

**PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION
QUI FONCTIONNENT**
**PROGRAMME DE PRÉVENTION DES CONFLITS
FAMILIAUX**

Calgary Immigrant Women's Association
Calgary, AB

Champ de pratique :
Programmes visant à éliminer la violence fondée sur le genre

Vidéo:
<https://youtu.be/SORRvAbyxVE>

Un projet de Voies
vers la prospérité

Février 2022



Funded by:

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada



**PATHWAYS TO
PROSPERITY**
Promoting Welcoming Communities in Canada



**VOIES VERS LA
PROSPÉRITÉ**
Promouvoir des communautés accueillantes au Canada

ORIGINE DE L'ORGANISATION ET IMPULSION POUR LA CRÉATION DU PROGRAMME

Calgary Immigrant Women's Association (CIWA) est un organisme sans but lucratif enregistré en 1982 comme organisme de bienfaisance. CIWA est une agence d'établissement culturellement diversifiée qui reconnaît, répond et met l'accent sur les besoins uniques et les inquiétudes spécifiques des femmes immigrantes, réfugiées et racialisées et de leurs familles. Le caractère unique de CIWA est basé sur son mandat spécifique envers les femmes. Au fil des années, CIWA a continuellement répondu aux besoins émergents des femmes immigrantes réfugiées et racialisées en développant des programmes innovants, en établissant des partenariats significatifs et en est arrivé à être reconnu comme un chef de file provincial et national en matière de services d'établissement spécifiques aux femmes et basés sur les résultats.

CIWA offre plus de 50 programmes et services aux femmes immigrantes, réfugiées et racialisées et leurs familles. CIWA adopte une approche holistique pour appuyer les clientes dans les secteurs de l'établissement et de l'intégration, de la formation linguistique et de l'alphabétisation, du soutien à l'emploi et programmes de transition, de la violence familiale, du parentage, du counseling individuel, des appuis à domicile, de l'engagement citoyen, de la santé, du logement et du développement communautaire. Toutes les clientes ont accès à un service de garde d'enfants et à de l'appui dans la langue première pendant des séances de groupes et des rendez-vous individuels.

L'impulsion derrière le développement du Programme de prévention des conflits familiaux a été le désir d'éviter l'occurrence et la répétition de la violence domestique, la violence fondée sur le genre, la violence familiale et la violence du partenaire intime (VD/VFG/VF/VPI) chez les femmes immigrantes, réfugiées et racialisées et leurs familles. Les recherches passées et les 40 années d'expérience de CIWA montrent que les femmes immigrantes, réfugiées et racialisées sont à plus haut risque de vivre de la VD/VFG/VF/VPI à cause des barrières culturelles et linguistiques, de la pauvreté, du manque d'information sur les ressources disponibles, et du manque de connaissances sur l'égalité entre les genres au Canada. Le Programme de prévention des conflits familiaux vise à répondre : (a) aux facteurs de stress qui mettent les femmes immigrantes, réfugiées et racialisées et leurs familles à risque de vivre de la VD/VFG/VF/VPI; et (b) au besoin d'accroître l'accès aux soutiens permettant aux femmes immigrantes, réfugiées et racialisées et leurs familles de faire face à la VD/VFG/VF/VPI. Le Programme de prévention des conflits familiaux touchent les clientes de façon positive en changeant les attitudes concernant l'égalité entre les genres et la violence, et en augmentant les capacités individuelles à réduire les facteurs de risques associés à la violence.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

Programme de prévention des conflits familiaux (PPCF)

Description :

Le PPCF répond spécifiquement aux besoins des femmes immigrantes, réfugiées et racialisées et leurs familles aux prises avec un conflit familial et la violence domestique. L'objectif du programme

est d'offrir à ces femmes et leurs familles de l'appui et de rendre plus accessibles les services communautaires. Le programme appuie les familles en leur offrant des services culturellement appropriés et personnalisés qui font la promotion d'une vie pacifique et harmonieuse. Les services comprennent : la réception des clientes, l'évaluation, du counseling de crise et à court terme, des ateliers, des groupes de soutien (y compris ceux pour les hommes et les victimes collatérales de la violence), la défense d'intérêts, les référencement, la sensibilisation, le soutien de bénévoles et du suivi. Le programme agit comme pont entre les femmes immigrantes, réfugiées et racialisées abusées, leurs familles et la communauté. Les clientes sont mises en contact avec les appuis communautaires appropriés et acquièrent les compétences et les stratégies d'adaptation/survie pour gérer des situations conflictuelles. Le programme est offert en plusieurs langues. Actuellement les conseillères parlent l'arabe, l'amharique, le bengali, le français, le gujarati, l'hindi, le malayalam, le mandarin, le punjabi, le pachtoune, l'espagnol, et tigrinya et l'ourdou. D'autres appuis à l'interprétation sont offerts par des interprètes bénévoles.

Objectif(s) :

Le PPCF vise à augmenter l'accessibilité et à réduire les barrières aux services communautaires pour les femmes immigrantes, réfugiées et racialisées et leurs familles vivant des situations de conflits familiaux. L'objectif à long terme est pour le femmes immigrantes, réfugiées et racialisées - ainsi que pour leurs partenaires, enfants et autres membres de la famille – de vivre des relations intimes et interpersonnelles saines.

Groupe(s) de clients ciblés :

La population ciblée comprend les femmes et les hommes immigrants, réfugiés et racialisés, et leurs familles faisant face à la violence domestique, aux conflits familiaux et à des problèmes dans les relations.

Partenaire(s) dans la livraison de services :

Le PPCF s'appuie beaucoup sur des partenariats et collaborations avec de nombreux organismes afin d'accroître l'accès de la clientèle à des appuis d'intervention précoce et aux ressources communautaires et cliniques pertinentes. Il y a notamment des partenariats formels avec le Service de police de Calgary et Catholic Family Services, ainsi que de nombreux partenariats informels.

Ressources humaines :

Le PPCF est composé d'un gestionnaire, d'un chef d'équipe, de trois conseillers familiaux et de deux gestionnaires de cas. Le gestionnaire est responsable des composantes stratégiques du programme, de la mesure des résultats et du cadre d'évaluation, ainsi que des collaborations intersectorielles et inter-systèmes. Le gestionnaire représente également le programme et l'agence sur des groupes de travail et comités locaux, provinciaux et nationaux. Le chef d'équipe gère les opérations quotidiennes et supervise les conseillers familiaux et les gestionnaires de cas. De plus, le chef d'équipe est aussi un conseiller familial et assume ce rôle aux côtés des trois autres.

Financement :

Le PPCF est financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) et Centraide Calgary.

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES CONTRIBUANT AU FAIT QU'IL S'AGIT D'UNE PRATIQUE PROMETTEUSE

Efficace :

Le PPCF utilise plusieurs stratégies pour offrir de la prévention et de l'appui d'intervention précoce à la population ciblée. Cela comprend de la sensibilisation pour créer le contact et livrer des services aux femmes immigrantes, réfugiées et racialisées qui ont trop peur ou ne peuvent pas avoir accès aux appuis à CIWA. Le PPCF offre également un financement de transition d'urgence afin que les femmes immigrantes, réfugiées et racialisées puissent quitter des relations abusives. De plus, les clientes reçoivent des services culturellement appropriés qui sont taillés sur mesure selon leurs besoins uniques. Ces services sont offerts dans la première langue des clientes. Par ailleurs, le programme met l'accent sur l'engagement et l'appui aux hommes pour qu'ils gèrent les stressés associés aux changements de vie et respectent l'égalité des genres dans leurs relations. Enfin, les partenariats du PPCF et la collaboration avec d'autres organismes communautaires augmentent l'accès de la clientèle à de l'appui en intervention précoce.

Efficiente :

Les principales caractéristiques contribuant à l'efficacité du programme incluent : (a) une mesure du rendement et un cadre d'évaluation robustes; (b) le travail auprès des auteurs des violences pour qu'ils changent leurs attitudes et leurs comportements abusifs grâce à de l'éducation, de la sensibilisation et des appuis en counseling; (c) le travail en collaboration avec le Service de police de Calgary, les refuges et différents organismes communautaires et à vocation générale, et (d) des collaborations intersectorielles et inter-systèmes.

Pertinente :

Le PPCF a eu des répercussions positives sur les femmes immigrantes, réfugiées et racialisées et leurs familles. Le programme leur apprend comment répondre lors d'une situation d'urgence et les sensibilise sur les ressources disponibles et les services dans la communauté tout en leur apprenant comment accéder à ces ressources et services de façon indépendante. Il fournit également des informations sur le droit de la famille au Canada et des stratégies de survie efficaces pour gérer des problèmes familiaux. Enfin le programme offre aux femmes immigrantes, réfugiées et racialisées une sécurité et un réseau de soutien.

Durable :

Pour s'assurer de la durabilité du programme, CIWA cherche constamment un financement continu auprès de tous les paliers de gouvernement, de fondations et d'autres bailleurs de fonds. CIWA investit aussi beaucoup dans la formation régulière du personnel, le développement professionnel, et l'auto-soin pour éviter le roulement de personnel. Enfin, CIWA appuie et valorise fortement ses partenariats communautaires pour augmenter l'accessibilité du programme.

Transférable :

Le PPCF a un modèle logique établi et un plan d'évaluation qui peuvent être facilement utilisés par une autre organisation souhaitant répliquer le programme. Par ailleurs, CIWA offre de la formation personnalisée sur la diversité et du mentorat avec un accent personnalisé sur la VD/VFG/VF/VPI (parmi d'autres aspects spécifiques).

Innovatrice et visionnaire :

Une des caractéristiques novatrices et uniques de ce programme c'est qu'il porte sur la mobilisation de toute la famille, y compris les auteurs des actes de violence, afin de vraiment résoudre le conflit familial et la VD/VFG/VF/VPI. En outre, CIWA est la seule agence de services aux immigrants à offrir des appuis culturellement appropriés et personnalisés en matière de VD/VFG/VF/VPI aux femmes, aux hommes et à leurs familles grâce à une collaboration formelle avec le Service de police de Calgary et leur Équipe de réponse aux conflits familiaux.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

Le PPCF est un programme fondé sur des preuves et des rétroactions obtenues auprès de la clientèle au fil de nombreuses années. Cet important corpus de connaissances oriente le développement de plusieurs stratégies visant à résoudre les problèmes de VD/VFG/VF/VPI au sein des familles et de la communauté.

Fort attrait auprès des clients :

Le programme s'appuie sur les stratégies suivantes pour attirer la clientèle : a) la sensibilisation pour rentrer en contact et livrer des services aux femmes immigrantes, réfugiées et racialisées qui ont trop peur ou ne peuvent pas avoir accès aux appuis à CIWA; b) la promotion des services du PPCF grâce à des présentations lors de plusieurs événements communautaires et comités ainsi que sur les ondes des radios ethnoculturelles; c) l'offre de services de counseling dans six lieux différents et dans 13 langues pour augmenter l'accessibilité; d) des référencement auprès de bureaux de services de santé et de professionnels, des courts et systèmes juridiques, du personnel des services sociaux et des groupes/communautés ethnoculturels; e) l'établissement d'un partenariat formel avec l'Équipe de réponse aux conflits familiaux du Service de police de Calgary; et f) la participation à des activités qui mène à un changement au sein des communautés ethnoculturelles afin qu'il y ait une tolérance zéro quant à la violence.

Forte rétention des clients :

Plusieurs facteurs permettent au PPCF de retenir la clientèle pendant toute la durée du programme. En plus de l'évaluation initiale des besoins, les clientes font l'objet d'une évaluation des besoins constante pendant chaque séance pour s'assurer qu'on répond aux besoins au fur et à mesure qu'ils se présentent. Pendant chaque séance de counseling, le niveau de compréhension des problèmes et des obstacles des clientes est évalué. Les rétroactions fournies par la clientèle servent alors à orienter la prochaine séance de counseling. Par ailleurs, le programme travaille avec la clientèle pour établir un objectif et un plan d'action en cas d'urgence ou de tout autre problème de sécurité. Enfin, la livraison du programme dans la langue première des clients contribue grandement à la rétention.

Preuves solides de résultats concluants :

Le PPCF a pu parvenir à ces résultats ciblés à court et à moyen terme. À court terme, le programme avait pour cible que 80% de la clientèle soit en sécurité, libre de tout abus et de toute violence. Cette cible a été dépassée. Les cibles à moyen terme incluaient que 80% de la clientèle ait accès à des services communautaires de façon indépendante et que 80% de la clientèle en apprennent plus sur les relations saines et sur leurs droits. Ces cibles ont également été dépassées.

Les preuves collectées via les échelles de mesure des résultats de la clientèle (n=174 complété) montrent que 96% des clientes indiquent qu'elles savent quoi faire en cas d'urgence, 95% ont indiqué être capables d'accéder aux ressources communautaires toutes seules, et 87% ont indiqué qu'elles connaissaient les droits liés à la famille au Canada. La clientèle a également rapporté des évaluations très positives des ateliers (n=41). Plus précisément, 94% des clientes ont dit qu'elles avaient appris des façons de gérer efficacement des problèmes familiaux quand ils surgissent; 91% ont indiqué qu'elles avaient appris comment la violence impacte la famille et la communauté; 91% ont reporté qu'elles avaient appris les facteurs augmentant le risque de violence chez les familles immigrantes; et 81% ont indiqué en savoir plus sur les programmes et les services disponibles dans la communauté pour aider les victimes. Enfin, les clientes ont aussi évalué favorablement les groupes de soutien (n=45). En particulier, 93% des clientes ont indiqué que leur sécurité et leur réseau de soutien se sont améliorés; 98% ont indiqué être plus au courant des services offerts dans la communauté et qu'elles seraient confortables de les solliciter toutes seules; et 95% ont indiqué être mieux à même de gérer un conflit familial.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

CIWA suit les progrès et les résultats du PPCF grâce à plusieurs méthodes. Parmi elles :

- 1) évaluation des besoins initiale et constante pour mesurer les besoins de base, en emploi, en communication et les besoins sociaux et émotionnels de la clientèle.
- 2) évaluation des risques et des facteurs de protection lors de la première séance de counseling.
- 3) utilisation des échelles de mesure des résultats des clientes pour mesurer leurs résultats en ce qui a trait : au manque de connaissances, aux droits au Canada, aux réseaux sociaux, aux stratégies de survie, à l'utilisation de plans de sécurité, à la confiance, aux liens avec les ressources communautaires, et à la satisfaction de la clientèle concernant les réponses apportées à leurs besoins et les informations fournies. Ces échelles de mesure sont remplies à chaque séance de counseling.
- 4) évaluation des groupes de soutien et des ateliers réalisée après chaque participation à un groupe et à un atelier.
- 5) suivi du nombre de clients qui ont accès à des services en dehors de CIWA dans un des quatre secteurs communautaires pour voir s'il y a un besoin en matière d'appui et de counseling en conflit familial dans un quartier ou si le programme devrait porter son attention vers d'autres communautés.
- 6) des réunions hebdomadaires du personnel pour discuter des capacités du personnel.

Les informations collectées grâce à ces méthodes permettent au programme d'identifier les lacunes dans la programmation et dans les résultats, de mettre en œuvre des stratégies pour combler ces lacunes et de mesurer l'efficacité des stratégies mises en place.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

CIWA :

<https://www.ciwa-online.com/>

Site Web du programme :

<https://www.ciwa-online.com/client-services/family-services/family-conflict-program.html>

Ressources développées :

<https://ciwa-online.com/resources/champions-for-victims-of-family-violence/>

<https://ciwaresources.com/ciwaesaviw/>