

**IMPACT DES SERVICES EN MAISON D'HEBERGEMENT DE DEUXIEME ETAPE**

***Rapport de recherche***

—

**PROVINCE DU QUÉBEC**

**SEPTEMBRE 2017**

**Adélaïde Tanguy, M. Sc**

Assistante de recherche Trajetvi

Travailleuse de L'Alliance des maisons d'hébergement de deuxième étape pour femmes et enfants victimes de violence conjugale

**Marie-Marthe Cousineau, Ph. D**

Directrice de Trajetvi

Vice doyenne de la Faculté des Arts et des Sciences, Université de Montréal

**Gaëlle Fedida, Ph. D**

Coordinatrice de L'Alliance des maisons d'hébergement de deuxième étape pour femmes et enfants victimes de violence conjugale

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>5</b>
2.1. COLLECTE DES DONNEES.....	5
2.2. CRITERES D'ÉCHANTILLONNAGE .....	5
2.3. PROFIL DES PARTICIPANTES.....	6
2.4. CONSIDERATIONS ETHIQUES.....	6
<b>3. LA DEUXIÈME ÉTAPE, UN ENGAGEMENT POUR LE CHANGEMENT.....</b>	<b>7</b>
3.1. LES MAISONS DE DEUXIEME ETAPE, DES RESSOURCES PEU CONNUES DES FEMMES VICTIMES.....	7
3.2. LA TRANSITION VERS LA MAISON DE DEUXIEME ETAPE .....	8
3.3. LES MOTIVATIONS A POURSUIVRE EN MAISON DE DEUXIEME ETAPE .....	9
3.3.1. <i>Un refuge après la première étape .....</i>	<i>9</i>
3.3.2. <i>La confidentialité des ressources, une sécurité pour les femmes.....</i>	<i>13</i>
3.3.3. <i>Un besoin encore prégnant d'être encadrées .....</i>	<i>14</i>
3.4. LA MAISON DE DEUXIEME ETAPE, UNE CONTINUITE DE LA MAISON DE PREMIERE ETAPE .....	16
<b>4. LES SERVICES EN MAISON DE DEUXIÈME ÉTAPE .....</b>	<b>18</b>
4.1. LA RECONSTRUCTION DE SOI, UN PREMIER PAS VERS LA REPRISE DE POUVOIR .....	18
4.2. DES SERVICES ADAPTES AUX BESOINS SPECIFIQUES DES CLIENTELES.....	19
4.3. LE PARTAGE DU VECU PAR L'INTERVENTION DE GROUPE .....	20
4.4. LA (RE)CONSTITUTION D'UN RESEAU POSITIF .....	22
4.4.1. <i>Le développement d'une cohésion forte .....</i>	<i>22</i>
4.4.2. <i>La fin de l'isolement .....</i>	<i>23</i>
4.5. SE REAPPROPRIER SON ROLE PARENTAL .....	24
4.6. DES INTERVENANTES DISPONIBLES.....	26
<b>5. LES MAISONS D'HÉBERGEMENT, UNE RESSOURCE CLE POUR LA REPRISE DE POUVOIR DES .....</b>	<b>30</b>
<b>FEMMES .....</b>	<b>30</b>
5.1. S'OUTILLER FACE A LA VIOLENCE .....	30
5.2. LES MAISONS D'HEBERGEMENT, UNE RESSOURCE POUR BRISER LE CYCLE DE LA VIOLENCE .....	31
5.3. UN IMPACT POSITIF SIGNIFICATIF .....	34
5.4. BILAN DU SEJOUR EN MAISON DE DEUXIEME ETAPE .....	36
5.5. LE POST-HEBERGEMENT, UN NOUVEAU CAP DECISIF .....	39
<b>6. RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>41</b>
6.1. DES MANQUES EN MATIERE DE SERVICES .....	41
6.2. DES EQUIPES D'INTERVENTION RESTREINTES ET DEBORDEES.....	43
6.3. LE MANQUE DE FINANCEMENT EN CAUSE .....	45
6.4. UN MANQUE FLAGRANT DE MAISONS DE DEUXIEME ETAPE.....	46
6.5. DES REGLEMENTS RESTRICTIFS, MAIS NECESSAIRES .....	48
<b>7. CONCLUSION .....</b>	<b>50</b>
<b>8. POST SCRIPTUM – LES REVENDICATIONS DE L'ALLIANCE .....</b>	<b>54</b>
<b>RÉFÉRENCES.....</b>	<b>55</b>

## 1. INTRODUCTION

*L'Alliance* des maisons d'hébergement de deuxième étape pour les femmes et enfants victimes de violence conjugale regroupe et représente quatorze maisons d'hébergement de deuxième étape (MH2), réparties dans neuf régions du Québec, qui offrent aux femmes, avec ou sans enfants, des services spécialisés en violence conjugale post-séparation, par l'entremise de logements transitoires sécuritaires. *L'Alliance*, dans sa mission d'agent mobilisateur, travaille à harmoniser les pratiques, favoriser le partage d'expertise et défendre les intérêts communs de ses maisons membres. Créée en 2003, elle assure un réseau favorisant la circulation d'informations, la formation continue, et l'échange et la concertation concernant la violence conjugale post-séparation entre ses maisons membres, assure la représentation de leurs intérêts auprès des instances politiques gouvernementales, promeut les droits et les intérêts des femmes et des enfants victimes de violence conjugale, et finalement, sensibilise la population à la problématique de la violence conjugale post-séparation (« Cadre de référence des maisons de 2<sup>e</sup> étape » Alliance 2012).

Une maison d'hébergement de première étape, ou refuge, est un établissement offrant un hébergement de courte durée (jusqu'à 3 mois) en lieu sûr pour les femmes violentées avec ou sans enfant. Une maison d'hébergement de deuxième étape, offre un hébergement de plus longue durée (12 mois, parfois 24 mois) en lieu sûr avec des services psychosociaux, conçu pour aider les femmes qui ont encore des enjeux de sécurité et de fonctionnalité après la séparation. Les maisons de deuxième étape de *L'Alliance* hébergent en moyenne 200 femmes et 230 enfants par an (rapports annuels).

Les maisons de première étape offrent des services post-hébergement aux femmes victimes hébergées, mais certaines femmes, plus vulnérables, ont un besoin accru de sécurité et de services à plus long terme, besoins auxquels répondent adéquatement les maisons de deuxième étape. Dans les faits, 8 % des femmes séjournant en hébergement d'urgence aura besoin d'un hébergement en deuxième étape (*L'Alliance des maisons d'hébergement de deuxième étape*, 2016). Or, *L'Alliance* constate que seulement 41 % du besoin provincial en hébergement de deuxième étape est actuellement couvert (Cousineau et coll., 2016 ; Fedida, 2016 ; *L'Alliance des maisons d'hébergement de deuxième étape*, 2016). Il y aurait donc un manque à combler d'au moins cent logements transitoires au Québec (*L'Alliance des maisons d'hébergement de deuxième étape*, 2016).

Parallèlement, *L'Alliance* souffre d'un manque de financement majeur de ses services. En effet, 80 % des besoins de services en deuxième étape ne sont pas financés (*L'Alliance des maisons d'hébergement de deuxième étape*, 2016). Les équipes en deuxième étape sont constituées d'une à trois intervenantes, dont la plupart sont employées à temps partiel. Le manque de financement et les équipes restreintes alimentent des conditions difficiles de travail. Les praticiennes rapportent qu'elles doivent adapter leurs pratiques d'intervention aux moyens dont elles disposent. Ce manque de financement affecte donc considérablement la prestation de services.

Ces différents rapports ont permis de quantifier les besoins des maisons de deuxième étape dans le continuum de services en violence conjugale. Afin d'approfondir la réflexion, le point de vue des résidentes en maisons de deuxième étape a été recueilli, le but étant de connaître leur perception des services qu'elles ont reçus. Il s'agit plus spécifiquement de saisir et d'évaluer l'impact des services offerts en maison de deuxième étape sur leur trajectoire, et plus particulièrement sur leur processus de dévictimation. Pour vérifier si les services post-séparation offerts en maison de deuxième étape

répondent adéquatement aux besoins des femmes victimes hébergées, nous avons cerné leurs attentes quant à ces services, ainsi que l'impact perçu desdits services sur leur cheminement post-séparation. Finalement, par une mise en parallèle avec le discours des directrices et intervenantes des maisons de deuxième étape, nous avons mis en lumière les disparités, s'il y en avait, entre les besoins et les attentes des femmes, et les objectifs des services offerts en maison d'hébergement. Cette recherche a été réalisée en partenariat avec *Trajetvi*, projet de recherche-action associé au *Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes* (CRI-VIFF).

Après avoir explicité la méthodologie utilisée pour la présente recherche, les résultats seront présentés en trois sections. Dans un premier lieu, nous explorons la vision qu'ont les participantes des maisons de deuxième étape. Les services offerts en maison et leur appréciation par les résidentes sont ensuite présentés, pour finalement faire le bilan du séjour des femmes dans les ressources. Nous concluons ce rapport avec nos recommandations.

## 2. MÉTHODOLOGIE

Pour la présente recherche, une méthodologie de type qualitatif a été favorisée. Dans cette section, nous expliquons le processus de collecte de données, dressons le profil des participantes recrutées, et présentons, finalement, les considérations éthiques qui encadrent la recherche.

### 2.1. Collecte des données

Le recueil des données s'est fait en trois temps. Tout d'abord, des focus-groupes ont été conduits par la chercheuse principale auprès des intervenantes des maisons de deuxième étape membres de *L'Alliance*, tant à Montréal qu'en région, afin de saisir leur point de vue sur leur pratique et d'avoir une première approche des services offerts en maisons.

Par la suite, en février 2017, un questionnaire a été diffusé dans chacune de ces maisons de deuxième étape afin de récolter plus précisément des données tant sur le plan organisationnel que sur la prestation de services et les défis propres à chacune des maisons interrogées. Onze maisons membres (six en région et cinq à Montréal) sur quatorze ont dûment rempli le questionnaire, soit un taux de réponse de 78,5 %. Un rapport intermédiaire dressant le portrait de ces maisons (Tanguy *et coll.*, 2017) a été produit à partir de ces deux collectes de données initiales.

Finalement, pour la dernière phase de collecte, des entrevues de type semi-directif ont été conduites auprès de vingt-neuf femmes victimes de violence conjugale, hébergées ou ayant complété leur séjour en maison de deuxième étape. Le recrutement s'est fait au sein des maisons de deuxième étape membres de *L'Alliance*, avec le concours des intervenantes, selon la méthode du tri expertisé (Angers, 1996). L'étude voulant appréhender les perceptions et le vécu des résidentes en maison de deuxième étape, l'approche qualitative constitue la méthode la plus adaptée. Il s'agit véritablement, à partir du discours des participantes, d'explorer leur expérience en maison de deuxième étape et de cerner leur ressenti vis-à-vis des services qu'elles auront reçus.

### 2.2. Critères d'échantillonnage

Pour être admissible à la recherche, les participantes devaient remplir trois conditions, soient : 1) être majeure ; 2) avoir été victime de violence conjugale ; et 3) être hébergée en maison de deuxième étape et/ou avoir complété un séjour en maison de deuxième étape (auquel cas, elles devaient faire partie des femmes bénéficiant des suivis post-hébergement de la maison de deuxième étape de recrutement).

Des critères particuliers concernant l'âge ou autres données sociodémographiques n'étaient pas pertinents au regard de la nature de la recherche. Par ailleurs, les femmes répondant aux critères d'échantillonnage de l'étude, mais qui se trouvaient dans un état de santé — physique et/ou mentale — trop fragile/instable pour pouvoir se prêter à l'étude (sur avis des intervenantes expertes) n'étaient pas retenues.

### 2.3. Profil des participantes

Les vingt-neuf participantes ont été rencontrées au sein de dix maisons d'hébergement situées à Montréal (cinq maisons d'hébergement participantes, et quatorze femmes recrutées) et en régions du Québec (cinq maisons d'hébergement participantes, et quinze femmes recrutées). La majorité d'entre elles était âgée de 30 à 40 ans (13). Quatre participantes avaient moins de 30 ans, huit avaient entre 40 et 50 ans, et quatre avaient plus de 50 ans.

La majorité des participantes (17) résidaient toujours en maison de deuxième étape au moment de l'entrevue, tandis que les douze autres étaient d'anciennes résidentes et vivaient dans leur propre logement. Parmi l'ensemble des participantes, la moitié (14) étaient immigrantes, dont deux qui ont obtenu la citoyenneté canadienne, et seulement l'une d'elles résidait en région.

Huit participantes avaient un niveau d'étude du secondaire (complété ou non), sept avaient un DEP, quatre un DEC, et dix avaient un niveau d'études universitaires. Au moment des entrevues, la plupart (17) était sans emploi et touchait l'aide sociale, sept avaient un emploi à temps plein, trois étaient étudiantes et deux retraitées.

Au moment de l'entrevue, l'ensemble des participantes était séparé de leur conjoint violent. Parmi elles, six étaient en instance de divorce, six divorcées, et une toujours mariée à son ex-conjoint violent. Deux participantes étaient en couple avec un nouveau conjoint.

Par soucis de sécurité, les données ont été anonymisées. Toute information nominative, ou tout renseignement permettant d'identifier les participantes ont été modifiés ou supprimés.

### 2.4. Considérations éthiques

Le projet a été soumis une première fois au Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences (CÉRAS) de l'Université de Montréal le 23 mars 2017. Outre le dossier visant à établir la valeur scientifique de la recherche et la méthode et les directives de recrutement envisagées, le comité a eu l'opportunité d'évaluer le formulaire d'information et de consentement et l'outil de collecte de données. Nous lui avons également signifié notre intention d'enregistrer les entrevues, de les retranscrire à des fins d'analyses et de les détruire une fois le projet complété. Finalement, nous l'avons informé qu'une compensation financière de 25 \$ serait remise aux participantes pour les remercier de leur témoignage.

Le comité ayant émis des demandes de précisions, le dossier avec les modifications proposées a été réévalué. Le CÉRAS a approuvé le projet ainsi rectifié et le certificat éthique a été obtenu le 4 avril 2017. La collecte de données a pu commencer.

### 3. LA DEUXIÈME ÉTAPE, UN ENGAGEMENT POUR LE CHANGEMENT

Cette première partie vise à saisir la compréhension que les participantes ont d'une maison de deuxième étape et de son utilité. Elle met également en avant les motivations des femmes à poursuivre leur cheminement en deuxième étape.

#### 3.1. Les maisons de deuxième étape, des ressources peu connues des femmes victimes

La majorité des participantes nous apprennent qu'elles n'avaient pas connaissance de l'existence des maisons d'hébergement lorsqu'elles ont cherché de l'aide. Généralement, elles ont été orientées vers ces ressources par différents acteurs sociaux : certaines ont été référées par la police, d'autres par des CLSC, des travailleurs sociaux, des professionnels de la santé, la DPJ, etc. Quelques-unes en ont entendu parler par les médias, ou encore dans leur entourage. Les sources sont donc nombreuses et variées.

*J'étudiais en francisation, et j'ai rencontré une femme qui était déjà ici, première étape et deuxième étape. (Lara)*

*I didn't know about the services, I didn't know nothing. After I left the house, in the CLSC, they explained some things for me, and after that at première étape, the social worker, she talked to me about deuxième étape. (Aïcha)*

*Je savais même pas qu'il y avait des premières étapes, ou qu'il y avait des centres, donc c'est juste à l'hôpital qu'on m'avait référée. La travailleuse sociale qui m'avait expliqué tout. (Sarah)*

Et alors qu'elles étaient peu nombreuses à connaître les maisons de première étape, la quasi-totalité des femmes interrogées a affirmé ne pas connaître les maisons de deuxième étape avant leur séjour en maison de première étape.

*C'est quand je suis allée en hébergement pour femmes victimes de violence, ils m'ont parlé de logement de deuxième étape. Faque c'est à la maison de première étape qu'ils m'en ont parlé. [...] J'avais aucune idée de l'existence des maisons de deuxième étape. Je pensais juste qu'on avait un hébergement dans une maison de première étape puis que c'est tout et que ça s'arrêtait là. (Jeanne)*

Bien que les intervenants de première ligne semblent en avoir bonne connaissance, il est inquiétant de constater que ces ressources sont encore si peu connues de la communauté. Les participantes à l'étude partagent cette préoccupation. Elles considèrent les maisons d'hébergement comme une ressource primordiale pour les femmes victimes de violence conjugale et il leur semble essentiel qu'elles gagnent en visibilité d'une part, et se développent à travers le Québec d'autre part.

*J'ai été à partir de 1987 avec mon ex-conjoint, et j'ai su en 2001 que les maisons d'hébergement existaient. [...] C'est dommage qu'il y ait si peu de visibilité. [...] Il y a un énorme travail à faire. C'est important que ça continue. (Nadège)*

*Moi je trouve même qu'il y en a pas assez de maisons comme ça. Oui, il y en a pas assez. [...] Et il y a quoi neuf, non, il y a onze logements ici. Mais ça en prendrait plus, parce que je suis certaine qu'il y a beaucoup de femmes qui sont en attente. [...] Ça, c'est évident, il y a pas assez de places, puis c'est un manque. (Clothilde)*

### 3.2. La transition vers la maison de deuxième étape

Depuis janvier 2016, un formulaire de référence commun à toutes les maisons membres de L'Alliance a été mis en place afin d'uniformiser la procédure d'admission en deuxième étape. Bien qu'il y ait encore quelques disparités d'une maison à une autre, le processus de sélection des résidentes en deuxième étape est désormais relativement similaire pour l'ensemble des membres. Chaque dossier de demande d'admission en maison de deuxième étape dresse le profil de la résidente, sa trajectoire, ses motivations à poursuivre en maison de deuxième étape, et les objectifs à travailler. Le dossier est ensuite étudié par l'équipe d'intervention de la maison de deuxième étape, dans certaines maisons les femmes sont rencontrées en personne, ou encore, les intervenantes des maisons de première étape sont consultées.

Du côté des résidentes, les participantes affirment que cette démarche exige un solide engagement de leur part. D'après les propos recueillis, le cheminement en maison d'hébergement est long et laborieux. Bien que les services soient utiles à plusieurs égards, ils ne peuvent à eux seuls suffire à résorber la situation. Les femmes hébergées doivent être prêtes à fournir les efforts nécessaires pour changer et se sortir durablement de la violence.

*C'est surtout comme l'engagement. Moi je pense que c'est nous les résidentes qui devons nous engager avec les services qui nous sont offerts ici. Parce que les services ici, ils sont offerts, mais si tu les prends pas sérieusement, [...] si tu ne les fais pas pour de bon, si tu n'as pas envie vraiment de changer, ça ne sert à rien. (Victoria)*

*Je constatais qu'une fois que t'es rendue là, tu peux pas faire selon ton humeur, comme ah là aujourd'hui, ça me tente pas de faire la rencontre. Non, faut vraiment être engagé dans le processus. (Nelly)*

*C'est pas toutes les femmes qui sont capables de faire l'effort de venir ici. Parce que je veux dire, ça prend beaucoup de discipline, ça prend beaucoup d'efforts. Faut être prêt. À vouloir vraiment s'en sortir. Parce que les femmes peuvent lâcher après deux, trois mois. (Sophie)*

*Ça dépend aussi de la personne si elle est prête à vouloir s'aider, à vouloir s'en sortir. Parce que c'est pas tout le monde qui est prêt. Tu sais ils peuvent se rendre ici, mais [l'intervenante] nous l'a déjà dit, ils jugent pas la personne, [...], mais en bout de ligne c'est la personne qui choisit de s'en sortir ou pas. Puis moi j'ai choisi d'améliorer mon sort, c'est sûr que je voudrais surtout pas retourner en arrière. (Renée)*



Généralement dépendantes, parfois affectivement, souvent financièrement, les participantes rappellent que la décision de quitter le foyer violent n'est pas évidente. Cependant, au moment de poursuivre leur cheminement en maison de deuxième étape, les femmes ont affirmé être déterminées à se sortir définitivement de la violence et à ne jamais retourner vivre auprès du conjoint violent.

*C'est pas une décision facile d'aller en maison d'hébergement. C'était vraiment quelque chose, pour moi, difficile. [...] J'ai réfléchi pendant longtemps avant de partir, de comment ça va marcher, pour me renseigner sur tout. [...] Parce que je voulais pas avoir cette situation où je l'ai quitté, mais que je sois obligée de retourner chez lui. Je voulais pas faire cette sorte de chose. Alors c'est pour ça que ça m'a pris un peu de temps pour me renseigner à propos de comment ça marche, de comment que je peux faire, parce que je ne voulais plus. (Lara)*

*Tu te sens coupable et tout ça, parce que c'est facile de retourner, hein, c'est bien plus facile de retourner que de travailler sur moi, hein. Ben moi je suis pas retournée. (Nelly)*

*J'ai dit j'ai déjà pris la décision ferme, parce que chaque fois que je quittais mon époux je retournais avec lui. Là, la décision était ferme, c'était confirmé que j'allais pas retourner à aucun prix avec lui, parce qu'il avait été violent avec nous, et il avait giflé le bébé. (Yolande)*

*Et j'avais pris la décision ferme de rester ici, avec mes enfants, sans vouloir retourner à tout bout de champ. (Myriam)*

### 3.3. Les motivations à poursuivre en maison de deuxième étape

Du discours des participantes ressortent trois raisons principales motivant leur décision de continuer à cheminer en maison de deuxième étape. Le logement et l'aspect sécuritaire de la ressource sont les deux premiers facteurs évoqués par les participantes, les services complètent la liste et constituent le troisième motif essentiel sans lequel les ressources n'auraient que peu d'utilité, selon les femmes interrogées.

#### 3.3.1. *Un refuge après la première étape*

Comme nous l'avons évoqué plus haut, les femmes, prises dans le cycle de la violence, sont souvent dépendantes de leur conjoint, notamment financièrement. Nécessairement, lorsqu'elles quittent leur conjoint violent, les femmes racontent qu'elles sont vulnérables, apeurées, et souvent démunies.

*Vraiment, pour dire que tu pars de chez toi, t'es en très piteux état. Premièrement faut que tu te refasses toi-même. Apprendre qui tu es... Non, moi je reviens de loin, là, de très, très loin. (Clothilde)*

*Donc en partant, en quittant, j'avais plus d'argent, plus d'emploi, plus de toit, plus rien. Donc après 3 mois à la [première étape], j'étais toujours complètement démunie, et j'étais complètement démolie aussi, mentalement, émotivement, et tout. (Nadège)*

*Dans mon cas, c'était une place pour habiter, parce que j'avais nulle part où aller, et je crois que ce sont des places qui sont bien faites, surtout pour des femmes qui n'ont pas de statut (d'immigration, ndlr). [...] Tu ne sais pas où aller habiter, parce qu'il n'y a personne qui va louer, et on n'a pas les moyens, même pas pour quelque chose plus cher. (Victoria)*

De fait, elles considèrent que les trois mois réglementaires de séjour en maison de première étape ne leur suffisent pas pour réorganiser de façon viable leur vie<sup>1</sup>, souvent par manque de ressources financières, et il arrive qu'elles se retrouvent sans logement.

*Parce que oui je suis allée en maison de première étape évidemment, pendant 3 mois, mais 3 mois, c'est vite passé, 3 mois, puis on n'a pas vraiment le temps de tout se rebâtir, de se retrouver un travail, etc. (Nadège)*

*Ce que je me disais, c'est que s'ils me refusent, qu'est-ce que je vais faire ? Moi j'avais pensé à ça, s'il te faut un plan B, c'est quoi ? J'en avais pas de plan B, j'avais personne pour m'héberger. (Nelly)*

*J'ai été acceptée chez eux [...]. Et après en fin de compte, le HLM m'a pas accepté. Donc si eux ils m'avaient pas accepté, et le HLM ils m'ont refusé aussi, j'aurais fait quoi ? J'ai pas d'endroit où aller. (Nabila)*

*Faque c'est pour ça que juste la première étape, c'est pas suffisant. Parce que la première étape, ils sont là juste pour te sortir de cette crise. Mais après ça on a besoin de la deuxième étape. Faque elle est très, très, très importante la deuxième étape. (Sophie)*

La situation est d'autant plus délicate lorsque les femmes ont des enfants à charge :

*J'ai eu comme une crise de panique, je me suis dit là, je dois quitter dans pas longtemps, dans une semaine, je vais aller où moi et mes trois enfants ? [...] Vraiment j'étais perdue. J'étais perdue, toutes les portes étaient fermées. (Rebecca)*

---

<sup>1</sup> Nous rappelons que les maisons de première étape offrent également des services post-hébergement, mais que cela ne suffit pas nécessairement pour la clientèle plus vulnérable qui a besoin de suivi et d'hébergement à plus long terme.

Dans ce cas, comme le nomment Rebecca, Ségolène et Nadège, les participantes risquent de se retrouver à la rue ou encore n'ont d'autres choix que de retourner chez le conjoint violent :

*Je pensais « je vais me retrouver dans la rue ». Vraiment ça m'a traumatisée. Qu'est-ce que je vais faire ? Et je ne voulais pas non plus retourner à la violence que j'ai vécue avec mon ex, alors j'étais perdue. (Rebecca)*

*Tu sors de ce milieu-là (foyer violent, ndlr) pour quelques semaines, voire quelques mois, c'est maximum trois mois, je pense, les premières étapes, puis après 3 mois, il n'y a rien de concret. T'es pas encore... quand tu sors de ce milieu-là, il faut qu'il y ait un suivi à long terme. Sinon ce serait trop facile de tomber dans la même routine, de retourner avec l'ex. De se faire embarquer encore dans le même... tu sais, ça arrive souvent de se faire embarquer dans... après 3 mois, tu te trouves toute seule, sans endroit où aller... (Ségolène)*

*Parce qu'à chaque fois souvent, une des raisons qui faisait que je retournais, c'est pas la seule évidemment, mais une des raisons c'est que je me disais, mais comment je vais faire pour subvenir à mes besoins, me payer un appartement, me payer des meubles et tout ça, tu sais, je voyais ça comme une montagne. [...] Avec l'aide de la maison de deuxième étape, en pouvant être là pendant un total de douze mois maximum, ben ça te donne le temps de te revirer de bord. De te prendre en main. (Nadège)*

Or la maison de deuxième étape pallie ce risque en offrant aux femmes, et à leurs enfants le cas échéant, des logements temporaires et sécuritaires, le temps qu'elles puissent se reconstruire. De surcroît, les appartements offerts exigent des loyers à moindres coûts et sont meublés, deux éléments fort appréciés des femmes démunies, qui se disent soulagées.

*Je te dirais que c'est pour nous permettre de reprendre sa vie, avec ses enfants. [...] C'est de stabiliser tout ça. [...] Et d'être autonome aussi, de reprendre cette autonomie-là, qu'on perd avec la situation, on perd le contrôle. (Myriam)*

*Je peux avoir un endroit où ils peuvent m'héberger, puis c'est quand même des beaux endroits, des beaux 4 ½, puis c'est meublé, donc j'ai pas à me casser la tête à dire ah il faut que je me remeuble tout de suite, tu comprends ? Donc tu peux y aller plus graduellement, donc ça enlève un stress. (Nadège)*

Autre élément notable, les femmes apprécient plus la configuration des maisons de deuxième étape que celle des premières étapes. Alors qu'en première étape elles occupaient une chambre dans un logement commun à toutes les résidentes, en deuxième étape les femmes sont logées dans des appartements entiers. Les participantes expliquent qu'elles retrouvent alors leur autonomie, tout en étant encore épaulées dans leur cheminement par les intervenantes.

*D'être ici, c'est d'avoir un peu plus d'autonomie, mais aussi j'ai toujours le support de la maison, c'est bon. (Annabelle)*

*En deuxième étape, c'est comme si on était chez soi, mais quand même bien entourée avec les intervenantes, qui font des suivis. (Emelyne)*

*Parce qu'ici (à la maison de deuxième étape, ndlr) on est comme toute seule, puis en même temps on est encadrée. Faque on a les deux en un. Et ça permet de rentrer dans la réalité après, et de repartir à zéro. (Sophie)*

*La deuxième étape c'est quand même différent de la première étape. C'est un logement sécuritaire, premièrement, et tu es plus autonome aussi. La première étape, on était vraiment prise en charge pour tout. (Sarah)*

Pour plusieurs participantes, le passage en maison de deuxième étape leur a également permis de retrouver un espace de vie normal, notamment pour les femmes avec enfants, et leur intimité :

*J'étais bien contente d'avoir mon propre appartement, parce que la chambre était vraiment un peu petite, donc ici (à la maison de deuxième étape, ndlr) j'étais plus indépendante. Là c'est moi qui me prenais en main. Puis ça me faisait du bien d'avoir cette confiance-là de leur part, de me laisser avoir un appartement à moi toute seule, avec ma fille. (Jeanne)*

*Oui, à la maison de deuxième étape, on se voit moins que la première étape, mais c'est mieux comme ça, parce que tu peux avoir ton espace tout seul, avec ton enfant. (Nabila)*

*À la première étape, je n'étais pas vraiment à l'aise, parce que [...] vous vivez avec des gens que vous ne connaissez pas, puis [...] chacun a sa manière de vivre et tu peux pas t'habituer facilement à ça. Par contre, la deuxième étape, je trouve que c'est très, très intéressant. On respire. C'est là que j'ai vraiment senti que je suis une personne indépendante, et que je peux poursuivre ma vie, comme il faut, comme du monde normal. (Rebecca)*

Selon les participantes, le séjour en maison de deuxième étape les prépare à vivre seules dans leur propre appartement, réalité qui les attend au sortir de l'hébergement. En ce sens, elles considèrent cette période comme une « phase transitoire » qui les conduit progressivement à retrouver leur indépendance complète.

*Pour moi la deuxième étape, c'est une transition, donc de la première étape, où tu étais vraiment prise en charge à 100 %, à non pas vraiment 0 % où tu te retrouves toute seule dans la communauté, mais au moins tu seras encadrée à peu près à 50 % dans la maison de deuxième étape, donc au moins tu sens un peu en sécurité, il y a quelqu'un qui t'encadre, te guide, qui t'aide si tu as un problème ou quelque chose. Et prendre conseil. Donc vraiment c'est ça l'utilité pour moi, c'est comme une phase transitoire entre la première étape et vraiment l'autonomie totale. (Sarah)*

*Mais là, partir de ça, d'avoir un suivi 24 h, pour partir directement dans un appartement régulier, toute seule ? Non. Pour moi je voyais ça trop gros. Tandis que là, de passer des intervenantes 24 h, à [la maison de deuxième étape], où c'est pas 24 h, mais qui sont là du lundi au vendredi de 8 h à 16 h. Sont pas là les weekends, mais c'est pas une coupure drastique. Donc c'est ça. Faque c'est moins drastique. (Nadège)*

*À la première étape, ils nous démêlent un peu, on est en crise, on est perdues, faque là on est encadrées solide avec les intervenantes, il y en a plusieurs. Mais là on se retrouve plus toute seule à la deuxième étape, ce qui est la réalité, puis là, c'est ça, on est dans l'action. (Sophie)*

*La transition de passer d'une chambre et à vivre en communauté dans la première étape, à ton propre appartement, ce qui est difficile au début c'est l'adaptation de dire, t'arrives chez toi, et t'es toute seule. [...] Mais comme ça, tu apprends aussi. (Nadège)*

### *3.3.2. La confidentialité des ressources, une sécurité pour les femmes*

Au sortir de la violence, plusieurs femmes expriment la crainte que leur conjoint violent ne les retrouve, et plusieurs vivent encore dans un climat constant de peur. Certaines femmes rapportent d'ailleurs avoir vécu ou vivre encore de la violence conjugale post-séparation.

*Je ne voulais pas m'en aller dans un appartement régulier, parce que j'avais encore peur, j'avais encore la sensation que mon ex me suivait partout. [...] À cause de ça, moi je ne me sens pas en sécurité. Donc quand je sors dans la rue, c'est comme si tout le monde lui ressemblait, pour moi il était partout. Partout où je vais, il était là. (Emelyne)*

*The most important thing for me, a maison de deuxième étape is for security, safety. Because, I was worried that my ex find my address, and maybe he wants to harass me. Most important thing was the security. (Aïcha)*

*Ben j'ai su pour [la maison de deuxième étape] après, à [la maison de première étape], quand je cherchais un nouveau logement, on m'en a parlé (de la maison de deuxième étape, ndlr), puis la première fois j'étais pas certaine de mon affaire, parce que c'est de l'inconnu. Donc j'ai essayé de me débrouiller seule, et j'ai trouvé un logement seule, mais après huit mois, j'ai dû retourner à [la maison d'hébergement] parce que j'avais des... je me faisais harceler, menacer par mon ex-conjoint, même si je vivais plus avec. (Renée)*

La confidentialité des maisons de deuxième étape garantit cependant aux femmes des logements et un environnement sécuritaires. Cette mesure permet de limiter considérablement le risque que le conjoint violent ne les retrouve, et les participantes s'en disent rassurées.

*Quand j'arrive ici à la maison, c'est à cause de la violence conjugale, et j'ai peur. Et ici, il y a beaucoup de sécurité, je suis tranquille. C'est une des choses qui pour moi est très importante. (Kaitlin)*

*Donc c'est la raison que je suis venue ici. C'est comme une sécurité. Parce que tu sais, les ex-conjoints peuvent pas venir. Donc c'est le côté sécurité qui m'a fait vouloir venir ici. J'étais tout le temps dans la peur, dans le stress. (Renée)*

*Parce que c'est un endroit sécuritaire, c'est un endroit où aucun homme ne peut rentrer. Donc ce côté sécurité me sécurisait moi. Parce que j'avais peur. (Nadège)*

*Ben y'a pas d'hommes qui a le droit de rentrer, donc ça, ça me rassure beaucoup, que je sache que mes ex peuvent pas venir ici m'achaler. (Nina)*

### *3.3.3. Un besoin encore prégnant d'être encadrées*

Bien que primordiaux, le logement et la sécurité ne sont pas les deux seuls avantages que les participantes attribuent aux maisons de deuxième étape. Plusieurs affirment que sans les services offerts, l'utilité des maisons d'hébergement serait restreinte.

*C'était pour le logement, mais aussi beaucoup pour avoir du soutien encore, puis des rencontres. Tu sais parce que je ne me sentais pas prête puis j'avais besoin de parler encore. Donc c'est pour les suivis qu'il restait encore à faire. (Jennifer)*

*Mais il y a aussi, les maisons, c'est beau être des bâtisses, mais reste que les gens qui travaillent ici, ben sans eux, ça resterait juste une bâtisse aussi. C'est pas juste être hébergée, à quelque part, parce qu'on peut s'héberger n'importe où, mais le support qu'ils apportent, ça... (Nelly)*

Les participantes expliquent qu'en première étape, du fait de l'urgence de la situation d'une part, et de la durée restreinte de séjour d'autre part, l'intervention se concentre plutôt sur l'ensemble des démarches administratives variées qu'implique leur situation, au détriment de leur processus de dévictimisation.

*La première étape, moi quand j'étais là, j'ai eu plus d'aide pour mes démarches, j'avais beaucoup de démarches à faire avec la situation que je vivais. Avec les autorités compétentes, tout ça, il y avait beaucoup de démarches, beaucoup de choses. Et maintenant pour travailler sur les émotions, ça se fait à la deuxième étape. Maintenant on n'a plus de stress sur mes démarches. Je fais les suivis, ce qu'il se passe. (Yolande)*

*Parce qu'à la première étape, vous savez, on peut rester un mois, [...] maximum trois mois. Mais pendant ces trois mois, il y a peut-être pas assez de choses qu'on apprend. (Yolande)*

*Il y a une différence déjà entre la première étape et la deuxième étape. Première étape déjà j'ai travaillé sur moi, un petit peu, avec les intervenantes et tout. Et je suis venue en deuxième étape pour appliquer ce que j'ai appris. (Zoé)*

Or les résidentes ont subi, certaines pendant plusieurs années, le contrôle et la violence de leur ex-conjoint, quelle que soit la forme que celle-ci a prise – physique, psychologique, sexuelle, verbale, économique, ou plusieurs à la fois. À leur arrivée en hébergement, les femmes se sont décrites comme étant vulnérables, affaiblies mentalement et physiquement, isolées socialement, avec une faible estime d’elles-mêmes, et peu, si ce n’est aucune ressource. Ainsi, la perspective de bénéficier plus longtemps du soutien des intervenantes pour résorber les conséquences de la violence est une motivation majeure qui est ressortie du discours des participantes.

*Et moi je faisais des tentatives de suicide puis j’étais pas capable de rester en appartement seule. Puis bah ici, bah je me sens plus encadrée. Puis je me sens plus en sécurité aussi. (Nina)*

*Pour moi, c’est une stabilité, reprendre une stabilité dans ma vie. Oui, j’avais aucune stabilité, que ce soit en appartement, me laver, faire mon ménage, avec les hommes non plus, il y avait aucune stabilité, je cherchais toujours à avoir d’autres hommes dans ma vie. (Nina)*

*Mes motivations c’était vraiment de pouvoir avoir du soutien, et d’être au calme, d’avoir un temps, comme protégée quelque part aussi, parce qu’il y avait toujours cette crainte qui était là. Donc de savoir qu’on était dans un endroit protégé, qu’on pourrait avoir un temps de stabilité pour nous retrouver, sous un nouveau format familial, mettre au point certaines choses... Tous ces apports-là étaient bénéfiques pour nous permettre de repartir sur de nouvelles bases avec les enfants. (Camille)*

Encore désorientées, désorganisées et accablées psychologiquement, nombre d’entre elles ne se sentaient pas prêtes à partir vivre en logement, seule.

*J’ai jamais vécu seule avant, moi. Quand tu sors de la première étape, des fois t’es encore en miettes. Si tu pars de la première étape et que tu vas direct en appartement, c’est apeurant. Je pense que c’est les outils-clés qu’elle te donne ici beaucoup. Maintenant j’ai pas peur, je vais avoir un HLM bientôt, et c’est bien correct. (Tiffany)*

*Donc c’est ça, j’avais besoin de plus d’encadrement. Tu sais il fallait qu’on me dise vraiment va te coucher, va manger. J’étais plus là, complètement. Puis après 3 mois de maison d’hébergement, je me sentais pas prête à être autonome. (Jacqueline)*

*Donc ça nous donne des outils [...] au niveau de l’estime de soi, de nos besoins, nos besoins fondamentaux, bien manger, dormir, c’est important, et à un moment donné on l’a plus ça non plus, on l’a perdu ça aussi. Parce que la violence ça peut être la nuit, ça peut être... tu sais, on devient comme si on n’a plus de modes de vie non plus. (Sophie)*

*Mais le fait que l'intervenante nous emmène, à nous dire de pas lâcher, de persister. Elle fait beaucoup une grosse job. C'est vraiment... l'intervenante fait beaucoup là-dedans aussi. Le fait d'être en logement supervisé, ça donne énormément confiance, puis tu te sens pas seule. (Sophie)*

*Ben pour moi, c'était d'avoir de l'aide, tu sais des services pour pouvoir réussir à m'en sortir, puis surtout, psychologiquement. Et retrouver l'estime de moi. (Clothilde)*

Plusieurs ont évoqué le besoin de comprendre la violence qu'elles ont subie et qui les a détruites, afin de se reconstruire en tant qu'individu. Pour elles, retrouver leur identité était essentiel pour parvenir à reprendre le contrôle de leur vie.

*C'est une façon aussi de pouvoir parler, de pouvoir extérioriser tout ce qui est là et qui inconsciemment reste caché, puis on n'a pas forcément l'impression que c'est là, mais au fur et à mesure qu'on parle, on a des petites lumières qui s'allument et qui nous permettent de comprendre. C'est une façon de faire ressortir ce qui était... la souffrance en fait. La souffrance. (Camille)*

*C'est un lieu pour se rebâtir. Moi personnellement quand je suis arrivée ici, on me demandait ce que j'avais vécu, et c'est vrai que ça, par avant, je le savais pas. [...] En termes de violence conjugale, j'étais pas familière avec ça. Faque j'avais le goût d'apprendre justement. Puis d'apprendre à me connaître, de réapprendre à me connaître. [...] Donc ça m'a permis de me reconstruire, de remettre les morceaux en place. (Jacqueline)*

*J'ai pu suivre des cours de cheminement personnel, parce que mon estime était vraiment zéro. Et j'ai commencé à prendre des formations sur ce que c'est la violence conjugale. J'avais besoin de comprendre. (Jeanne)*

*Ben c'est sûr que j'ai cheminé pour comprendre pourquoi... parce que dans la violence conjugale, pourquoi on accepte ça, tu vois ? (Nelly)*

*Plus on comprend ce qui s'est passé, plus on prend conscience de nos valeurs, de nos qualités et tout. Les intervenantes nous aident à mettre des mots sur ce qu'on a vécu et à comprendre pourquoi aussi. (Cécile)*

#### 3.4. La maison de deuxième étape, une continuité de la maison de première étape

Ainsi, l'intervention en première étape est essentiellement orientée vers de la gestion de crise, et centrée sur diverses démarches administratives (procédures de divorce, garde des enfants, poursuites au criminel, etc.). La durée moyenne de séjour en première étape est de 20 jours. Les maisons de deuxième étape, dont la durée de séjour peut aller de trois mois jusqu'à deux ans, permettent aux femmes « *de reprendre leur souffle* », pour citer Cécile et Agathe, et de poursuivre un travail sur soi à plus long terme.

*Mais je pense que dans mon cas à moi, pour la plupart des femmes aussi après la première étape, c'est qu'on a juste besoin de souffler et d'avoir une sécurité. (Cécile)*



*Ben, ça a été plus comme un repos. C'est pour moi, ça a été vraiment, bon je peux reprendre mon souffle un peu. Ouais, ça a plus été comme une période de repos. De restructuration. (Agathe)*

Les femmes rapportent alors qu'elles peuvent, en premier lieu, se concentrer sur les conséquences de la violence qui les touchent, elles et leurs enfants, et travailler à la reprise de contrôle sur leur vie.

*Le séjour en maison de première étape est pas long, puis avec toutes les démarches que j'avais à faire, [...] ben c'est long les démarches, ça commence à démarrer, ça prend du temps. Donc j'avais besoin de la deuxième étape parce qu'avec la deuxième étape, j'ai pu régler pas mal de choses. (Jeanne)*

*C'est qu'à la maison de première étape, le maximum quand on vient c'est six semaines. Et puis, souvent on a enclenché un processus avec une intervenante. C'est pas des choses qui sont faciles à régler comme payer une facture, faque quand t'es dans un processus, puis que tu vois que le temps s'achève, mais que t'es pas prête et que t'as encore besoin de soutien, moi j'avais manifesté avant que ça finisse, mon intérêt d'aller [en maison de deuxième étape]. C'est pas tout le monde qui passe non plus en deuxième étape, c'est ce qu'on m'a fait comprendre. (Nelly)*

*La deuxième étape, c'est important de l'avoir, parce qu'en situation de violence conjugale, quand t'es à première étape, t'es en situation de crise. Et après, la deuxième étape, ça nous permet de faire des prises de conscience, démêler notre situation, parce qu'on devient mêlée, on devient perdue. Tout est à rebâtir. La confiance en soi, l'estime de soi, le... en fait tout ce qui t'est arrivé dans ta vie, pour pouvoir comprendre qu'est-ce qui t'est arrivé, quoi. Parce que t'es vraiment démolie. (Sophie)*

En ce sens, les participantes soutiennent que les maisons de deuxième étape offrent une bonne continuité des services après la maison de première étape.

*We continue some things we did in maison de première étape. (Aïcha)*

*Faque c'était comme une continuité dans le fond, à la première étape, mais avec un petit peu plus de loose. (Jacqueline)*

*Parce que c'est une extension de la [première étape], ça a sa raison d'être. (Melissa)*

*Je pense que c'est une belle continuité, de pouvoir offrir ça. (Myriam)*

*La première étape, on commence à cheminer un peu, mais la deuxième étape, c'est vraiment plus encadré, plus supervisé. (Sophie)*

#### 4. LES SERVICES EN MAISON DE DEUXIÈME ÉTAPE

Dans cette section est présenté l'ensemble des services offerts en deuxième étape. Parallèlement, la compréhension et l'appréciation des participantes desdits services sont analysées.

##### 4.1. La reconstruction de soi, un premier pas vers la reprise de pouvoir

Les femmes bénéficient en premier lieu d'un suivi individuel qui vise à travailler les conséquences de la violence chez chacune d'entre elles. Ces suivis sont flexibles, les intervenantes adaptent l'intervention au profil de la femme victime, c'est-à-dire à son vécu, ses besoins, et ses attentes. Durant ces rencontres, les femmes expliquent qu'elles sont amenées à analyser leur trajectoire de victimisation, en vue d'établir un plan d'intervention adapté. Les objectifs fixés sont par la suite réévalués, à mesure des progrès réalisés.

*Il y avait les services pour moi, les intervenantes, il y avait le soutien physique, psychologique, on est vraiment pris en charge à tous les niveaux pour se retrouver en tant qu'être humain, en tant que femme. (Camille)*

*Je suis allée chercher l'aide qui fallait, puis j'ai pris les soutiens qu'on m'offrait. Puis oui, on fait un plan d'intervention et on essaye de se mettre des objectifs réalistes et on essaye de les atteindre. (Nadège)*

Les femmes rapportent par ailleurs que les intervenantes respectent leur rythme de progression, ce qu'elles apprécient grandement.

*C'était ton choix de répondre ou pas répondre. On a toujours eu le choix. On n'était pas forcées à dire rien si tu veux pas. On allait à notre rythme. (Melissa)*

*Donc c'est des prises de conscience, on y va à notre rythme. Bien sûr si on est pas rendus là, elles ont assez d'expérience pour aller à notre rythme. (Nelly)*

*Elles soutiennent vraiment notre cas dès qu'on rentre chez elles, et elles nous font pas de la pression du tout, au contraire. (Rebecca)*

*On échangeait, celles qui voulaient pas parler, parlaient pas. Il y en a qui venaient voir en passant, parce qu'elles passaient dans la cuisine, donc ça aussi je trouvais ça bien. (Nelly)*

Les interventions sont faites dans une perspective d'*empowerment* et de reprise de pouvoir sur leur vie. De fait, elles ne sont pas uniquement centrées autour de la violence, mais visent aussi, selon les propos recueillis, différents aspects de la vie, plus largement.

*Dans les rencontres individuelles, on va parler de ce qu'on a vécu, on va faire l'aspect psychologique, mais aussi, l'aspect pratique on va le faire aussi. (Cécile)*

*Ça ne se limite pas forcément à une aide au niveau de la violence conjugale, ça s'étend à beaucoup plus que ça, c'est vraiment un soutien sur tous les plans de notre vie, pour nous permettre vraiment de redémarrer convenablement. (Camille)*

*On rencontre notre intervenante une fois par semaine. On a des activités pour nous donner on peut de confiance en nous autres, et un peu d'estime pour voir qu'on est capables de faire des choses, de nous-mêmes, parce qu'on était comme écrasées, pas bonnes à rien. Faque les activités qu'ils nous donnent ici, ben ça nous donne une chance de nous rebâtir et de dire ben regarde, on est capables. (Sophie)*

#### 4.2. Des services adaptés aux besoins spécifiques des clientèles

Certaines femmes sont confrontées à des problématiques plus spécifiques, et nécessitent alors des services plus adaptés à leur situation. C'est ce que nous avons constaté notamment pour les femmes immigrantes, qui représentent près de la moitié de notre échantillon.

Bien souvent, les femmes racontent avoir immigré au Canada en étant parrainées ou rattachées au statut de leur conjoint. Cette situation constitue un frein important à la recherche d'aide des femmes qui ne connaissent généralement pas leurs droits dans le pays d'accueil et font le choix de rester dans la situation violente. Les femmes que nous avons rencontrées ont décidé de prendre le risque de quitter leur conjoint, mais elles expliquent avoir eu besoin d'aide dans leurs démarches de séparation et pour régulariser leur situation d'immigration.

*Beaucoup de femmes, parce que moi je suis passée par-là, mais beaucoup de femmes qui sont à la maison d'hébergement qui n'ont pas leur statut résidente permanent et qui ont subi la violence conjugale de leur conjoint, la principale raison c'est à cause de l'immigration. Donc à cause de ça on doit tout accepter, on doit tout avaler, on doit se comporter tout comme il veut lui. Donc à partir de là commence la violence conjugale. (Emelyne)*

*Moi quand je suis sortie de mon milieu, je savais pas mes droits, je savais pas quoi faire. Puis j'étais toute seule. J'ai pas de famille, parce que j'ai pas le soutien de ma famille, ma famille était contre que je me divorce, que je me sépare. Alors je me suis retrouvée toute seule. Et quand t'es toute seule comme ça, c'est mieux que c'est quelqu'un de l'extérieur qui te conseille de la bonne façon. (Ségolène)*

*Et aussi pour le cas d'immigration, parce que moi j'étais parrainée par mon conjoint, et j'ai brisé la loi d'immigration, parce que je devais rester deux ans avec mon conjoint, c'est la condition, mais j'ai brisé cette loi. Alors pour régler cette chose-là, ils nous aident beaucoup. (Yolande)*

Aiguillées par les intervenantes, mais aussi par différents services externes d'immigration, elles ont pu en apprendre plus sur leurs droits, sur le système québécois, et ainsi procéder à la régularisation de leur statut.

*Pour nous les nouveaux immigrants, c'est difficile. [...] Donc si j'étais venue directement ici, à mon appartement, j'allais pas connaître les lois, le système, beaucoup de choses. Alors elles nous ont aidées beaucoup. (Nabila)*

*Je suis contente d'être au Canada à cause que j'ai bénéficié de ça, parce que c'est quelque chose qui n'est pas donné dans n'importe quel pays. [...] Donc c'est vraiment très, très rassurant ce qu'on a eu ici. (Rebecca)*

Nous précisons que la quasi-totalité des femmes immigrantes (à l'exception d'une participante) résidait dans des maisons d'hébergement à Montréal. Ceci peut donc être un des facteurs expliquant les différences d'offre de services d'une région à l'autre, la problématique de l'immigration semblant être propre à Montréal, ou tout du moins aux milieux urbains.

#### 4.3. Le partage du vécu par l'intervention de groupe

Les participantes ont également assisté à des interventions de groupe, qu'elles distinguent selon deux catégories.

La première consiste en des ateliers thématiques. Dans la continuité des suivis individuels, les rencontres de groupe explorent tant la violence (cycle de la violence, estime de soi, déculpabilisation, etc.), que les différents services dont pourraient avoir besoin les femmes pour reconstruire leur vie (logement, employabilité, impôts, immigration, etc.). De nouveau, ces rencontres à visée d'*empowerment* permettent aux femmes de comprendre et partager leur vécu, et de s'outiller pour se sortir durablement de la violence.

*Ben, on a eu des ateliers obligatoires, des ateliers de groupe. Puis il y avait, tu sais sur différentes thématiques. Souvent des intervenants d'extérieur qui venaient présenter des choses. [...] Sur l'estime de soi, le deuil... on en a eu beaucoup, beaucoup, beaucoup. (Jacqueline)*

*On a des thèmes dans les rencontres en groupe aussi. Il y a des jours qu'on parle, cette semaine c'était détecter la violence conjugale, différencier la colère et la violence. (Nina)*

*Puis aussi on a des sujets sur le deuil, sur la violence conjugale, sur c'est quoi la différence entre la violence puis la colère. (Sophie)*

*C'est surtout des rencontres pour notre vécu, puis où est-ce qu'on s'en va, puis l'affirmation de soi. Tu sais, apprendre à dire non. Il y a bien des choses tu sais, l'estime de soi, puis pour retrouver tes valeurs. Parce qu'à un moment donné, tu les perds en cours de route tes valeurs, hein. Donc ça t'aidait dans toutes sortes de choses. (Melissa)*

D'autres ateliers recouvrent plutôt une dimension ludique. Ces temps privilégiés permettent aux femmes de se divertir d'une part, et de partager un moment de socialisation d'autre part, renforçant par là même la cohésion entre les résidentes.

*Puis il y avait aussi des ateliers libres, [...] moi j'adorais ça. C'était de la peinture, ou plus de la création. C'était vraiment bien. (Jacqueline)*

*On avait aussi, tu sais, occasionnellement ils nous organisaient des sorties. Tu sais pour qu'on socialise, qu'on réapprenne à socialiser. (Nadège)*

*Il y a des jours où on se fait des petites sorties entre filles, puis des fois on se retrouve toutes chez l'une ou chez l'autre. En petit groupe. Puis on se fait des beaux petits repas en gang. Puis on se visite le soir, même. Faque y a des liens quand même, puis je trouve ça le fun. (Nina)*

Les participantes apprécient ces activités parce qu'elles sont aussi l'occasion de se distraire du cheminement et du travail sur soi qu'elles effectuent en hébergement. En effet, même si les autres interventions sont tout aussi appréciées, elles rappellent que leur vécu est traumatisant et que ressasser leur vécu durant les autres interventions est pesant. Certaines femmes estiment ces temps « de pause » dans leur trajectoire comme nécessaires.

*Oh oui, ça aide à chasser le stress, tu sais, à se dire pendant un moment on met la musique, on danse, on mange, on rit. Oui. Mais on ne parle pas de la violence. Chaque personne garde ses histoires pour soi. (Emelyne)*

*On a des genres de petites sorties aussi qui nous aident ben gros à se distraire un peu... du cheminement. Parce que c'est pas facile à un moment donné. On travaille sur nous, puis c'est pas le plus facile. (Sophie)*

*Il manquait beaucoup de distractions, je restais souvent à la maison, et je réfléchissais, je revivais les moments difficiles, il aurait fallu créer des ateliers, par exemple de crochet ou autres, faire des activités, apprendre de nouvelles choses, ça peut aider. Il faudrait des activités pour les femmes, pour les tenir occupées, pour qu'elles puissent réfléchir moins à la violence conjugale. Parce que revivre la violence conjugale, ça fait mal, c'est comme si on était encore dedans. Et ça donne le stress, l'insomnie, les cauchemars. Et à force d'en parler, on revit ça. (Emelyne)*

Cependant, Cécile et Tiffany remarquent toutes deux que même les activités ludiques ont un but constructif :

*Ben les rencontres de groupe, des fois c'est du bricolage, mais on commence par le bricolage, puis on finit par une conversation sur ce qu'on a vécu, ça a toujours un lien avec ça. (Cécile)*

*Ben ces ateliers c'est surprenant. C'est des petits sujets de pas grand-chose, qui viennent au fond de toi, c'est des choses que t'as pas pensé mais [...] C'est comme je suis en train de comprendre ça pour la première fois. Là, je comprends. C'est les ateliers. (Tiffany)*

#### 4.4. La (re)constitution d'un réseau positif

##### 4.4.1. *Le développement d'une cohésion forte*

Ainsi, les ateliers de groupe et la vie en communauté en maison d'hébergement contribuent à créer des liens entre les femmes hébergées. Outre les intervenantes, les participantes rapportent qu'elles trouvaient aussi du soutien chez les autres résidentes.

*Et on a fait une petite rencontre pour se présenter les unes aux autres, pour se connaître les résidentes entre nous. Et ça a vraiment fait un lien de confiance entre nous. Puis on s'entraide entre nous. Il n'y a pas seulement la maison de deuxième étape maintenant qui est entrée dans notre vie pour nous aider, même les résidentes on s'entraide entre nous. (Rebecca)*

*Puis surtout j'ai appris à me faire des amis, [...] j'ai commencé à me faire des amies. Avec les autres femmes qui étaient là, on partageait, puis on s'entraidait, donc ça, c'était plaisant. [...] On faisait des sorties ensemble, on suivait des cours ensemble, donc ça m'a permis de tisser des liens. (Jeanne)*

*C'est des moments où que tu peux être avec les autres femmes, des autres appartements, puis sociabiliser un peu. C'est de créer un peu, jusqu'à tant que tu sois sortie, un réseau positif. (Clothilde)*

*Tu sais ici, j'ai des amies proches, tu vois, maintenant, mais avant, non, j'en avais pas. (Tiffany)*

La majorité des femmes interrogées affirment que le partage d'un vécu similaire leur permet de prendre conscience de l'aspect global et sociétal du problème. Elles disent se sentir moins seules face à la violence qu'elles ont vécue.

*Et puis on se crée des liens aussi parce que je pense qu'entre femmes qui vivons ça, il y a pas grand monde qui peut comprendre. [...] Souvent, de l'avoir vécu, ben on est toutes capables de s'encourager. [...] Donc ça aide beaucoup. (Cécile)*

*Quand on est en groupe, on partage aussi entre femmes, donc on a aussi certaines personnes qui vont plus s'ouvrir et qui vont nous raconter. Donc ça va nous permettre aussi de nous identifier à ce qu'elle a vécu, puis à créer des affinités. (Camille)*

*Moi j'aime vraiment ça, ces suivis de groupe, oui. Le fait qu'on échange, des fois on pense que, c'est bizarre à dire, mais des fois on pense que nos situations sont pires que celles des autres. Tu sais des fois on se voit vraiment... puis là des fois on écoute les autres, puis on se dit coudon, c'est pas moi... les autres aussi il leur arrive des choses difficiles. (Agathe)*

*Tu peux partager avec d'autres personnes. Tu reconnais que ce n'est pas toi seulement qui as reçu toutes les choses, toute la violence conjugale. Quand tu écoutes les autres femmes, tu te dis « mon dieu, je suis pas toute seule ». (Kaitlin)*

*Et de partager les expériences des autres, tu te retrouves vraiment dans une... en fait, il y a plusieurs personnes, t'es pas toute seule à avoir vécu ça, il y en a qui ont vécu plus que toi, donc quand tu vois ces choses-là, ça te permet de ne pas se sentir toute seule dans ce problème-là, donc il y a vraiment des cas similaires, et d'autres bien pires que toi. (Sarah)*

*Peut-être qu'on n'a pas toutes le même type d'abus, mais on a toutes, toutes été abusées. (Tiffany)*

Cette prise de conscience contribue à développer une dynamique d'entraide entre les résidentes, et renforce encore, par conséquent, la cohésion sociale au sein de la maison. Les résidentes s'encouragent, se soutiennent, s'échangent des informations, se rendent service les unes les autres, etc.

*Même les femmes, on est sorties ensemble, on a fait les choses, j'ai compris beaucoup de choses avec les femmes là-bas. [...] Donc je sais comment on prend le bus, comment on utilise google map, les moindres choses. (Fatima)*

*Puis même ma voisine en haut je la connaissais pas, puis je l'ai rencontré là-bas, alors c'est vraiment à ce moment-là que ça a commencé notre relation. Puis on s'entraide entre nous effectivement. [...] On a nos enfants dans la même école, dans la même garderie. Alors moi j'apporte les enfants le matin, elle, elle va les chercher l'après-midi et ça fait vraiment notre affaire. On s'aide trop. Puis chaque fois que je me sens pas bien, je peux monter la voir, et elle descend me voir. Elle va me comprendre plus qu'une autre femme, [...] elle me rassure, parce qu'elle ressent la même chose que moi. (Rebecca)*

#### 4.4.2. La fin de l'isolement

Pour la majorité des participantes, ce lien ainsi créé a contribué à briser l'isolement dans lequel elles se trouvaient au sortir de la violence.

*Puis même souvent on va devenir amies, dans le bloc, on va se voisiner comme on dit. [...] Puis ça brise l'isolement. (Cécile)*

*Des fois quand on écoutait la télé, il y en avait qui venait discuter avec nous de toutes sortes de choses, tu sais. Parce que ça brise l'isolement, parce que plusieurs, tu sais c'est pas toujours formel les choses. Faque oui, le lien était là. (Nelly)*

Cette réalité de l'isolement est d'autant plus flagrante dans le discours des femmes immigrantes, dont la famille, les amis, et le réseau social plus largement se trouvent dans leur pays d'origine.

*Ça m'a aidé, si ça avait pas existé la maison d'hébergement, je pense pas que j'aurais eu le courage de quitter mon mari. J'avais nulle part où aller. Je n'ai pas de famille, ni des amis ici. La famille, c'était de mon ex-mari. Les amis aussi. (Lara)*

*Je suis marocaine, je suis résidente au Canada, je connais personne, ma famille m'a pas soutenue pour aller chez elle, moi et mes trois enfants. (Rebecca)*

Ségolène, une femme immigrante, a vécu de la violence également de la part de sa famille et de sa communauté, dans le pays d'accueil. Lorsqu'elle a fait le choix de quitter son conjoint violent, elle s'est également coupée de son milieu d'origine, aggravant d'autant son isolement.

*J'étais opprimée par mon ex. Puis j'ai pas vécu de la violence juste par mon ex, mais par ma famille aussi. [...] Donc pour m'en sortir de tout ça, il fallait que je quitte mon ex, mais ma famille aussi. Tout ce milieu-là. Me retirer. (Ségolène)*

Les liens ainsi créés entre les résidentes sont forts, et la plupart des anciennes résidentes que nous avons rencontrées disent d'ailleurs avoir conservé les liens d'amitié qu'elles avaient tissés en hébergement.

*J'ai vraiment eu du bon temps ici, puis je me suis fait des amies, puis même [avec une résidente], on est restées bien, bien proches. On est de très, très bonnes amies. [...] Puis elle est encore ici, faque on avait créé des liens d'amitié, puis ça a resté. C'est le fun. (Melissa)*

*Aujourd'hui, il y a des femmes que je suis encore amie avec eux, puis on se voit régulièrement. (Jacqueline)*

Ainsi, la cohésion qui s'instaure en hébergement apprend aux femmes à se constituer un réseau social positif, dont la grande majorité était démunie jusque-là.

#### 4.5. Se réapproprier son rôle parental

La quasi-totalité (27) des participantes à l'étude était des mères, et la grande majorité d'entre elles (18) étaient hébergées avec leurs enfants. Les maisons de deuxième étape prévoient des logements adaptés pour accueillir cette clientèle. Cependant, faute de budget, les services offerts pour les mères, et encore plus pour les enfants, viennent à manquer, ce que confirment les résultats suivants.



Certaines maisons offrent effectivement des interventions mère-enfants lorsqu'elles le peuvent. Ces suivis aident les femmes à retrouver leur rôle de mère, dont elles ont été destituées par l'ex-conjoint violent durant la période de victimisation, ou encore qu'elles n'ont jamais pu s'approprier, dans les cas extrêmes. Ces ateliers sont l'occasion pour les mères et leurs enfants de reconstruire un lien d'attachement solide et positif.

*Il y a des ateliers mère-enfants, mais c'est pas fréquent, c'est plus selon le besoin, sur un sujet particulier, l'intervenante va proposer à l'enfant : « ce serait peut-être bien que maman soit là pour en discuter ». Donc elle va proposer une rencontre et on pourra discuter. (Camille)*

*Il y avait des ateliers mère-enfants, il y avait aussi des rencontres individuelles avec le parent pour discuter du comportement de l'enfant après la violence conjugale [...] parce que les enfants qui ont vécu la violence conjugale, certaines fois ils projettent des comportements bizarres, souvent ils répètent ce qu'ils ont vu à la maison. Et donc elles étaient prêtes à fournir des outils pour travailler avec l'enfant, pour lui faire comprendre que ce comportement ce n'est pas bon. (Emelyne)*

Cependant, les femmes expliquent que ces ateliers sont occasionnels et qu'elles travaillent plus souvent leur rôle parental avec leur intervenante femme, durant les suivis individuels.

Parfois, les maisons de deuxième étape complètent ce service avec de l'intervention jeunesse. Toutefois, une seule deuxième étape au Québec bénéficie d'un financement récurrent pour une intervenante jeunesse, la mise en place de ce service dans d'autres maisons étant plutôt tributaire de leur partenariat avec une maison de première étape. Les femmes sont conscientes des conséquences négatives de la violence sur leurs enfants – qui ont été exposés ou ont subi eux aussi la violence du conjoint – et considèrent ces services importants pour le bon développement de leurs enfants.

*Oui, ça, c'est un autre service qui était bienvenu, parce que c'est pareil que pour moi. Ça permet à l'enfant de lui aussi pouvoir dire par ses propres mots comment lui il vit les choses, comment il a vécu ce qu'il s'est passé, et comment il vit le départ. Comment il vit le fait d'être ici. Donc c'est une bonne aide aussi pour eux. C'est important. (Camille)*

*Il y avait des services pour les enfants aussi. Ma fille a reçu des services. Elle avait une intervenante pour les enfants. Puis elle venait la rencontrer une fois aux deux semaines, puis elle passait du temps avec cette intervenante-là et moi j'avais pas le droit d'être là, c'était uniquement pour ma fille. (Jeanne)*

*Mon garçon, il avait des difficultés... ça a été difficile parce qu'il y a eu beaucoup de travail à faire sur moi-même, mais pour mon enfant aussi, parce que lui, ce qu'il a vécu ben ça l'a affecté aussi, il vivait beaucoup de colère, puis c'est moi qui subissais sa colère. (Renée)*

*Ils ont beaucoup travaillé avec mes enfants aussi, quand j'avais des problèmes avec mes enfants, ou quand je vois que mes enfants souffrent, je parle aux intervenantes, puis eux autres aussi ils vont recevoir mes enfants pour leur parler et les accommoder eux aussi. (Rebecca)*

*Pendant l'été, il y'a une intervenante jeunesse qui était là, et qui passe du temps avec les enfants. Ça c'est quelque chose qui serait bon d'avoir à l'année longue. Pas juste pendant l'été. C'est juste l'été, ils font des activités. [...] J'aurais aimé qu'il y ait une intervenante pour les enfants. (Ségolène)*

Cependant, là encore, elles constatent que ce service est offert de façon trop occasionnelle et certaines déplorent même l'absence totale de ce service dans plusieurs maisons. Elles nomment le manque de budget des maisons comme un frein important à la mise en place pérenne d'un tel service.

*Il n'y avait pas beaucoup de programmes jeunesse, sauf en été, il peut y avoir des intervenantes qui font des sorties, mais après l'été c'est fini. [...] En hiver, là, ça se fait moins. Pour ces services-là mon intervenante m'a référée à un autre endroit, c'est-à-dire un service à l'extérieur de la maison, mais à cet endroit-là je dois payer pour laisser l'enfant, donc c'est différent, c'est pas tous les jours qu'on peut avoir l'argent pour payer. Par contre si on offrait le service à la maison d'hébergement, ce serait mieux. (Emelyne)*

*There is not a social worker for the children so they give us information that we need to help us know the services for a mother. For example they introduce us the services around the area that give us the opportunity for activities or other things, for mother and children. (Aïcha)*

*En maison de deuxième étape, il n'y avait pas de services pour les enfants. En deuxième étape, ils vont nous référer à des places. Ils m'ont aidé à trouver pour l'aide aux devoirs, et justement pour avoir des informations sur l'état de santé de mon fils. [...] Ils m'ont référée aussi au CLSC. Ils sont en lien avec le CLSC. (Cécile)*

*Il n'y avait pas de rencontres pour mes enfants. Mais tu sais ils m'ont aidé pour les démarches avec l'IVAC, puis pour avoir des services pour eux. (Jennifer)*

Pour pallier ce manque, les intervenantes réfèrent les femmes à des services externes.

#### 4.6. Des intervenantes disponibles

Finalement, les participantes se disent très satisfaites des intervenantes. Selon les femmes interrogées, elles se montrent très disponibles et flexibles pour les rencontrer. Elles sont attentives, respectueuses et ne jugent pas les résidentes.

*C'est ça que j'aime au centre aussi, c'est que les femmes, peu importe notre situation, notre statut social, les apparences et tout, on va toutes être traitées égales. Et les intervenantes, elles vont aller voir le vrai problème. C'est respectueux, sans jugement, puis elles sont pas au-dessus de nous autres. Elles sont vraiment à notre niveau. (Cécile)*

*[L'intervenante] nous l'a déjà dit, ils jugent pas la personne, si la personne elle a encore de la difficulté, ils peuvent revoir leur ex-conjoint. Eux-autres ils vont nommer que c'est sûr que c'est pas ce qui est préférable, ils vont le nommer, mais au bout du compte, c'est la personne qui choisit. (Renée)*

*Donc c'est comme si la porte était toujours ouverte, puis il y a aussi une grande question de non-jugement, et de respect. (Nelly)*

*Mais les intervenantes sont très généreuses, très, très généreuses. (Emelyne)*

Les intervenantes leur offrent écoute, soutien, et conseils.

*Puis c'est beaucoup d'encouragements, de la part des intervenantes. Elles veulent tellement... en tout cas, moi j'ai été choyée de ce côté-là, puis je suis sûre que les autres pensent comme moi. (Clothilde)*

*On se rencontre une fois à deux fois par mois. Mais ça dépend, parce que si j'ai besoin de quelque chose et que je l'appelle, elle me dit ok, pour se rencontrer quel jour, à quelle heure. (Kaitlin)*

*Donc eux aussi sont là pour nous dire, tu sais ils voient les progrès que je fais, ceux que je fais pas, donc cette franchise-là aussi. Cette honnêteté-là, ils l'ont tous. Et je suis ici pour apprendre, changer, améliorer, pour être une meilleure mère, une meilleure personne pour transmettre tout ça aussi à mes enfants. (Myriam)*

*Puis en dehors de ça, chaque fois que sa porte de bureau était ouverte, [l'intervenante de la maison de deuxième étape] était disponible, si je descendais, je restais en haut, pis que je voyais qu'elle était là, ben je pouvais avoir plus que l'heure de rencontre. Puis quand elle était pas là, elle nous disait où elle était, elle était soit ici, soit à l'extérieur. (Nelly)*

*Il y a l'intervenante, on fixe un RDV puis ils nous accommodent beaucoup pour ça, en tant que maman, monoparentale, séparée, trois enfants, étudiante, à temps plein du lundi au vendredi. [...] Elle est très souple, pas difficile du tout, quand j'ai quelque chose, elle peut reporter mon RDV, on s'arrange toujours pour qu'on se parle, pour recevoir de l'aide de sa part. (Rebecca)*

*Oui, je peux l'appeler, elle me dit tout le temps, si j'ai besoin je peux l'appeler tout le temps, s'il y a quelque chose. Puis tu sais, des fois ça arrivait aussi que s'il y avait un petit quelque chose, j'appelais au téléphone, 10 minutes et elles sont tout le temps là, elles sont tout le temps disponibles, il n'y a pas de problème. Donc c'est bien. (Ségolène)*

*Par exemple moi, j'étais déprimée, après l'accouchement, je faisais de la dépression. Et l'intervenante, pour moi elle était comme une amie, elle m'a laissé vraiment à l'aise pour raconter ce que je raconte pas à une autre par exemple. Et elle me conseille quoi faire, comment traiter ça, comment réagir, comment gérer ça... donc c'est des choses comme ça. (Zoé)*

*Ils sont là pour m'aider, me donner un soutien, m'épauler, puis me donner le coup d'envoi pour être capable de me débrouiller éventuellement comme une femme normale, avec des enfants (Myriam)*

Rebecca et Zoé soulignent que, compte tenu de la durée de séjour plus longue qu'en maison de première étape, un lien de confiance fort se développe naturellement entre elles et les intervenantes de la maison de deuxième étape, ce qui favorise la confiance et facilite l'intervention.

*Je peux vous dire, que la deuxième étape elle est mieux, beaucoup mieux, à cause que les intervenantes, elles sont plus familiales avec nous autres, plus proches avec nous autres, que par rapport à la première étape. [...] Il y a des choses que je n'ai pas racontées à la première étape, mais que j'ai racontées à la deuxième étape, parce que le lien de confiance qu'on a eu avec eux autres, ça nous a beaucoup aidées à sortir ce qu'on a au plus profond de notre cœur. (Rebecca)*

*C'est comme une grande famille pour moi. J'avais beaucoup besoin des voisines, des intervenantes. Ouais, c'est comme une famille pour moi, donc c'est ça que j'avais besoin. (Zoé)*

Les participantes apprécient également grandement l'accompagnement varié qu'elles leur offrent, que ce soit dans leurs démarches administratives officielles, ou pour d'autres services plus informels, comme lors de déplacements chez des professionnels de la santé.

*Même pour aller à la cour, moi c'était la première fois dans ma vie, je sais pas comment je vais parler avec un juge, donc elle m'a montré comment je dois parler, comment je dois regarder dans les yeux. Des choses comme ça que je savais pas vraiment. Pour les lois, pour beaucoup de choses vraiment. (Nabila)*

*C'est sûr qu'ils sont présents beaucoup dans toutes les démarches, où j'ai des suivis. Tu sais quand j'ai besoin d'avoir de l'aide, s'ils peuvent m'aider... ou ils peuvent m'aider à chercher des trucs sur internet, ou si j'ai des RDV qui doivent nécessiter d'accompagnement, il y a des RV où ils viennent avec nous. Ou s'il y a des services qu'eux ne font pas, bon ben là on va s'organiser pour faire des suivis pour que je puisse avoir la possibilité d'avoir ces services-là. (Myriam)*

*L'intervenante, si elle est ici, [...] elle m'emmène chez le docteur, elle m'emmène à l'hôpital, ou chez l'avocat. [...] Et elle fait ça pour tout le monde ouais, elle est fine. (Tiffany)*

Nous constatons que ce genre d'accompagnement se fait notamment beaucoup en région. Les discussions informelles que nous avons eues avec les intervenantes nous apprennent que la proximité en régions facilite l'échange de services entre les différentes ressources. Également, les deuxièmes étapes sont plus souvent rattachées à une première étape en régions, ce qui permet aux intervenantes de première étape de seconder les équipes de deuxième étape, plus restreintes.

Finalement, les participantes expliquent que les intervenantes maîtrisent tout un répertoire de ressources variées qui peuvent être utiles aux femmes, selon leur besoin. Lorsque le service n'est pas offert au sein de la maison, ou pour certaines demandes spécifiques, elles redirigent les résidentes vers des ressources externes plus adaptées.

*en eux autres, vraiment, ils sont presque comme des bibles de tout ce qu'on peut avoir. C'est rassurant aussi. (Agathe)*

*Ben j'ai jamais eu les outils au bout de mes doigts comme ça. Tu vois les outils, comme le monde important, quoi, ben maintenant tu le connais ce monde-là. (Tiffany)*

Ainsi, les femmes énumèrent avoir eu recours à des ressources aussi nombreuses que variées, comme des services pour les enfants, des services de santé, l'aide juridique, des services d'immigration, l'aide aux impôts, ou encore des banques alimentaire, vestimentaire, et d'ameublement, pour les plus nommées.

Outre le fait que cela aide les femmes au moment où elles en ont besoin, les participantes, comme Clothilde, soulignent que c'est un répertoire qu'elles s'approprient et qu'elles pourront réutiliser par elles-mêmes n'importe quand, si le besoin s'en faisait sentir.

*Ça permet de connaître un réseau de ressources, parce qu'on en a besoin aussi. (Clothilde)*

Les femmes interrogées indiquent toutefois que, dans une logique d'autonomisation propre à l'intervention en maison d'hébergement, les intervenantes se contentent de les orienter et de les aider sans jamais faire la démarche à leur place. Les résidentes apprécient cette procédure puisque cela leur permet d'apprendre à se débrouiller et à réagir seules face à une situation donnée.

*Donc à ce moment-là, elles me donnent les ressources, mais c'est pas elles qui vont le faire à ma place. Elles vont me donner les ressources, c'est moi qui choisis, qui fais l'appel, et eux autres elles s'assurent que je l'ai fait. [...] Parce qu'elles ne veulent pas t'infantiliser. (Cécile)*

*Si t'as un problème, elle va te montrer comment avoir la réponse, mais elle va pas le faire pour toi. Elle va te dire « si tu veux vraiment savoir, il faut que tu appelles telle femme, et faut que tu parles avec ». Là, tu prends l'information ou tu prends pas. (Tiffany)*

Pour l'ensemble de ces raisons, les femmes se montrent reconnaissantes du support qu'elles ont reçu de la part des intervenantes.

## 5. LES MAISONS D'HÉBERGEMENT, UNE RESSOURCE CLE POUR LA REPRISE DE POUVOIR DES FEMMES

Grâce à l'ensemble des services qu'elles ont reçu, les femmes affirment qu'elles ont pu cheminer efficacement en vue de reprendre le pouvoir sur leur vie. Les enseignements qu'elles retirent de leur séjour sont multiples.

### 5.1. S'outiller face à la violence

Les participantes racontent que leur séjour en maison de deuxième étape les a conduites à une prise de conscience vis-à-vis de la violence conjugale. Conséquence des stratégies de manipulation, de dénigrement, et de violence du conjoint, certaines femmes affirment avoir ignoré qu'elles vivaient de la violence conjugale jusqu'à ce qu'elles arrivent en maison d'hébergement, tandis que d'autres se responsabilisaient et culpabilisaient de cette violence subie.

*La deuxième étape est très importante pour s'en sortir de la violence conjugale. Pour tout comprendre, parce que des fois c'est long avant de prendre conscience de la situation. Parce qu'on est trop mindé à se faire rabaisser, puis c'est long le processus de reconstruire. (Sophie)*

*Mon ex m'a jamais touché, il m'a jamais fessé, pour moi, je suis pas une femme abusée. Puis c'est les ateliers. C'est les ateliers qui m'ont montré comment ma vie était, et comment que c'était pas normal. Et là, j'ai compris là que j'étais une femme abusée. C'est con. (Tiffany)*

*J'ai compris avec tout ce que j'ai vécu ici et à la première étape, que cet homme-là, c'est un homme possessif, et violent psychologique, mais moi je le voyais pas dans ce temps-là. Puis depuis que je suis ici, je vois tout ça. (Nina)*

*En fait, avec les intervenantes, on fait à chaque période qu'est-ce qu'on veut travailler, soit la violence, soit le deuil, soit le passé. N'importe quoi pour apprendre qu'est-ce qu'on a vécu, c'est quoi. Parce que des fois on pense que c'est nous les responsables, mais il faut apprendre à enlever ça de notre tête. (Victoria)*

Grâce à leur cheminement, elles reconnaissent le caractère inacceptable de la violence et ont appris à se défaire de ces sentiments néfastes.

*Quand je racontais comment c'était ma vie avec lui, j'ai réalisé que c'est vrai, comment j'ai pu accepter ça ? (Lara)*

*Moi j'en garde vraiment quelque chose de positif. J'ai vraiment progressé, je n'ai plus honte de parler de ce que j'ai vécu. (Camille)*

*La vie a été bonne avec moi, à partir du moment que j'ai décidé de me choisir moi, dans le fond. (Nadège)*

Elles affirment également que les intervenantes leur ont fourni de nombreux outils – répertoire de ressources, scénarios de protection, etc. – pour faire face à la violence et s’en protéger. Pour cette raison, la majorité des femmes considèrent très important d’assister aux rencontres.

*Et aussi avoir des outils pour savoir comment détecter un homme manipulateur, savoir agir face à de la violence, pour que cela ne se reproduise plus dans l’avenir. (Emelyne)*

*Ben je dirais Dieu merci que j’ai pu bénéficier de ces services, parce qu’ils vont me servir toute ma vie. Toute ma vie. Même que je me réfère encore, j’ai gardé tous mes papiers, les outils [...] j’ai tout gardé dans des chemises. Parce que je sais que ça m’arrive encore d’aller les consulter encore. (Clothilde)*

*Moi j’avais beaucoup de matériel dans un cartable, des fois je lui demandais des trucs, puis elle me donnait des feuilles. Donc c’est sûr que quand ça va moins, ben tu relis tes affaires (Nelly)*

*J’ai également appris des scénarios de protection pour mes déplacements en ville. Pour pas être reconnue, par exemple avec des perruques, des chapeaux, tout ça. Mon ex, il a déjà essayé six fois de me retrouver, et cinq fois il a réussi. (Jacqueline)*

*C’est sûr qu’ils m’ont donné des outils, ils m’ont donné beaucoup d’aide. C’est sûr qu’on me dit souvent que c’est moi qui ai fait que ça change, mais c’est avec leur aide, et tous les outils qu’ils nous donnent. Moi j’ai remarqué qu’en un an il y a eu du changement, une évolution. (Renée)*

*Tu comprends plein d’affaires, puis tu te laisses plus faire. Puis c’est pas juste avec le conjoint, c’est avec plein d’autres gens aussi. Que je me fais respecter à cette heure. (Solène)*

*Ben moi je faisais partie des femmes qui allaient quasiment à toutes les activités. Si j’y allais pas, c’est vraiment, il fallait qu’il y ait une raison comme obligatoire. (Clothilde)*

## 5.2. Les maisons d’hébergement, une ressource pour briser le cycle de la violence

Certaines résidentes racontent être retournées une ou plusieurs fois chez leur conjoint violent avant de séjourner en maison de deuxième étape. Or, grâce à leur cheminement en maison de deuxième étape, le retour chez l’ex-conjoint violent leur semble désormais inconcevable.

*Puis le fait d’avoir habité là aussi a fait en sorte que... parce que j’avais réessayé avec mon chum, puis ça m’a permis un recul, parce qu’il pouvait pas venir à la maison, donc ça m’a permis de prendre du recul et de me rendre compte que ça n’avait juste pas d’allure. Puis de pas continuer comme ça. (Jennifer)*

*Aller de l'avant. On peut pas toujours regarder en arrière. Non, moi je reviendrais plus en arrière, c'est fini. Je me suis pas retournée de bord, puis je me retournerais jamais non plus. Non, non, je m'en vais en avant. Puis aussi, j'ai appris à vivre maintenant. (Melissa)*

*Tu peux faire des rechutes, tu vas le revoir, en pensant avoir de l'espoir qu'il va changer et des choses comme ça. Mais là, vu que t'es ici, tu vois la différence. Faque là tu dis « oh non, non, je peux pas accepter ça. Je peux plus accepter qu'est-ce qui est inacceptable. De pas me faire respecter, de me faire écraser... Je suis importante ». Et donc de pas retomber dans le même pattern. (Sophie)*

De surcroît, nombre d'entre elles estiment qu'elles pourront éviter de retomber dans les mêmes schèmes négatifs de violence, que ce soit avec leur ex-conjoint violent, ou avec un éventuel futur nouveau conjoint.

*Heureusement que c'est là, parce que ça nous empêche de retomber dans ce piège-là. C'est comme moi, avant les maisons (d'hébergement, ndlr) j'ai été trois fois dans des situations comme ça. Et de plus en plus violent à chaque fois. (Cécile)*

*À cibler un peu plus aussi les personnes autour de moi, celles que je ne désire pas, pour me retrouver en situation encore problématique avec un autre conjoint, que j'aurais pas vu venir ça encore. De violence conjugale. Donc on met ça aussi en place, à essayer de reconnaître aussi les gens, les profiteurs... mais bien prendre son temps aussi, pour guérir aussi. (Myriam)*

*Présentement, j'ai rencontré un gars. Pour le moment, tout va bien, c'est tout beau, c'est normal, c'est le début. Mais là, on travaille sur moi, pour me protéger de ça, au cas où que c'est... on le connaît pas hein. Faque il faut se protéger. Donc elle me donne des outils, de pas trop m'attacher vite, de faire attention, puis tout le temps de détecter des signes qui peuvent être abusifs, comme à essayer de contrôler... (Nina)*

*Donc il faut comprendre la violence conjugale si on veut pas répéter les mêmes patterns. (Nelly)*

*Je pourrais plus reconnaître les contrôlants et les hommes violents. On a des outils maintenant pour les détecter. [...] C'est un gros changement de vie, je crois pas que je me laisserai contrôler une deuxième fois. (Sophie)*

*Puis tu sais, entre-temps je suis retournée avec mon conjoint... mais aussitôt que... tu sais là, je suis alerte à tout, tout, tout ce qu'ils m'ont appris. Et aussitôt qu'il y a eu quelque chose qui faisait pas mon affaire, il l'a su. Puis ça s'arrangeait pas, mais moi je le savais que j'avais ma place ici. (Solène)*



*Pour mieux comprendre et démystifier qu'est-ce que c'est la violence. Qu'est-ce qu'on met en place et qu'est-ce qu'on fait pour pas retomber là-dedans, et mes enfants non plus. Qu'ils ne s'identifient pas non plus à cette violence et qu'ils continuent aussi à faire, qu'ils le reproduisent. (Myriam)*

Pour ces raisons, la plupart des femmes parlent de leur séjour en maison d'hébergement comme d'un nouveau départ dans la vie. En effet, elles se libèrent de la violence qu'elles ont subie jusque-là, retrouvent leur autonomie et reprennent le contrôle de leur vie.

*Donc je suis repartie à zéro, vraiment à zéro, j'ai tout laissé derrière moi, tout, mes amis, mon endroit où je vivais, où que j'ai vécu toute ma vie. (Clothilde)*

*Pour moi, ici, ça a été vraiment une bouée de sauvetage. Oui, si ce serait à refaire, j'y repasserais encore. (Clothilde)*

*Pour moi, je vois ça comme une victoire, parce que ça a été plus qu'une solution, ça m'a vraiment permis de me sortir d'un enfer où je ne voyais pas d'issue possible. (Camille)*

*L'utilité, c'est dans le fond, pour plusieurs femmes, de restructurer leur vie. Avoir un nouveau départ, dans le fond. Avec nos enfants, c'est la même chose, dans le fond. C'est le moment de repartir notre vie. [...] Réellement de refaire ma vie, parce que moi j'ai perdu beaucoup de choses. J'ai presque tout perdu en 37 ans. Faque c'est de se restructurer pas juste avec des meubles, des choses comme ça, mais même ma vie personnelle à moi. (Agathe)*

*Alors j'ai commencé à me réveiller, à penser qu'est-ce que je voudrais. [...] Il faut apprendre. Parce que le plus longtemps qu'on est restée avec notre mari violent, et plus on a perdu cette habitude, cette autonomie. (Lara)*

*J'ai eu cette deuxième grande chance de pouvoir consolider tout ça, maintenant, j'essaye de mettre en pratique, on a tout en place, tout est entre mes mains pour m'en sortir. (Myriam)*

Certaines femmes immigrantes emploient même le terme de point de rupture, le changement étant véritablement drastique entre leur culture d'origine et leur pays d'accueil.

*Je suis restée juste 4 mois, mais je trouve que ces 4 mois, cette période, c'est vraiment très important dans ma vie, parce que c'est une rupture dans ma vie (Fatima)*

De fait, plusieurs femmes immigrantes nous expliquent avoir toujours été sous la responsabilité et le contrôle des hommes de la famille, soit le père d'abord, qui cède sa place au mari ensuite.

*La femme arabe, quand elle est célibataire, elle vit avec sa famille, avec son père, son père il fait tout, elle sait pas c'est quoi la responsabilité, c'est pas comme ici. Après elle se marie et c'est son mari qui fait tout encore. (Fatima)*

*On n'a pas grandi pour être autonome, on a grandi pour se marier. Même si on a fait des études là-bas, à la fin tu vas te marier et ton mari il va être responsable pour toi. (Nabila)*

Comme nous l'avons vu plus avant, les intervenantes leur ont été d'une aide précieuse pour comprendre leurs droits dans le pays d'accueil.

### 5.3. Un impact positif significatif

Les femmes, notamment celles qui sont les plus avancées dans leur cheminement ou encore les anciennes résidentes, constatent un impact très positif de leur séjour en maison de deuxième étape sur leur trajectoire. De fait, toutes font preuve de bonnes capacités d'*empowerment*.

Selon les propos recueillis, les participantes ne ressentent plus de culpabilité vis-à-vis de leur victimisation, ont plus confiance en elles, elles présentent une meilleure estime d'elles-mêmes, et retrouvent leur autonomie. Plusieurs affirment se retrouver en tant que femmes.

*That was very good for me. When I arrived here, I had a lot of problem, and the services helped me to decrease my stress, and I could concentrate on my problems. (Aïcha)*

*Mais là je commence à prendre plus confiance en moi. C'est ça que ça permet aussi. Et de prendre soin de moi, d'être plus bienveillante envers moi, de moins m'oublier. Parce que c'est ce que j'ai fait toute ma vie. C'est pas évident. (Clothilde)*

*D'une façon, j'avais perdu mon identité, avec mon conjoint j'avais perdu mon identité, alors ça m'aide à construire mon identité. (Yolande)*

Elles constatent également des changements bénéfiques dans d'autres sphères de leur vie : certaines retrouvent un emploi, d'autres décident de reprendre leurs études, et toutes celles qui quittent l'hébergement ont trouvé un logement. Elles sont confiantes quant à leur avenir et les projets sont nombreux.

*J'ai une grande joie de trouver un logement à moi, je n'ai plus peur de rester toute seule. Puis je vais continuer le même mode de vie. [...] Et probablement retourner au marché du travail peut-être aussi ! Je croyais plus à un moment donné que je pourrais retravailler. J'étais tellement épuisée, tellement souffrante, tellement les émotions à fleur de peau, l'estime de soi très basse... j'avais perdu tous mes repères. Ça fait que là, bah ça permet de ravoir confiance et de me redonner des buts, et recommencer. (Sophie)*

*Vieille comme je suis, j'ai jamais vécu seule dans ma vie. Donc ça, c'est ma première fois. Puis les autres aussi, c'est leur première fois, c'est une chance pour nous autres d'apprendre comment c'est de vivre seule en appartement. (Tiffany)*

*Et je travaille, je suis bien. Tranquillement, j'ai réussi mon permis de conduire, je suis super fière, et je suis en train d'acheter une voiture, donc tout se passe bien. (Lara)*

Les mères notent une amélioration positive du lien qu'elles entretiennent avec leurs enfants. Face à la nouvelle configuration familiale qui s'est imposée à elles après la séparation, les femmes rapportent qu'elles ont dû travailler pour s'approprier leur rôle de mère monoparentale. Aujourd'hui, elles retrouvent progressivement leur autorité parentale, et constatent que leur lien avec l'enfant n'est que plus fort.

*Pourquoi j'avais besoin de la deuxième étape, d'abord c'est comment fonctionner en monoparentale. [...] L'objectif c'était plus avec la monoparentalité et devenir indépendante aussi, complètement. (Yolande)*

*Avant d'arriver ici, j'étais pas une maman, j'étais enceinte, donc là je suis monoparentale, j'ai pas ma famille, personne pour m'aider, et ici les intervenantes, m'aident pour la maternité. Alors ça, c'est bien. (Zoé)*

*Puis j'ai commencé à reprendre confiance en moi, puis à mettre des limites à mon fils. (Jeanne)*

*Je continue d'avoir un beau lien avec mes enfants. (Nelly)*

*Parce que quand on vit de la violence, et bien on perd notre identité. Donc c'est surtout l'idée de retrouver notre identité. [...] Pour moi, ça m'a permis de me retrouver en tant que femme, en tant que mère, de me donner les nouvelles bases pour retrouver mon autorité, même vis-à-vis de mon garçon, qui a 21 ans maintenant. (Camille)*

*Et avoir une meilleure relation avec mes enfants aussi. Puis mettre mes limites, apprendre à mettre des limites. (Jeanne)*

Par ailleurs, elles remarquent des progrès chez leurs enfants, qui font preuve d'une bonne résilience vis-à-vis des conséquences négatives de la violence.

*Je peux voir qu'aujourd'hui, ce qu'on était quand on est arrivé et ce qu'on est aujourd'hui, c'est le jour et la nuit. Ma fille a eu vraiment des temps difficiles, elle est même partie pendant un mois à la maison jeunesse, sur les conseils de l'intervenante jeunesse ici. Ça a été un déchirement, mais je vois le bien que ça lui a fait aussi. Donc je vois qu'il y a un impact vraiment flagrant. (Camille)*

*Mais ça l'aide beaucoup, ça l'a amélioré beaucoup, parce que mon fils, il avait des retards dans le langage, et de motricité, il avait des difficultés d'un peu de tout. (Renée)*

*Puis ça a beaucoup aidé mes enfants pour les sortir de l'état qu'ils ont vécu malheureusement à cause de la séparation, à cause de la violence conjugale et tout ça, alors ça nous a beaucoup rassurés. Même avec le camp d'été pour*

*mes enfants, ils étaient très, très contents de recevoir une aide pareille, ça a beaucoup changé leurs idées. Ils ont retrouvé le sourire encore une fois, et c'est vraiment grâce à la maison de deuxième étape qu'on respire aujourd'hui. (Rebecca)*

*Mes enfants étaient très réactifs sur le plan de la séparation, mais ça leur a permis de se stabiliser, de se calmer. C'est sûr que c'était pas parfait, mais... Puis ça m'a permis aussi de m'outiller et d'être plus capable de faire, tu sais d'être avec eux, de m'en occuper. (Jennifer)*

#### 5.4. Bilan du séjour en maison de deuxième étape

Comme Rebecca, toutes les femmes interrogées se disent très reconnaissantes de l'opportunité qu'elles ont eue d'être hébergées en maison de deuxième étape et satisfaites des services qu'elles ont reçus.

*En tant que résidente de la maison de deuxième étape, je pourrais vous dire que je suis vraiment très, très, très, vraiment trop satisfaite de leurs services. [...] Je remercie beaucoup la deuxième étape pour tous les efforts qu'ils ont faits avec nous autres. (Rebecca)*

Plusieurs affirment qu'elles n'en seraient pas où elles en sont si elles n'avaient pas été prises en charge.

*Je pense pas que j'aurais pu changer ma vie comme ça, si ça n'avait pas existé. Les maisons d'hébergement ça m'a aidé beaucoup. Les intervenantes qui expliquent comment ça marche, c'est vraiment, c'était une grande aide. (Lara)*

*Moi je suis hyper reconnaissante, parce que comme je te disais, si j'avais pas eu ces ressources-là et que j'aurais été direct en appartement, j'aurais pas eu toute l'aide que je viens de t'énumérer. Deuxièmement, j'aurais probablement été très isolée, à cause de mon cercle social que j'ai pas beaucoup. (Nelly)*

*Si j'avais pas eu une maison de deuxième étape, je pense que je m'en sortirai pas aussi bien que là, toute seule. [...] Dans mon cas à moi, ça a vraiment fait la différence entre où que je suis maintenant et avant. (Ségolène)*

*Si j'avais été en appartement tout de suite, je pense pas que j'aurais cheminé comme je l'ai fait là. (Solène)*

Jacqueline – dont la vie a été menacée à plusieurs reprises par l'ex-conjoint violent, après la séparation – Nadège et Sophie révèlent, quant à elles, que sans les deuxièmes étapes, l'issue de leur situation aurait pu être dramatique :

*Ça a eu un gros impact. Je pense que je m'en serais pas sortie sans ça.  
(Jacqueline)*

*Comme je t'ai dit, moi je serais peut-être plus là si ça n'avait pas existé ces ressources-là, parce que je serais pas partie, j'aurais pas eu le courage, j'aurais pas eu l'aide psychologique. Donc je serais restée, et probablement que... regarde ça va être dramatique ce que je vais te dire, [...], mais j'ai fait trois tentatives de suicide parce que je voyais pas la façon de me sortir de ça.  
(Nadège)*

*Et je trouve ça extraordinaire, je veux dire, ça m'a sauvé la vie. Parce que j'aurais pu être plus là, quasiment, aujourd'hui. Parce qu'à un moment donné j'avais des idées suicidaires. La souffrance et le mode de vie étaient intenses. Puis j'avais plus d'espoir. Puis là, ça donne beaucoup d'espoir, c'est un gros, gros, gros remontant. (Sophie)*

Ces trois cas ne sont pas sans rappeler le risque réel qu'encourent les femmes d'être tuées par leur ex-conjoint violent, risque qui augmente substantiellement après la séparation. Aussi, force est de constater que les deuxièmes étapes, par leur rôle d'agent protecteur notamment, participent à réduire ce risque.

Selon les femmes interrogées, le fait d'être supervisées et suivies par les intervenantes leur permet indéniablement de cheminer plus rapidement et plus efficacement que si elles n'étaient pas prises en charge.

*Ben là on est encadrées, suivies, les rencontres, ça aide beaucoup aussi. Moi je me dis, si j'étais en logement toute seule, je trouverais ça vraiment plus difficile. Là parce que t'as quelqu'un à qui parler, tu viens, tu racontes, puis elles te soutiennent. (Ségolène)*

*On a besoin aussi de quelqu'un pour nous indiquer c'est quoi le chemin correct pour... après le divorce, on a les idées vraiment mélangées, on peut pas penser, c'est vraiment un changement alors on a besoin de quelqu'un pour nous aider. (Fatima)*

*Moi j'ai fait le suivi psychologique pour m'aider à me rebâtir, et aujourd'hui, ben je pense que j'en suis ressortie grandie, puis plus forte. (Nadège)*

*Tandis que toute seule, peut-être que j'aurais plus de misère, ou que ça aurait pris plus de temps. [...] Mais avec cette maison, qui m'est tombée du ciel, toutes les cartes étaient destinées, je crois, à ce que ma vie elle devait changer à ce moment-là. (Myriam)*

*Si les femmes, si on n'a pas eu la deuxième étape, puis on sort de la première étape et on va direct en appartement, pour le monde qui a déjà vécu seul, ou quoi, c'est correct, mais le monde comme moi, t'es perdue. [...] Mais ici, ça fait quasiment deux ans ici, et j'ai appris beaucoup, plus que si j'avais été direct en appartement, j'aurais jamais appris ça. (Tiffany)*

*Pour moi, ça a été plus que bénéfique, parce que ça m'a permis de poser les bases essentielles, sans être submergée. C'est ça. Je ne me suis pas sentie submergée à travers tous ces changements, parce qu'il y avait un soutien, il y avait de l'encadrement... donc ça nous permet vraiment de faire un travail sur soi, mais en même temps de préparer notre futur. (Camille)*

*J'ai une grande reconnaissance. [...] Ça m'a permis de me reconstruire, de remettre tous les morceaux en place, des bouts de ma vie qui me manquaient, même si c'est pas tout réglé à 100 %, parce qu'il reste des choses... mais elles m'ont guidée puis encouragée tout le temps à jamais lâcher. (Jacqueline)*

*J'étais tellement contente d'avoir passé ce moment difficile, de commencer ma vie. J'ai profité de ce moment. C'était ma maison, je me suis sentie bien, c'était pas chez mon mari, personne me dit rien, c'était ma maison, je me suis sentie trop bien. (Lara)*

*Je trouve que c'est vraiment une bonne chose pour défendre les femmes dans des situations comme ça, donc on n'est pas obligées de rester avec monsieur parce qu'on ne sait pas où aller, au moins il y a un substitut qui te permet de te remettre sur pieds, et pour pouvoir continuer ta vie. (Sarah)*

La majorité des répondantes se dit très fière de son parcours. Elles ont fourni les efforts nécessaires pour se sortir durablement de la violence, à une période durant laquelle elles étaient vulnérables et au plus bas.

*Je suis pas mal fière de moi, beaucoup même. Je me sens bien, vraiment. (Jacqueline)*

*Mais c'était aussi une fierté de dire « eh j'ai mon appartement, mon propre appartement à moi, pour la première fois de ma vie, à quelque part ». Donc c'est le fun, c'est gratifiant. (Nadège)*

*Puis j'ai reparti mon entreprise, et regarde, j'ai mon appartement, mon loft, alors que j'avais plus rien. Faque je suis quand même fière d'où que je pars et où que je suis rendue maintenant. (Nadège)*

*Un gros progrès. Je suis fière des progrès que j'ai faits, oh oui. Je suis vraiment fière. (Nina)*

*Et je suis comme un exemple pour les femmes qu'on peut réussir. [...] Je me sens vraiment fière et contente. Dans ces quatre ans, j'ai réussi beaucoup. (Lara)*

*Puis de venir ici, ben je me rends compte que je suis capable de vivre seule, j'ai une fierté, j'ai repris tranquillement confiance en moi, ça m'apporte énormément. [...] Puis je suis fière de moi. Vraiment, je suis fière de moi. Ça prend des efforts, mais on s'en sort gagnante, tu sais. (Sophie)*

*Ça m'a apporté beaucoup ! J'ai travaillé très fort. Je parle de mon cas, parce que j'avais les intervenantes, j'avais les deux RDV individuels, plus les groupes d'entraide, et ma psychologue. Donc 2015, c'était vraiment une année intense. J'ai travaillé chaque chose. (Victoria)*

*Et je pense que quand je sortirai d'ici, je serais très fière, très contente, que j'aurais réussi à travailler sur beaucoup de choses, et il y a beaucoup de choses à savoir aussi. Et je vais apprendre ici, avec les intervenantes, et aussi l'intervenante jeunesse. (Yolande)*

#### 5.5. Le post-hébergement, un nouveau cap décisif

Les femmes se disent déterminées à reprendre une vie dénuée de contrôle et de violence. Même si elles ont progressé, elles sont conscientes que c'est un travail de longue haleine et que leur cheminement ne s'interrompt pas lorsqu'elles quittent l'hébergement.

*C'est un processus tellement long, je pense que je veux ma vie normale, mais en même temps ce sera difficile. Mais je pense que tout va bien aller. (Annabelle)*

*C'est un combat qui dure beaucoup plus qu'un an et un mois. Mais tu sais, à un moment donné, faut reprendre notre vie. On peut pas rester tout le temps en arrêt. (Agathe)*

*Ben c'est sûr qu'il reste des choses à faire. Je dois continuer ce que j'ai fait là. [...] Mais je sais que le plus gros est derrière moi. C'est sûr que tout n'est pas parfait, mais ça va mieux, puis je sais que [l'intervenante] est encore là pour moi, même si je suis plus résidente ici. (Jacqueline)*

*Donc c'est sûr, se retrouver seule, faut réapprendre à vivre seule. Parce que c'est pas parce qu'on pousse la porte que tout est réglé, faut continuer (Nelly)*

Cependant, elles se disent rassurées de savoir qu'elles peuvent disposer d'un suivi post-hébergement et que les intervenantes seront toujours là pour elles si le besoin s'en faisait sentir.

*L'intervenante, elle propose toujours aussi si tu as besoin de quelque chose, si tu as besoin de parler et tout, tu l'appelles (Fatima)*

*C'est bon, parce qu'elles nous ont dit qu'on va rester toujours en contact avec elles. Elles nous ont dit que si on a besoin de parler, on peut les appeler (Nabila)*

*Pour la suite des choses, ben elles s'assurent qu'on est prêtes, avant de repartir. Puis on a aussi du service à l'externe, donc je vais continuer à les voir aussi, en post hébergement. (Cécile)*

*On est encore en contact avec les intervenantes de deuxième étape. On garde un lien qui est fort. Parce qu'on a un historique qui est là malgré tout. Pour moi c'est une partie de ma vie qui est là, donc je garde contact avec elles. [...] Elles restent toujours disponibles, je peux toujours les appeler, s'il y a un coup dur ou quoi que ce soit, je peux toujours appeler, prendre RDV, passer. (Camille)*

*J'ai senti que les femmes qui travaillent ici... c'est pas parce qu'on a passé la porte qu'on existe plus. Donc c'est ça, les intervenantes sont toujours, sont conscientes qu'il pourrait arriver qu'on revienne ici. (Nelly)*

*Et malgré que je ne suis plus là-bas, elles continuent à m'assister dans mes besoins, si je veux des conseils, ou être rassurée, si quelque chose me fait peur, si je vois mon ex-conjoint, que je veux en parler, elles sont encore disponibles pour m'écouter. (Emelyne)*

*Ben écoutes, je suis très contente parce que j'ai su par mon intervenante que même si je quitte la deuxième étape, elles vont être toujours avec moi, [...] il y a toujours un suivi puis, ça c'est très intéressant, parce que des fois ça veut pas dire que parce qu'on est sortie de la deuxième étape qu'on est guérie. Non, on souffre toujours. Puis là on est dans une deuxième étape, entourées d'intervenantes qui sont tout le temps là pour nous. Alors quand on va quitter, on va se sentir seules, encore une fois. Mais une chance qu'on va pas le sentir parce qu'eux autres, ils vont toujours être là pour faire un suivi avec nous, par téléphone, ou pour l'accompagnement à la cour, dans les démarches, etc. (Rebecca)*

*Ça va être un peu difficile. [...] Mais aussi, après que je vais quitter, je peux les appeler si j'ai besoin, quand ça va pas, ou si j'ai des questions, je pourrais toujours les appeler, alors ça c'est vraiment bien, parce que c'est comme une famille ici, et là je vais me retrouver toute seule encore. Ça va être dur au début. (Zoé)*

Certaines femmes continuent de fréquenter les maisons de deuxième étape, via les services externes qui sont proposés.

*Ben il y a des liens, parce qu'il y a plusieurs liens qui sont restés, avec plusieurs femmes ici. On se voit encore, puis... ben on a été rappelées pour participer à des activités, puis ça, c'est vraiment le fun, je m'attendais réellement pas à ça. Puis c'est avec joie que j'ai répondu oui. Donc là c'est le fun, on peut encore se rencontrer. Puis des fois on va prendre un café en dehors d'ici. (Clothilde)*

*Je ne fais plus de bénévolat, j'en ai fait un peu, mais je viens ici, parce que c'est un peu comme un lieu d'appartenance. [...] Je viens ici, je rencontre des femmes à tous les mercredis matin, j'adore ça. Donc je viens toujours au centre et j'ai toujours continué les services par après. Ça m'aide beaucoup. (Jeanne)*



## 6. RECOMMANDATIONS

Ainsi, l'ensemble des participantes a exprimé sa satisfaction envers les services, les intervenantes, et les maisons de deuxième étape de manière générale. En tant que résidentes ou anciennes résidentes, certaines nous ont tout de même fait part de suggestions et recommandations qui pourraient contribuer à encore améliorer les services offerts. Cependant, beaucoup sont conscientes que le manque de financement des ressources est en grande partie responsable des manques évoqués.

### 6.1. Des manques en matière de services

Comme nous l'avons constaté plus avant dans ce rapport, l'intervention jeunesse est un service majeur qui fait défaut à plusieurs maisons. Bien que les enfants constituent une part majoritaire de la clientèle des deuxièmes étapes, celles-ci n'ont pas le budget nécessaire pour embaucher des intervenantes jeunesse. De fait, quatre participantes rapportent que ces services sont offerts de manière très occasionnelle, tandis que six autres participantes déplorent l'absence totale d'intervention jeunesse. L'absence de services jeunesse a donc affecté un peu plus de la moitié des femmes hébergées avec leurs enfants.

*Il n'y avait pas beaucoup de programmes jeunesse, sauf en été, il peut y avoir des intervenantes qui font des sorties, mais après l'été c'est fini. Et des fois, nous les mamans à la maison, on est fatiguées, on aimerait envoyer l'enfant à quelque part pour aller s'amuser, et nous rester tranquilles à la maison. Ça se fait, mais en été. En hiver, là, ça se fait moins. Ces services-là donc... mon intervenante m'a référé à un autre endroit, c'est-à-dire un service à l'extérieur de la maison, mais à cet endroit-là je dois payer pour laisser l'enfant, donc c'est différent, c'est pas tous les jours qu'on peut avoir l'argent pour payer. Par contre si on offrait le service à la maison d'hébergement, ce serait mieux.  
(Emelyne)*

Comme le nomme Emelyne ci-dessus, plusieurs stratégies sont déployées par les équipes d'intervention de deuxième étape pour combler le manque de services jeunesse. Dans certaines maisons, les intervenantes jeunesse de la première étape collaborent avec les deuxièmes étapes pour intervenir auprès des mères et de leurs enfants, mais leur priorité reste néanmoins les mères de première étape. Les résidentes de deuxième étape sont également beaucoup référées à des services externes. Cependant, certains de ces services sont payants, ce qui en limite l'accès. Plusieurs femmes rapportent aussi que des intervenantes jeunesse sont parfois embauchées temporairement, à certaines périodes de l'année. Finalement, les mères peuvent profiter de leurs suivis individuels (volet femme de l'intervention), pour travailler des aspects de leur parentalité.

*En maison de deuxième étape, il n'y avait pas de services pour les enfants. En deuxième étape, ils vont nous référer à des places. Ils m'ont aidé à trouver pour l'aide aux devoirs, et justement pour avoir des informations sur l'état de santé de mon fils. [...] Ils m'ont référée aussi au CLSC. Ils sont en lien avec le CLSC. (Cécile)*

*Pendant l'été, il y'a une intervenante jeunesse qui était là, et qui passe du temps avec les enfants. Ça c'est quelque chose qui serait bon d'avoir à l'année longue. Pas juste pendant l'été. C'est juste l'été, ils font des activités. [...] J'aurais aimé qu'il y ait une intervenante pour les enfants. (Ségolène)*

Aussi, bien que les intervenantes de deuxième étape parviennent à assurer, tant bien que mal, un service jeunesse minimum, il est aisé de constater que les solutions mises en place sont loin d'être optimales pour la clientèle de deuxième étape. Les femmes ont conscience que ce manque de services jeunesse est une conséquence directe du manque de financement, mais pour autant, elles soulignent que ces services sont nécessaires au bon développement de leurs enfants, qui ont eux aussi été victimes des violences.

La majorité des participantes a, par ailleurs, exprimé son enthousiasme pour les rencontres de groupe. Cependant, certaines femmes n'ont pu y assister régulièrement, à cause de conflit d'horaires. En effet, plusieurs résidentes poursuivent leurs études, ont un emploi, et/ou des enfants à charge, rendant leur emploi du temps peu souple, comme c'est le cas pour Annabelle et Agathe.

*Des fois elles me disent « c'est obligatoire que t'assistes aux groupes » et tout ça. J'ai dit écoute « je sais pas, il faut que je travaille, moi j'ai un RDV, là, à l'heure, c'est la même heure que l'atelier, il faut que j'aille chercher mes enfants ». Et à la fin ils sont comme « OK ». (Annabelle)*

*Comme moi, depuis que j'ai recommencé à travailler, les rencontres de groupe, c'est comme moins souvent. Tu sais, j'ai un peu plus pris mon envol, mais quand on fait la demande, on a toujours un suivi. (Agathe)*

Pour Rebecca, certaines contraintes étaient directement liées à la situation de victimisation, en cela que les rencontres se déroulaient alors qu'elle devait se rendre à la cour.

*À ce moment-là, les rencontres de groupe, ils étaient en même temps que j'avais la cour municipale ou tribunal, j'étais obligée d'aller assister à ma cour et tout ça, donc ça coïncide toujours un petit quelque chose à l'école ou bien à la cour municipale. (Rebecca)*

Pour résorber ce problème, plusieurs maisons ont déplacé les rencontres de groupe au soir. Cela semble avoir résolu une partie du problème, mais les femmes avec enfants ont encore parfois de la difficulté à se libérer, à l'instar de Jennifer :

*On pouvait venir une fois semaine, il y avait des rencontres le soir. Mais tu sais, ça implique qu'il faut que tu trouves du gardiennage... Faque moi j'allais pas vraiment participer le soir. (Jennifer)*

Alors que les intervenantes adaptent les suivis individuels aux disponibilités des femmes, il est plus difficile de faire preuve d'une telle flexibilité pour les rencontres de groupe, et de coordonner des rencontres permettant de rassembler l'ensemble des résidentes. Une solution pourrait être de proposer plusieurs réunions de groupe par semaine, à des horaires différents, de sorte à permettre à toutes les femmes d'assister à au moins une activité.

Toutefois, une telle solution implique des moyens – matériel et/ou budgétaire – dont toutes les maisons ne disposent pas nécessairement. De fait, plusieurs maisons, faute de budget, d'espace, d'intervenantes, etc., ont dû favoriser certains services au détriment, parfois, des activités de groupe qui ont été limitées, voir suspendues, comme en témoignent Zoé et Jennifer :

*Peut-être, je pense que c'est pas toutes les deuxièmes étapes qui sont pareilles, mais là où je suis, on fait pas beaucoup de sorties par exemple. On en fait pas du tout même. On a fait une fois des sorties ensemble, et donc la plupart des femmes sont des immigrantes, on n'a pas de famille, pas d'amis, alors on a besoin d'être toutes ensemble, et avec les intervenantes, et de sortir toutes ensemble. C'est que ça, je pense. (Zoé)*

*Tu sais c'est quelque chose qu'elle (l'intervenante, ndlr) aimerait, mais elle a pas l'espace pour faire des rencontres de groupes en ce moment. Mais tu sais c'est quelque chose qu'elle aimerait avoir, c'est un attirail de poids à agrandir, avoir ça, des activités plus de gang. (Jennifer)*

Finalement, nous tenions à faire un point sur les services de traduction pour les femmes immigrantes hébergées. Cette clientèle particulière est essentiellement présente dans les maisons situées à Montréal. Par conséquent, celles-ci ont chacune développé des outils spécifiques pour répondre aux besoins de traduction des femmes concernées. Une maison recourt aux services d'intermédiaires culturelles formées à cet effet et offre ses services dans plusieurs langues, à l'instar d'une autre maison montréalaise qui offre ses services dans près d'une quinzaine de langue, tandis que d'autres maisons encore ont fait traduire certains de leurs outils (tels leurs fascicules d'information, par exemple). De cette façon, la barrière de la langue, qui pourrait survenir entre les intervenantes et les femmes hébergées, est contournée. Toutefois, il est aussi vrai que certaines deuxièmes étapes se voient dans l'obligation de refuser des femmes, à cause de la langue. De fait, certaines maisons n'ont pas le budget nécessaire pour faire appel aux services d'un traducteur, et ne peuvent donc accueillir que des femmes maîtrisant certaines langues (souvent le français et l'anglais, parfois l'espagnol). Dans ces deuxièmes étapes, la langue constitue donc indéniablement un critère de sélection concernant les femmes immigrantes et nous formulons l'hypothèse que le besoin de traduction n'a pas été évoqué par les femmes interrogées simplement parce qu'elles ne sont pas celles qui y sont confrontées.

## 6.2. Des équipes d'intervention restreintes et débordées

Dans la liste des remarques adressées aux maisons, les femmes évoquent également les équipes restreintes d'intervention. Les maisons de deuxième étape sont gérées par de petites équipes, voire par une seule intervenante, comme c'est fréquemment le cas en région. Les femmes remarquent alors que les intervenantes sont débordées par la charge de travail qui leur incombe :

*Puis je trouve qu'une intervenante ici, pour le nombre qu'on est, ben ça a pas de sens. Tu sais je sentais ben souvent qu'elle était débordée, puis ça se voyait. (Clothilde)*

*Mais des fois c'est que notre intervenante, elle en a beaucoup. Donc des fois elle pas le choix d'annuler des RDV, ou de canceler des choses. Donc des fois j'en souhaite deux. Parce que toute seule pour gérer tout ça, ça fait beaucoup. Donc des fois on doit attendre un petit peu. Ça se serait peut-être un petit peu à améliorer, parce que c'est important, en situation de crise qu'on pourrait la rencontrer n'importe quand pareil. Il y a juste ce petit bout-là, des fois, qui est un peu... (Sophie)*

En outre, lorsque les intervenantes s'absentent – pour des déplacements, arrêts maladie, ou congés maternité, entre autres – les participantes rapportent que, faute de budget, elles ne sont pas remplacées :

*Moi à cette période, j'ai pas eu l'intervenante pour les femmes parce qu'elle était partie, j'ai juste eu l'intervenante pour les enfants. (Fatima)*

*Plus qu'il y en a une qui était tombée enceinte, et une autre qui était en arrêt de travail aussi des intervenantes donc... non c'est pas parfait, mais je pense que c'est ça, à cette place-là tu peux pas avoir plus de deux intervenantes faute de budget... (Cécile)*

*Mais ce que je trouve dommage, c'est qu'il y a personne, quand [l'intervenante] tombe en vacances, il y a personne qui est là pour être... parce que des fois un problème ça arrive comme ça, clic. (Nina)*

En régions notamment, les maisons de deuxième étape sont, pour la majorité, rattachée à la première étape. La proximité des ressources favorise la collaboration entre les équipes et les intervenantes de première étape peuvent suppléer celles de deuxième étape, si cela est nécessaire. Cette solution comporte toutefois ses limites en cela que la priorité de ces intervenantes reste tout de même la première étape. Les participantes soulignent qu'elles ne peuvent donc pas consacrer autant de temps qu'il le faudrait aux résidentes de deuxième étape :

*Faque quand il y a personne, ben on doit toujours téléphoner à [la première étape], puis peut-être aller là, ça m'est arrivé au mois de décembre, je crois. J'étais obligée d'y retourner parce que je me sentais pas bien ici toute seule. Mais j'y suis allée deux, trois jours, pas plus. Après faut bien retourner chez toi. (Nina)*

*Ben, c'est sûr qu'au niveau, l'intervenante jeunesse j'aurais peut-être aimé ça plus de disponibilité, mais tu sais je comprenais aussi qu'il y a plein de filles qui sont rentrées en même temps, puis il y avait beaucoup d'enfants. Faque tu sais je comprends que la priorité était [à la première étape]. (Jennifer)*

Dès lors, nombreuses sont les femmes qui recommandent d'augmenter les équipes d'intervention :

*Une deuxième intervenante. Parce que c'est ça, [notre intervenante] peut pas toujours... puis tu sais, on était beaucoup, ici, souvent... alors des fois, c'est ça, ça aurait pris plus qu'une intervenante. (Jacqueline)*

*Comme que j'ai dit, j'aimerais qu'il y ait quelqu'un qui soit là plus... parce que c'est vrai que [l'intervenante], c'est quand même une grosse charge de s'occuper de tout le monde en même temps, et elle travaille seule. Ce serait bon qu'elle ait un soutien avec elle pour travailler, et qu'elle puisse continuer ses tâches. En tout cas, qu'il y ait tout le temps quelqu'un qui est disponible en cas d'urgence, ou... ce serait bon. (Nina)*

D'ailleurs, une maison en région a embauché une stagiaire le temps d'un semestre, et les femmes ont toutes remarqué une différence flagrante dans le fonctionnement et l'organisation de la maison :

*Parce que tu vois depuis que [la stagiaire] est ici, moi je trouve que c'est merveilleux. Parce que tu vois, si [l'intervenante] est occupée, c'est [la stagiaire] qui fait notre rencontre, qui vient, qui jase avec nous. Je trouve ça très, très bon. (Nina)*

*Et ça fait une différence quand elle a quelqu'un en plus, une stagiaire ou autre, pour l'aider, parce que ce qui arrive, c'est qu'il peut y avoir plus d'activités aussi. Parce que la personne peut venir, puis elle, elle peut rester sur place. Parce que ça, c'est un manque. (Clothilde)*

L'exemple de cette maison illustre parfaitement l'utilité d'avoir des équipes d'intervention plus conséquentes.

### 6.3. Le manque de financement en cause

Les participantes ont conscience que ce manque de services et d'intervenantes est directement lié au manque de financement des maisons.

*Donc des choses comme ça c'était le fun, mais pour pouvoir offrir des choses comme ça aux femmes, ça prend des fonds, ça prend des sous. Puis malheureusement, ben y'en a pas toujours. (Nadège)*

*Puis, oui, il y avait pas mal de projets pour l'été, mais sans l'argent, c'est tout tombé. (Tiffany)*

Durant ses deux années de résidence en deuxième étape, Tiffany a pu constater par elle-même que les coupures budgétaires dont a souffert la maison dans laquelle elle a résidé ont impacté l'offre d'activités :

*Moi j'ai été ici, presque 2 ans, et la première année, la directrice a eu un budget, puis on a eu des sorties, une fois par mois. [...] Puis ça fait comme un an où c'est tout arrêté, parce qu'il manque de l'argent. (Tiffany)*

Les femmes interrogées soutiennent que les intervenantes, bien que limitées par les conditions financières difficiles, font le maximum pour assurer une bonne offre de services.

*On a fait des rencontres de groupe, mais sauf qu'il manque un peu de budget à cause que la plupart des mamans ont des enfants de bas âge, puis pendant la journée, la plupart des mamans travaillent, ou vont à l'école, comme moi, il y a des mamans qui vont à l'école. Faque ça serait mieux pendant la soirée, mais pendant la soirée il faut prévoir les frais de garde, alors c'était un peu compliqué. (Ségolène)*

*Ils ont tellement coupé pour les finances. La directrice elle va toujours chercher de l'argent partout. Elle voudrait construire d'autres appartements, mais elle cherche les subventions. Il faudrait avoir les subventions pour bâtir et qu'elle ajoute trois, quatre appartements de plus. Mais c'est barré partout, puis... et je vois à quel point elle travaille. (Tiffany)*

*Jusqu'à date, elles font ce qu'elles peuvent avec les moyens qu'elles ont. Mais elles voudraient bien faire plus. Mais c'est le financement qui est limité. Et automatiquement, ça nous limite nous autres. (Clothilde)*

*Il y a eu des lacunes aussi, par exemple, dans le sens que c'est difficile avec un certain budget aussi de respecter... en fait, tu vois que les intervenantes des fois sont handicapées dans leurs interventions, voudraient intervenir plus, mais faute de budget, faute de temps, faute de ci, faute de ça. Et comme elles sont juste deux intervenantes, ben... puis nous qui sommes déjà insécures, instables tout ça, c'est difficile. (Cécile)*

Les conditions de travail dans les ressources sont difficiles et un cercle vicieux se dessine à travers les témoignages. Les maisons de deuxième étape, par manque de financement, sont limitées en termes d'effectif et de services. Par conséquent, les intervenantes sont débordées et les directrices, quant à elles, consacrent la plupart de leur temps à la recherche de financement. Comme le soulignent Clothilde et Cécile, le manque de financement finit alors par impacter négativement le cheminement des résidentes.

#### 6.4. Un manque flagrant de maisons de deuxième étape

Outre le manque de services et d'intervenantes, les résidentes déplorent le nombre restreint de places en maison, et le manque de maisons à plus grande échelle. Elles émettent le souhait que d'autres maisons de deuxième étape se développent afin que plus de femmes aient accès à ces services.

*Elles sont limitées les places ici (en maison de deuxième étape, ndlr), et c'est pas tout le monde qui a ces services, qui sont pourtant une grande aide pour les femmes. (Ségolène)*

*Il n'y en a pas assez de maisons comme ça. Je crois qu'on est beaucoup. Des femmes qui ont besoin de la deuxième étape. Puis le fait d'avoir ces deuxièmes étapes, là, [...] ça reconstruit une femme. Vraiment. (Sophie)*

*Mais l'important c'est de pouvoir le maintenir. Ce service-là, de pouvoir le maintenir, et qu'il reste là, c'est ça l'important. Que ça reste viable, que ça continue, que les subventions, que ça fasse en sorte que jamais il y ait à fermer les portes parce qu'il manque de sous, tu comprends, [...] l'important c'est qu'ils soient là. (Nadège)*

Pour elles, ces ressources sont essentielles pour aider les femmes à se sortir durablement de la violence. Elles procurent un temps bénéfique aux femmes pour se reconstruire et reprendre le contrôle de leur vie, le tout dans un endroit sécuritaire.

*Je les remercie d'aider à changer des vies, je dirais même plus à sauver des vies, enfin du moins, à avoir sauver la mienne. Parce que sans les maisons d'hébergement et sans la deuxième étape, je serais pas là, là, je serais plus là. [...] Oui. Ça sauve des vies. On ne sait pas à quel point ça peut sauver des vies. (Nadège)*

*Je trouve que souvent dans la société, les gens qui rapportent pas d'argent, ça, c'est mon opinion, sont souvent laissés de côté. Les sans-abris, bon... on est un petit peu comme ça les femmes dans les maisons, je trouve, dans le sens qu'il y a pas d'autres places spécifiques comme ici où tu peux aller et qu'on peut t'aider, donc je trouve que les ressources sont pas juste importantes, sont essentielles. (Nelly)*

*Je suis très contente que ces maisons soient là, et je pense qu'il devrait y en avoir plus que ça. Je suis certaine que... il y a des femmes qui n'ont pas la chance d'être ici puis je me dis c'est l'enfer pour elles. (Ségolène)*

*Et en venant ici, et en étant à la deuxième étape, pour moi ça a été restructurant, une restauration, [...] je souhaite que toutes les femmes qui vivent de la violence puissent profiter de ce service-là. Vraiment. (Camille)*

Les femmes ont donc besoin de ces ressources. De fait, comme nous l'avons vu plus avant, faute d'alternative viable, les femmes font le choix de rester ou de retourner chez le conjoint violent.

*J'espère de tout mon cœur que ce genre d'organisme reste toujours ouvert pour les femmes qui souffrent de la violence conjugale. Il y a beaucoup de femmes au Québec qui souffrent de ça, mais qui ferment leur bouche parce qu'elles ne sont pas au courant qu'elles peuvent se référer à un organisme de même et elles supportent une vie difficile, parce qu'on n'entend pas parler de ce genre d'organismes du tout. Et comme je vous ai dit, c'est des services qui aident beaucoup, beaucoup, beaucoup les femmes. Et j'espère que ça continue comme ça. (Rebecca)*

*Je suis très satisfaite. Puis une chance que j'ai eu ça, parce que je serais retournée, c'est sûr. En fait, je suis même pas sûre si je serais partie. (Jennifer)*

*Honnêtement, si j'avais su avant que ça existait, j'aurais peut-être pas eu à vivre les six dernières années dans cette situation-là. [...] Parce qu'il y a souvent des femmes qui vont retourner auprès de leur conjoint. Pour leur sécurité soit financière, ou parce qu'elles savent pas où se tourner, etc. (Cécile)*

*Je ressens beaucoup de gratitude. Beaucoup, beaucoup de gratitude. Pour moi c'était comme vital. Si ça n'avait pas été là, je serais probablement avec le conjoint. Puis je me serais laissée aller... (Solène)*

*S'il y aurait pas ces deuxièmes étapes, je sais pas, les femmes, on retournerait dans notre pattern. Ce serait facile de retourner dans notre pattern parce qu'on n'aurait pas d'espoir qu'il y ait quelque chose qui fait en sorte qu'on peut s'en sortir. Faque la deuxième étape, elle est très importante pour ça. (Sophie)*

Pour plus de sécurité encore, une participante explique qu'elle aurait aimé être transférée dans une maison située dans une région plus éloignée :

*J'aimerais que nos dossiers soient capables d'être transférés d'une place à une autre. [...] En tout cas moi mon conjoint, ben il est dangereux. J'aurais aimé être capable de partir puis de m'en aller dans une autre ville. OK. Moi j'aurais aimé qu'il y ait un logement comme ici, mettons, à Québec. Qu'ils disent « bon ben on a un logement de libre, donc on est capables d'accueillir une femme qui vient de l'extérieur pour vraiment recommencer sa vie, dans un autre secteur ». Mais on peut comme pas. (Agathe)*

Jacqueline, une autre femme de l'échantillon, a pu accéder à ce recours, au vu de sa situation véritablement critique – son ex-conjoint violent a menacé sa vie à cinq reprises après la séparation. Cependant, ce cas reste une exception, et le manque de places et de maisons à travers le pays limite effectivement considérablement la possibilité pour les femmes de quitter leur région, comme en témoigne Agathe.

#### 6.5. Des règlements restrictifs, mais nécessaires

Une des dernières remarques qui ressort des discours des femmes interrogées concerne les règlements des maisons. Plusieurs femmes les considèrent comme limitants, voire restrictifs.

*Le plus dur que j'ai trouvé, c'était de pas pouvoir mes amies de filles qui viennent. Tu sais, de devoir restreindre énormément. Tu sais, je me disais c'est mes amies de fille, là... ça je trouvais ça pas facile. Là, j'étais privée de cette ressource-là si on veut. Parce que tu sais, j'avais plusieurs amies qui me disaient « oh bah je vais venir passer une partie de la soirée, ça va t'aider avec les enfants ». Et puis ben je pouvais pas. (Jennifer)*

*Les choses que c'était un peu plate, c'était les enfants, on peut pas avoir une vie normale, ils ne peuvent pas inviter les amis à la maison, c'est pas possible ça. (Annabelle)*



*Parce que tu sais ici oui, tu peux ramener des amies, mais tu peux pas refaire, tu peux pas ravoir de conjoint, tu peux avoir un conjoint, mais il viendra pas ici. Et c'est normal, je comprends. Je comprends. Mais tu peux pas avoir d'amis gars non plus... mais donc c'est d'être capable de pouvoir faire venir qui tu veux chez vous. Puis de pas avoir de couvre-feu. (Agathe)*

*C'est sûr qu'il y a des restrictions qui sont beaucoup... comme pour les visites, c'est qu'il faut avoir une liste de visites pour tes visiteurs, donc faut ça. Ouais, c'est difficile, mais c'est une adaptation. (Nina)*

D'après les propos recueillis, les participantes regrettent surtout de ne pas pouvoir recevoir d'ami(e)s chez elles. Selon elles, cela limite leur possibilité de sociabiliser normalement avec des personnes externes à la ressource, et leur rappelle qu'elles ne sont pas encore complètement indépendantes. Cependant, la plupart comprennent la nécessité d'avoir de tels règlements :

*Mais juste le côté de la confidentialité et tout ça, avec le temps quand tu restes beaucoup de temps, ça te stresse, si tu veux rencontrer quelqu'un, elle doit pas venir à côté de chez toi. Oui. Mais tout ça, c'est correct, c'était bien. (Nabila)*

*Tu sais au début, peut-être que les femmes voient pas l'utilité de ça, mais moi ça fait presque un an et demi que je suis là, et là je vois la raison pourquoi il y a ces règlements-là. (Ségolène)*

*C'est pas facile, hein, parce que t'as des règlements, t'as... mais les règlements sont tous là pour quelque chose. Tu sais, c'est pas là pour rien. (Sophie)*

De surcroit, Fatima reconnaît la légitimité de ces règlements, qu'elle a approuvés au moment de son admission en deuxième étape :

*Mais c'est ça, quand on a signé le protocole, on a accepté [les règlements]. (Fatima)*

Aussi, si de prime abord les résidentes trouvent ces règlements contraignants et restrictifs, avec le temps, elles en saisissent l'utilité. Pour certaines, cela participe même à leur processus de dévictimisation, en cela que les règles leur inculquent plusieurs notions sécuritaires qu'elles appliquent par la suite dans leur vie.

## 7. CONCLUSION

Dans un sondage mené en 2016 auprès des maisons d'urgence (Fedida *et coll.*, 2016), les intervenantes interrogées témoignaient de l'intérêt des ressources de deuxième étape pour leur clientèle :

*Pour ce qui est de la perception du service, nous le considérons très positivement il est essentiel dans plusieurs situations ou le risque pour la sécurité reste élevé. (La Re-source)*

*Plusieurs femmes prolongent leur séjour (en MH 1<sup>e</sup> étape, ndlr) à cause de l'absence de ce service. Au-delà de l'hébergement d'urgence, certaines femmes ont besoin d'un encadrement plus approfondi dans un contexte qui se rapproche davantage de la réalité. Apprendre la gestion du quotidien afin de développer une meilleure fonctionnalité est un besoin que l'on observe chez plusieurs résidentes. Reprendre du pouvoir sur sa vie et vaincre ses peurs lorsqu'on quitte une situation de violence demande aussi un plus long suivi qu'une ressource temporaire. (Maison d'hébergement l'Aquarelle)*

*Selon nous, il est essentiel que les femmes allant habiter en 2<sup>e</sup> étape puissent poursuivre un suivi en VC dans cette 2<sup>e</sup> étape. Car la 2<sup>e</sup> étape sert à assurer la sécurité des femmes, mais aussi poursuivre le travail qu'elles ont commencé lors de leur hébergement en 1<sup>ere</sup> étape. (Multi-femmes)*

*C'est essentiel, car ceci permet aux femmes de poursuivre leur cheminement et l'aide dans leurs démarches, dans un endroit sécuritaire. (Carrefour pour Elle)*

*De plus, ce service pourrait permettre à certaines femmes de garder leurs enfants en faisant des apprentissages qui leur permettraient d'offrir un meilleur milieu de vie et améliorer certaines habiletés parentales dans un contexte qui favorise l'installation d'un cadre et d'une routine. (Maison d'hébergement l'Aquarelle)*

*Ces ressources sont essentielles dans nos milieux. Au sein de notre ressource, au moins une dizaine de femmes (certaines avec enfants) par année devraient bénéficier d'un tel service. Dans le contexte économique actuel, il est bien évident que le financement accordé à votre organisme doit servir à répondre aux besoins des ressources déjà existantes. Toutefois, nous aimerions bien bénéficier d'une telle ressource nous aussi. (Maison Aide hébergement Blanche Morin)*

Les propos recueillis dans le présent rapport de recherche appuient et corroborent ces assertions, puisque toutes les femmes interrogées se disent reconnaissantes des services et du soutien qu'elles ont reçu en deuxième étape. Alors qu'en première étape, l'intervention consiste essentiellement en de la gestion de crise, la durée de séjour plus longue des deuxièmes étapes permet aux femmes de véritablement entreprendre un processus de dévictimation pour se sortir durablement de la violence, et ce, dans un endroit sécuritaire. En cela, les deuxièmes étapes constituent, selon les propos des participantes, une bonne continuité de la première étape.

Les ressources d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale adoptent une intervention féministe qui vise l'*empowerment* des femmes. Aussi, dans leur pratique, les intervenantes travaillent à la reconstruction de soi et à la reprise de pouvoir des femmes sur leur vie. Elles instaurent un climat de confiance avec les résidentes et les aiguillent dans leur cheminement, dans une logique d'autonomisation.

Les enseignements que les femmes retirent de leur passage en deuxième étape sont multiples. Les participantes expliquent qu'elles ont, en premier lieu, retrouvé leur identité de femme. En effet, pour les plus avancées dans le processus, ou les anciennes résidentes que nous avons interrogées, elles ne ressentent plus de culpabilité vis-à-vis de leur vécu de victimisation, font preuve d'une meilleure confiance et une meilleure estime d'elles-mêmes, retrouvent leur autonomie, etc. Grâce aux différents suivis et ateliers dont elles ont bénéficié, les femmes se sont également outillées pour faire face à la violence. Par ailleurs, la vie en communauté qu'implique la nature de la ressource a contribué à briser l'isolement dont souffrait la majorité des femmes suite à la violence, d'une part, et à leur apprendre à se constituer un réseau positif, d'autre part. Finalement, les mères rapportent s'être réapproprié leur rôle parental.

Ainsi, les répercussions se ressentent dans toutes les sphères de la vie des participantes. Certaines femmes reprennent leurs études, plusieurs ont retrouvé un emploi, et toutes quittent l'hébergement pour aller vivre dans leur propre logement. Les mères, quant à elles, notent une amélioration du lien avec leurs enfants d'une part, et constatent que leurs enfants, qui ont été exposés ou ont subi eux-mêmes la violence du conjoint, font preuve d'une bonne résilience, d'autre part. Elles se disent fières du chemin parcouru, mais ont conscience que le processus est un travail sur le long terme qui dépasse le seul séjour en hébergement.

D'après les témoignages recueillis, nous avons donc pu répertorier plusieurs bienfaits des maisons d'hébergement de seconde étape. Sur un plan purement matériel, en procurant aux femmes un refuge à long terme (jusqu'à deux ans, pour certaines maisons), les deuxièmes étapes offrent une alternative viable à la violence et préviennent l'itinérance des femmes victimes et de leurs enfants, le cas échéant. En effet, les femmes les plus vulnérables sont souvent dépendantes de leur conjoint violent, sur un plan financier et matériel notamment, et ce, d'autant plus lorsqu'il y a présence d'enfants. Comme nous l'avons établi dans le présent rapport, les trois mois d'hébergement en première étape n'offrent pas nécessairement assez de répit aux femmes pour se reconstruire et retrouver une vie stable, et certaines n'ont pas d'autre alternative que celle de retourner vivre au sein du foyer conjugal violent.

L'intervention permet également de briser efficacement le cycle de la violence. De fait, les participantes reconnaissent le caractère inacceptable de la violence, elles se disent déterminées à ne pas retourner chez le conjoint et à reprendre le contrôle de leur vie, et elles soutiennent que les outils qu'elles ont acquis leur permettront de ne pas répéter les mêmes schèmes négatifs à l'avenir.

Finalement les femmes, grâce à leur séjour en maison de deuxième étape, témoignent d'une prise de conscience quant à l'aspect sociétal du phénomène de la violence conjugale et de son ampleur. Plusieurs d'entre elles souhaitent agir, pour « *redonner un peu de ce qu'[elles] ont reçu* » (Ségolène), et la plupart se livrent à des activités de sensibilisation. Ainsi plusieurs femmes font du bénévolat, partagent leur vécu, certaines souhaitent s'orienter vers l'intervention, etc.

*Oui, je parle, je cache pas que j'étais une résidente ici, je pense que ça peut les aider de me voir ici, de voir que je travaille, pour les motiver. Je parle avec les femmes en deuxièm<sup>e</sup> étape et en première étape. Si je peux les aider avec leurs inquiétudes, j'ai déjà passé toutes ces étapes, donc si je peux les aider avec mes conseils, je vais les aider. (Lara)*

*Et moi je me dis ça aussi, quand les études seront finies que je vais sortir de tout ça, je vais revenir pour faire de quoi et essayer de changer les choses. Vu que je suis passée par là, je sais ce que les femmes ont besoin. Elles ont besoin de suivis à long terme, c'est très important, c'est vraiment important. (Ségolène)*

Nadège, une ancienne résidente de deuxième étape, est aujourd'hui très active pour partager son vécu. Elle fait régulièrement des témoignages dans les écoles, les médias ou lors d'évènements variés, et organise occasionnellement des récoltes de fonds. Prochainement, elle souhaite écrire un livre pour témoigner de son histoire.

*Puis que si moi je peux me lever et aller faire ce que je fais, et parler avec toi, ou dans des écoles, ou à des gens, ben tant mieux, parce que c'est pas tout le monde qui... (Nadège)*

*C'est pour ça que moi je m'implique parce que je veux sensibiliser et je veux faire tomber les tabous. Je veux que les gens comprennent que c'est pas simple. Faque c'est ça. Il faut changer ces préjugés-là et ces tabous-là. (Nadège)*

*Puis j'ai mon livre que j'ai décidé à écrire, et tout ça... Puis j'ai fait une émission de télé, et j'ai fait cette émission pour aider les femmes, pour montrer qu'il y a un après, et qu'on peut s'en sortir, qu'on peut en ressortir grandie, et qu'on n'a pas à subir ça. (Nadège)*

Aussi, ce séjour en maison de deuxième étape, outre les bienfaits qu'il a apportés aux femmes dans leur cheminement personnel, les a touchées et sensibilisées plus profondément au phénomène social qu'est la violence conjugale.

Les participantes considèrent ces ressources comme essentielles pour aider les femmes victimes à se sortir durablement et définitivement de la situation de violence dans laquelle elles se trouvent, et constatent qu'elles sont pourtant peu connues de la communauté. Elles déplorent aussi le fait que le manque de services, d'effectifs, et de ressources disponibles finit éventuellement par affecter le cheminement des femmes. Pour elles, le manque de financement dont souffrent les deuxièmes étapes affecte leur bon fonctionnement et leur expansion à travers le pays.

Ainsi, les résultats de cette recherche soulignent la pertinence des maisons de deuxième étape. De fait, ces ressources spécialisées dans les services post-séparation contribuent à la dévictimisation des femmes victimes de violence conjugale et les aident efficacement à reprendre le contrôle de leur vie. Malgré leur utilité évidente, les maisons de deuxième étape se démènent aujourd’hui pour maintenir et continuer d’assurer leurs services, le manque de financement étant un frein majeur à la bonne offre de services.

## 8. POST SCRIPTUM – LES REVENDICATIONS DE L'ALLIANCE

- ✓ Assurer un continuum de services aux victimes de violence conjugale, ce qui implique le financement pérenne des maisons de 2<sup>e</sup> étape :
  - 32,000\$ par logement pour des services psycho-sociaux adéquats, incluant un service jeunesse
  - Dispositif de la SHQ pour assurer la pérennité des bâtiments à long terme
- ✓ Doublement des places disponibles en hébergement de 2<sup>e</sup> étape au Québec
- ✓ Harmonisation des conventions d'exploitation des bâtiments avec la SHQ afin de garantir l'accessibilité financière pour toutes les femmes
- ✓ Mise en place d'une concertation provinciale en violence conjugale
- ✓ Procéder à l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans les programmes itinérance
- ✓ Accréditation et financement pérenne de l'Alliance par le PSOC

## RÉFÉRENCES

Angers, M., (1996), *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*. Montréal, C.E.C.

Cousineau, M-M., Fedida, G., Desauguste, S., (2016), *Sondage sur les besoins en hébergement de 2<sup>e</sup> étape pour femmes victimes de violences conjugales, 2<sup>e</sup> édition*. Trajetvi, L'Alliance, Province du Québec, 15p.

Deraiche, C., Fedida, G., Gough, N. (à paraître, 2017), *Cadre de référence de l'Alliance, 2<sup>e</sup> édition, Alliance des maisons de 2<sup>e</sup> étape*.

Fedida, G., (2016), *Rapport annuel 2015-2016*. L'Alliance des maisons d'hébergement de deuxième étape pour femmes et enfants victimes de violence conjugale, 14p.

*L'Alliance des maisons d'hébergement de deuxième étape, (2016), Parlons logement, enjeux des maisons d'hébergement de 2<sup>e</sup> étape en violence conjugale*. Consultation SHQ/SCHL, 10p.