

Étude de cas: des cadres pratiques pour le changement (Canada)

Le Conseil des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence de l' Alberta (Alberta Council of Women's Shelters) (ACWS), au Canada, a collaboré avec huit organisations membres à la mise au point d'une initiative d'apprentissage visant à renforcer les pratiques des foyers d'hébergement en matière de sécurité, de santé, de compétences culturelles et de questions juridiques. S'appuyant sur les expériences partagées par des employés des foyers d'hébergement de monde entier à l'occasion de la [Première Conférence mondiale des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence](#) qui s'est tenue en 2008, les [Cadres pratiques pour le changement](#) ont désigné et mis en oeuvre des pratiques d'hébergement prometteuses, qui ont inclus la formation du personnel des foyers d'hébergement et une évaluation collective du processus.

Mis en place entre septembre 2008 et août 2010, le projet a eu un impact positif sur les connaissances et les compétences du personnel des foyers d'hébergement relatives à la collecte de données et à leur pertinence pour la qualité des services, et a permis d'améliorer la sécurité et le bien-être des résidentes des foyers d'hébergement de l'Alberta. S'appuyant sur un [cadre de mesure des résultats](#), les résultats du projet ont porté en particulier sur la satisfaction des femmes à l'égard de leurs relations avec le personnel, leur sécurité et leurs connaissances des différentes ressources communautaires correspondant aux domaines des pratiques prometteuses identifiées (ex. sécurité, justice, santé et culture). L'initiative a suscité des recommandations d'actions futures, a permis aux représentants des foyers d'hébergement participants d'intégrer de nouvelles pratiques dans leurs activités et de plaider pour l'utilisation de ces pratiques à plus grande échelle auprès des membres du Conseil de l'Alberta.

Historique:

Le Conseil des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence en Alberta, au Canada, est une organisation provinciale et bénévole qui soutient les foyers d'hébergement pour femmes et leurs membres partenaires par l'éducation, la recherche et des services fournis aux femmes maltraitées et à leurs enfants.

Par l'entremise du Conseil, les foyers d'hébergement pour femmes de l'Alberta collaborent entre eux pour apprendre et perfectionner leurs connaissances des pratiques prometteuses et maintenir des services d'hébergement de haute qualité dans la province. Depuis 2000, cette collaboration a permis l'achèvement de deux projets importants: la création d'une base de données commune pour la collecte d'information, permettant au Conseil de recueillir et d'analyser des données anonymes collectées par les foyers d'hébergement ([Alberta Shelter Trend Analysis: 10 years of Data Collection Informing Shelter Practice](#), 2011); et [piloting the Danger Assessment tool](#) (pilote de l'outil d'évaluation du danger) comme pratique prometteuse d'évaluation des risques pour assurer la sécurité des femmes et de leurs enfants (Keeping Women Alive - Assessing the Danger, 2009). Grâce à ces projets, la collecte et l'analyse des données croisées relatives aux foyers d'hébergement ont permis à ceux-ci de mieux adapter leurs activités aux besoins personnels des femmes. Les survivantes tirent parti du fait que les employés des centres d'hébergement perfectionnent leurs connaissances pour devenir des défenseurs responsabilisés et éclairés des femmes qu'ils représentent. La recherche axée sur l'action place également les foyers d'hébergement dans des situations où ils peuvent mieux informer les bailleurs de fonds et les responsables

politiques sur les besoins des survivantes, permettant ainsi aux femmes qui fuient la violence d'assurer leur sécurité et celle de leurs enfants.

Le projet [Cadres pratiques pour le changement](#) a été lancé en septembre 2009 à l'occasion de la [Première Conférence mondiale des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence](#) qui a été organisée par le Conseil des maisons d'hébergement de l'Alberta et à laquelle ont participé 800 employés des foyers d'hébergement de 51 pays. Avec l'aide de l'organisation Condition féminine Canada, le ACWS a invité des foyers d'hébergement membres à identifier, mettre en oeuvre et évaluer certaines pratiques prometteuses présentées à la conférence. Huit foyers d'hébergement membres ont participé au projet, l'accent étant mis au départ sur trois aspects clés des activités des foyers d'hébergement: la sécurité, la santé et la compétence culturelle.

Les données collectées pendant l'exécution du projet entre le 1^e octobre 2009 et le 31 août 2010 ont fait ressortir les points communs concernant les femmes aidées et les services fournis par les foyers d'hébergement membres.

Femmes et enfants dans les foyers d'hébergement

- 2.177 ont été admises avec leurs 1.833 enfants.
- L'âge moyen des femmes était 23 ans; 47% des enfants admis avaient moins de trois ans et 21% étaient âgés de 4 à 6 ans.
- 58% des femmes s'identifiaient comme autochtones, métisses, Premières nations ou inuites et 9% de toutes les femmes représentaient d'autres groupes minoritaires visibles.
- 39% des femmes vivaient en union de fait, 11% étaient mariées et 24% séparées ou divorcées; 46% vivaient avec leur partenaire au moment de l'admission au foyer d'hébergement.
- 41% des femmes présentaient des troubles de santé physique à leur admission.
- 80% des femmes n'avaient pas un emploi; 77% d'entre elles avaient besoin d'une aide financière.
- 33% des femmes séjournaient dans un foyer moins de 4 jours, 47% entre 5 et 21 jours et 20% plus de 21 jours.

Résultats de l'évaluation

- [Danger Assessment](#) (Évaluation du danger) (Campbell, J. 1995; Campbell, Webster & Glass, 2008)
 - Près de la moitié des femmes étaient en grave danger de fémicide; 17% étaient en sérieux danger;
 - Les femmes avaient subi de nombreuses formes de violence; 95% d'entre elles avaient subi des maltraitances émotionnelles, verbales ou psychologiques;
 - Les femmes moyennes admises avaient subi des maltraitances émotionnelles au moins 15 fois par mois et des maltraitances physiques au moins une ou deux fois par mois.
- [Domestic Violence Survivor Assessment](#) (Évaluation des survivantes de la violence familiale) (Dienemann, Campbell, Curry & Landenburger, 2002). Cette évaluation a été menée auprès de femmes dans des relations abusives pour comprendre ce qu'elles ressentaient envers certaines questions, dont celles

concernant leur sécurité, santé, culture, points forts et compétences. Les femmes ont été notées dans toutes ces catégories en fonction de leur taux de refus ou d'acceptation et de rejet ou d'action par rapport à la situation donnée. Les taux de notation des femmes ont été comme suit:

- "préparation" ou changement envisagé (27%)
- action ou séparation du partenaire (26%)
- contemplation ou engagement dans une relation, mais
- remise en question de certains comportements (21%)
- pré-contemplation ou engagement absolu dans une relation (15%)
- maintien ou établissement d'une nouvelle vie (12%)

Analyse du processus:

Des éléments clés de la conception du projet qui ont contribué à son succès ont consisté en:

- un investissement du Conseil de l'Alberta en temps du personnel et consultants extérieurs.
- la sélection et mise en oeuvre des activités du projet par le Leadership Team (équipe d'encadrement), composée de représentants de chaque foyer d'hébergement participant, ce qui a assuré des liens de collaboration étroite. L'équipe s'est réunie souvent pour orienter la mise en oeuvre du projet, en tant que groupe et en groupes de travail plus petits, pour soutenir différents éléments du projet.
- contributions des foyers d'hébergement participants, sous la forme:
 - d'une participation de la direction et des employés des abris à 60 réunions et téléconférences (4 jours en personne, 56 téléconférences, ~1.156 heures);
 - d'une présentation et participation à la formation en dehors et à l'intérieur de l'abri (16 employés, deux par abri, ont participé à six manifestations importantes de formation au projet);
 - de l'établissement et du maintien de partenariats communautaires;
 - de l'organisation de nombreuses réunions avec le personnel nécessaires pour appuyer la mise en oeuvre du projet;
 - de l'élaboration de nouveaux outils de collecte de données et de processus d'évaluation; et de l'élaboration et du suivi des processus de collecte de données.

Phase I (octobre - décembre 2008)

Dans la phase de planification, l'équipe d'encadrement a choisi plusieurs instruments d'évaluation et des interventions pour soutenir la mise en oeuvre de pratiques prometteuses en matière de sécurité, de santé et de compétence culturelle. Cela a inclus l'élaboration d'un [formulaire de consentement courant](#).

Instruments d'évaluation: Quatre instruments ont été désignés pour être utilisés par le personnel des foyers d'hébergement pour mieux comprendre les besoins des femmes qui se rendent dans de tels foyers, permettre à ces résidentes d'évaluer le succès avec lequel les foyers répondent à leurs besoins et faciliter une réflexion de la direction et du personnel d'hébergement sur la formation dispensée, les instruments mis en oeuvre et l'impact général du projet.

- Le programme Évaluation des survivantes de la violence familiale ([Domestic Violence Survivor Assessment](#)) (DVSA), qui englobe les domaines traités par le projet (sécurité, santé et culture), a fourni le cadre principal d'orientation à la mise en oeuvre du projet dans l'ensemble des foyers d'hébergement. Le DVSA repose sur le modèle transthéorique du changement (MTT), qui a pour objet d'aider les gens à entreprendre une démarche visant à modifier intentionnellement leur comportement (Prochaska, 1979; Prochaska, DiClemente & Norcross, 1992). Le DVSA comporte cinq étapes de changement: pré-contemplation, contemplation, préparation, action et maintien et diffère du modèle transthéorique dans la priorité qu'il accorde à quatre questions principales: sécurité, santé, culture et points forts personnels. Ces domaines sont essentiels à la compréhension de l'expérience vécue par les femmes maltraitées aux différentes étapes du changement.
- L'instrument [Danger Assessment](#) (évaluation du danger) (questionnaire et calendrier) a été mis en oeuvre dans le cadre du volet "sécurité" du projet.
- Le [Shelter Exit Survey](#) (enquête de départ de l'abri) a mesuré le niveau de satisfaction des femmes à l'égard des services d'hébergement et permis de recueillir des renseignements sur leur expérience globale, leur satisfaction à l'égard du personnel d'hébergement et leur perception de l'abri et de la sensibilité du personnel par rapport à leur culture. Des questions précises liées à la durée de leur séjour et au nombre d'abris qu'elles ont connus ont également été incluses.
- Le [Shelter Staff Survey](#) (enquête du personnel d'hébergement) a été complétée par au moins deux employés de tous les centres d'hébergement participants qui avaient participé directement à la mise en oeuvre du projet. Des entrevues ont également été menées avec des parties prenantes, notamment des membres de l'équipe de mise en oeuvre et des partenaires des services d'assistance juridique.

Interventions

- L'aide accordée au secteur de la santé a été simplifiée par l'administration du personnel du programme DVSA, qui a permis de comprendre dans quelle mesure les femmes étaient disposées à aborder les questions de santé (définies dans l'outil comme "Sentiments" et "Détresse mentale"), et par l'orientation vers d'autres services. La formation a porté sur l'augmentation des connaissances du personnel et la détection des symptômes traumatiques chez les femmes. La formation a comporté des stratégies de base (ex. techniques de détente, de respiration profonde et autres techniques de prise de conscience) que le personnel pouvait facilement transmettre aux femmes pour les aider à diminuer leurs sentiments de détresse dans les moments où elles se sentent submergées par l'émotion.
- Étant donné les problèmes juridiques graves qui touchent souvent les femmes qui cherchent refuge dans les foyers d'hébergement, et qui sont susceptibles de compromettre leur sécurité et celle de leurs enfants (ex. garde et accès, tribunal pénal), le Conseil des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence de l'Alberta (ACWS) a formé un partenariat avec l'organisme Legal Aid Alberta (Assistance juridique - Alberta). Le partenariat a débouché sur la création d'une ligne téléphonique mise en service par Legal Aid et réservée aux appels faits à partir des foyers d'hébergement.

- Les politiques et les procédures qui fournissent un cadre structurel aux activités des membres du personnel sont essentielles pour assurer des compétences organisationnelles et culturelles. Une [enquête](#) fondée sur les travaux du dr. Sujata Warrior, complétée par la direction et le personnel dans chaque foyer d'accueil, a évalué les besoins organisationnels au regard de l'acquisition de compétences culturelles dans leurs organisations. Le projet a invité tous les foyers d'hébergement participants à élaborer des politiques écrites de soutien aux efforts consentis pour acquérir des compétences culturelles et à formuler des définitions de compétence culturelle cohérentes pour tous les foyers d'hébergement.

Phase II (janvier 2009 - septembre 2009)

Au cours de la phase préparatoire, des consultants extérieurs ont aidé l'équipe d'encadrement à élaborer un cadre de mesure des résultats ([Outcome Measurement Framework](#)), qui a inclus la création d'outils, de méthodes et une esquisse des processus de collecte de données pour le projet. Le cadre a été élaboré en tenant compte des considérations suivantes:

- Attention accordée aux ressources d'hébergement disponibles;
- Disponibilité du soutien consenti aux foyers d'hébergement et à leur personnel tout au long du processus de mise en oeuvre;
- Enracinement des activités dans des principes de recherche éthiques (concernant la confidentialité des femmes et de leurs enfants, la sécurité des informations recueillies, l'obligation de tenir les femmes pleinement informées de ce qui leur est demandé, l'assurance que le projet ne présente aucun risque émotionnel pour les femmes et les enfants), et examen du projet par le comité d'examen déontologique du Conseil des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence de l'Alberta (ACWA);
- Obligation de modifier ou d'élargir l'information existante recueillie dans la base de données commune afin de réaliser les objectifs du projet; et
- Transférabilité du cadre et des exigences relatives à la collecte des données connexes à une autre base de données commune.

Le processus de collecte de données a été repris dans un projet d'évaluation mis au point et approuvé par le Comité et le Conseil d'examen déontologique du Conseil (ACWS). Les éléments clés du projet d'évaluation ont consisté à:

- Désigner et traiter des questions d'éthique qui pourraient se poser (en utilisant un numéro de dossier non identifié pour consigner des données à caractère personnel, en informant pleinement les femmes de tout ce qui leur est demandé et en assurant que l'évaluation ne pose aucun risque émotionnel aux femmes et aux enfants).
- Formuler la question de recherche: *Quel est l'impact de l'utilisation de l'outil d'évaluation des survivantes de la violence familiale (DVSA) et de l'outil d'évaluation du danger sur la sécurité, la santé et la perception de la compétence culturelle du programme?*
- Définir les mesures à prendre depuis l'admission jusqu'au départ des clients, qui couvrent le profil démographique et les antécédents, le programme DVSA, l'évaluation du danger (calendrier et 20 articles), un plan de sécurité, et une enquête de départ. Les activités de mise en oeuvre ont également été suivies.

- Mettre en oeuvre six formations importantes et l'élaboration ou la révision de protocoles et d'autres documents à l'appui de la collecte de données, de la gestion d'outils d'évaluation et des interventions.

Phase III (octobre 2009 - juin 2010)

Le projet a été mis en oeuvre sur une période de neuf mois et a nécessité des téléconférences mensuelles de l'équipe d'encadrement et, selon les besoins, un soutien à la formation individuelle accordé par le Conseil de l'Alberta (ACWS) aux foyers d'hébergement. Des audits de collecte de données ont été menés en février et avril 2010, utilisant des informations cumulatives recueillies à partir d'octobre 2009 afin de:

- garantir l'exactitude et l'exhaustivité des données inscrites;
- traiter les questions ayant trait aux foyers d'hébergement et les problèmes relatifs à la saisie de données;
- mener une analyse et un examen des données préliminaires; préparer les processus de nettoyage de données; et
- identifier des questions supplémentaires liées à la recherche qui intéressent les foyers d'hébergement aux fins d'analyse et d'établissement de rapports futurs.

Les données ont été téléchargées à partir d'une base de données commune dans un logiciel d'analyse statistique (SPSS) aux fins d'analyse. Cela a réduit le volume de travail des foyers d'hébergement (n'exigeant pas la réintroduction des données) et assuré que l'information recueillie pourrait être connectée par l'utilisation de numéros d'identité non-identifiés pour protéger la confidentialité des femmes et des enfants. Les variables employées dans l'analyse ont été choisies en fonction du cadre initial de collecte de données et ont inclus des profils démographiques des clients, des statistiques relatives à l'admission et aux foyers d'hébergement et des informations provenant d'enquêtes. Les audits ont débouché sur:

- neuf rapports de synthèse pour chaque audit - un rapport individuel pour chaque foyer participant et un rapport global contenant des informations provenant de tous les foyers d'hébergement.
- une présentation Power-Point pour aider les foyers d'hébergement à diffuser à leur personnel les informations provenant des audits individuelles.
- un rapport sommaire de projet accompagné d'un Power Point aux fins de diffusion et d'examen par l'équipe d'encadrement.
- une réunion en personne d'une journée en novembre 2011 animée par un consultant en évaluation pour examiner les résultats, recueillir des apports contextuels des foyers d'hébergement, réfléchir en groupes sur l'interprétation des données et, plus généralement, partager des expériences de mise en oeuvre. Le Conseil (ACWS) a fourni une aide aux foyers d'hébergement après les deux audits pour faciliter le nettoyage des données.

Phase IV (juillet 2010-janvier 2011)

Cette phase a compris:

- la collecte de réactions des parties prenantes obtenues par le consultant en évaluation à partir d'entretiens téléphoniques avec les membres de l'équipe d'encadrement et le personnel du service d'assistance juridique. Une enquête en ligne a également été menée avec le personnel des foyers d'hébergement qui

ont participé à la formation ou utilisé les outils mis en place dans le projet (16 personnes interviewées, 43 enquêtes complétées).

- une analyse qualitative.
- la diffusion du rapport en préparation à l'équipe d'encadrement et le traitement de ses commentaires définitifs.
- la diffusion du rapport.

Résultats relatifs aux expériences des femmes et du personnel:

- Enquête de départ des foyers d'hébergement pour femmes (Women's [Shelter Exit Survey](#))
 - Pour l'ensemble des questions, entre 92% et 96% des femmes ont été satisfaites des services fournis par les foyers d'hébergement;
 - Les femmes se sont déclarées les plus satisfaites de leur capacité accrue à assurer une meilleure sécurité pour elles-mêmes et leurs enfants du fait d'avoir séjourné dans un foyer d'hébergement et moins satisfaites (bien que le taux soit encore très élevé) de leurs connaissances relatives aux ressources communautaires en matière de santé.
- Enquête du personnel d'hébergement ([Shelter Staff Survey](#)) et entrevues auprès des parties prenantes ([Stakeholder Interviews](#))
 - Une majorité des répondants (64% à 81%) ont exprimé un avis positif concernant la collecte de données. Les répondants ont compris les raisons qui sous-tendent les exigences en matière de collecte de données et leur rôle dans le processus. Les répondants ont estimé que le personnel recevait la formation nécessaire et était tenu informé des changements intervenus s'il y a lieu.
 - La majorité des répondants (80%) étaient d'avis que le projet avait eu un impact positif sur leur foyer d'hébergement. Plus de 80% d'entre eux ont affirmé que le projet leur avait permis d'apporter une aide plus efficace aux femmes et aux enfants de l'abri et près de 66% ont estimé qu'il avait amélioré la fourniture de services d'urgence de l'abri aux femmes et aux enfants.

Leçons tirées et recommandations:

- La formation du personnel est essentielle à l'intégration des nouveaux outils dans les activités des foyers d'hébergement, comme la DVSA et l'évaluation du danger (calendrier et questionnaire). Pour être la plus efficace, la formation doit être soutenue par le personnel, la direction du foyer d'hébergement et l'équipe de mise en oeuvre.
- Une attention particulière doit être accordée aux processus de collecte de données pour améliorer la capacité des foyers d'hébergement de recueillir de l'information, en particulier des détails sensibles. Cela doit prendre en compte et refléter les différents niveaux de capacité et d'accès aux ressources des foyers d'hébergement et pourrait nécessiter l'allocation de financements supplémentaires consacrés à former le personnel ou à augmenter le nombre des effectifs pour aider aux processus de collecte de données.
- Les instruments d'évaluation doivent être examinés avec le personnel pour assurer leur pertinence et identifier toutes les difficultés liées à la mise en oeuvre des instruments. Cela peut impliquer une collaboration, s'il y a lieu, avec les concepteurs d'outils pour examiner ou revoir les outils existants.

- Le processus de mise en oeuvre exige de la part du personnel des foyers d'hébergement un temps de travail considérable qui doit être reconnu et abordé dans la conception du projet.
- Des stratégies de communications diverses doivent être établies et utilisées tout au long du processus de mise en oeuvre pour assurer que le personnel des abris est pleinement informé des objectifs, processus et résultats du projet, et de leurs responsabilités y afférentes.
- La possibilité d'atteindre divers objectifs dans une courte période de temps devrait être soigneusement étudiée dans la mesure où la complexité et la profondeur du projet risquent de compromettre l'efficacité de la mise en oeuvre de certains éléments (comme dans le cas des objectifs de compétences culturelles de ce projet).
- Des projets de pratiques prometteuses doivent mettre en oeuvre de nouvelles interventions ou activités de manière à se compléter les unes les autres plutôt qu'intégrer toutes les pratiques clés en même temps pour assurer l'efficacité et la durabilité des changements.
- Dans la mesure des ressources disponibles, des activités régulières de formation à toutes les pratiques mises en avant doivent être encouragées et rendues accessibles à tous les employés des foyers d'hébergement.
- Des processus doivent être élaborés pour suivre l'information provenant de séjours multiples dans les abris et d'autres services d'hébergement reçus par des femmes.
- Les abris doivent définir un mode cohérent et exacte de consignation et de documentation des services fournis aux femmes qui y séjournent pendant une courte période de temps, représentant la majorité des cas qui reçoivent une aide de la part des foyers d'hébergement.

Sources: Jan Reimer. Alberta Council of Women's Shelters. 2011; Alberta Council of Women's Shelters. 2011. [Practical Framework for Change Evaluation Report](#). ACWS. Alberta.