

ÉVALUATION DES SERVICES EN FRANÇAIS DU PROGRAMME DE TRIBUNAUX POUR  
L'INSTRUCTION DES CAUSES DE VIOLENCE CONJUGALE

PAR CAROLE-ANNE FOURNIER

RAPPORT FINAL

PRÉPARÉ POUR



2007

## REMERCIEMENTS

Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF) tient à remercier les femmes œuvrant auprès des femmes violentées qui ont mis leur temps précieux, leur sagesse et leur expérience à contribution pour la présente recherche. Leur souci d'améliorer le sort des femmes en situation de violence dans une relation intime et de leur apporter du bien-être constitue le fondement de ce travail. Soyez assurées de notre reconnaissance pour tout ce que vous avez su partager avec nous.

Nous aimerions aussi remercier les personnes qui ont collaboré à l'élaboration de ce texte, que ce soit par leur lecture attentive de l'ébauche du document, leurs témoignages ou leurs commentaires tout au long de la rédaction.

Les fonds nécessaires à ce projet proviennent du ministère du Procureur général du gouvernement de l'Ontario dans le cadre du Programme de subventions pour les projets communautaires du Secrétariat ontarien des services aux victimes.

**Note :** Les idées et opinions exprimées dans la présente publication ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement de l'Ontario.

Le présent rapport est disponible en ligne, à la rubrique « Publications », sur le site Web suivant : <http://www.francofemmes.org/aocvf>. Vous pouvez aussi l'obtenir en communiquant avec :



288, rue Dalhousie, pièce E  
Ottawa (Ontario) K1N 7E6  
Tél.: 613.241.8433  
Télec.: 613.241.8435  
aocvf@francofemmes.org  
[www.francofemmes.org/aocvf](http://www.francofemmes.org/aocvf)

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>1.0 <u>Introduction</u></b> .....	p. 1
1.1 <u>Problématique</u> .....	p. 2
1.2 <u>Structure</u> du rapport.....	p. 3
<b>2.0 <u>Faits</u> sur la violence faite aux femmes en Ontario</b> .....	p. 4
2.1 Différentes formes de violence.....	p. 5
2.2 Autres définitions.....	p. 6
2.3 Données sur la violence en Ontario.....	p. 7
2.4 La <u>communauté</u> francophone.....	p. 9
<b>3.0 <u>Obligations</u> légales du gouvernement en matière de prestation des services en français</b>	p. 12
3.1 <i>Loi sur les services en français</i> .....	p. 12
3.2 Régions désignées.....	p. 12
3.3 Désignation.....	p. 12
3.4 <i>Loi sur les tribunaux judiciaires de l'Ontario</i> .....	p. 13
3.5 <i>Code criminel</i> .....	p. 14
3.6 Définitions.....	p. 14
3.6.1 Permanence et qualité des services.....	p. 14
3.6.2 Accès garanti aux services.....	p. 14
3.6.3 Responsabilité en matière de prestation des services en français.....	p. 14
3.6.4 Services en français.....	p. 15
3.6.5 Offre active.....	p. 15
3.6.6 Services comparables.....	p. 16
3.6.7 Représentation des francophones.....	p. 16
3.7 Portrait idéal d'un service en français de qualité.....	p. 16
<b>4.0 <u>Programme</u> de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale</b> .....	p. 19
4.1 Tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale.....	p. 19
4.2 Profil.....	p. 19
4.3 Objectifs.....	p. 20
4.4 Éléments essentiels.....	p. 21
4.5 Partenaires.....	p. 21
4.6 Services.....	p. 21
4.6.1 Tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale (TICVC).....	p. 21
4.6.2 Programme d'aide aux victimes et aux témoins.....	p. 22
4.6.3 Programme d'intervention auprès des partenaires violents.....	p. 23
4.6.4 Comité consultatif du programme opérationnel des causes de violence conjugale.....	p. 24
4.6.5 Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes.....	p. 24
<b>5.0 <u>Méthodologie</u></b> .....	p. 26
5.1 Limites de l'évaluation.....	p. 27

<b>6.0 <u>Analyse</u> et recommandations</b> .....	p. 28
6.1 Situation actuelle : un résumé des principales constatations.....	p. 28
6.2 Offre et demande de services en français.....	p. 31
6.3 Communications.....	p. 34
6.4 Services d'interprétation.....	p. 36
6.5 Accessibilité des services en français.....	p. 37
6.6 Ressources humaines.....	p. 39
6.7 Formation.....	p. 41
6.8 Coordination des services et comités consultatifs.....	p. 42
 <b>7.0 Conclusion</b> .....	 p. 46

## **Bibliographie**

Annexe A – Liste des programmes d'aide aux victimes et aux témoins

Annexe B – Liste des programmes d'intervention auprès des partenaires violents

Annexe 1 – Description du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale (acronymes en français et en anglais)

Annexe 2 – Liste des régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*

Annexe 3 – Lettre de présentation

Annexe 4 – Questionnaire (Intervenantes communautaires)

Annexe 5 – Questionnaire (Intervenantes du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale)

## 1.0 INTRODUCTION

---

La violence faite aux femmes est un problème persistant en Ontario et partout au Canada. Elle compromet l'égalité sociale et économique, la santé physique et mentale ainsi que le bien-être et la sécurité des victimes. En Ontario, la majorité des organismes auxquels font appel les femmes francophones victimes de violence sont des organismes gouvernementaux ou des organismes sans but lucratif subventionnés par le gouvernement.

Dans le *Plan d'action ontarien contre la violence familiale* (2005), le gouvernement de l'Ontario s'engage à protéger les femmes et les enfants contre la violence familiale en offrant :

*« (...) une approche équilibrée qui renforce les mécanismes de soutien communautaires afin de mieux protéger les victimes, qui met l'accent sur l'éducation publique, l'intervention précoce, et des stratégies de prévention pour aider à réduire la violence familiale, qui renforce le système judiciaire et qui offre un meilleur accès aux services en français à la communauté francophone.<sup>1</sup> »*

Le plan d'action préconise des approches ciblées permettant d'améliorer l'accès aux services en français pour les femmes d'expression française et des initiatives visant à répondre aux besoins particuliers de la communauté francophone.

Au cours de la dernière décennie, le système judiciaire ontarien a mis sur pied le Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale (PTICVC) afin de promouvoir la sécurité des victimes, de responsabiliser les agresseurs, d'accroître la confiance dans le système judiciaire et, de façon plus générale, de reconnaître que la violence conjugale est un crime contre la société. Dans son modèle logique du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale, le ministère du Procureur général a déterminé, entre autres, que l'atteinte des objectifs dépendait de l'offre de « services en français comparables aux services en anglais, offerts dans les 24 régions désignées aux termes de la *Loi sur les services en français* ». <sup>2</sup>

En Ontario, les obligations du gouvernement provincial envers la communauté francophone sont définies par cinq dispositions législatives importantes : la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur les langues officielles* (Canada), la *Loi sur les services en français* (Ontario), la *Loi sur les*

---

<sup>1</sup> Ministère des Affaires civiques et de l'immigration. 2005. *Plan d'action ontarien contre la violence familiale*. Toronto. Direction de la condition féminine de l'Ontario. p. 1.

<sup>2</sup> Ministère du Procureur général de l'Ontario. 1997. *Modèle logique du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale*. Toronto.

*tribunaux judiciaires de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne* (Ontario). Dans leur ensemble, ces lois et règlements protègent les droits des citoyennes et des citoyens francophones et obligent les agences et les organismes gouvernementaux provinciaux à offrir des services en français, en tout temps et pour tous les services désignés. Elles exigent aussi que ces services soient équivalents aux services offerts en anglais, tant du point de vue de la disponibilité que de l'accessibilité.

### **1.1 Problématique**

Un des principaux volets du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale est « d'offrir des services en français comparables aux services en anglais offerts dans les 24 régions désignées par la *Loi sur les services en français* ». <sup>3</sup> En 2006, le ministère du Procureur général de l'Ontario a évalué l'efficacité du PTICVC, <sup>4</sup> mais n'a qu'effleuré l'important volet de la langue. C'est pourquoi, afin de compléter la recherche, l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, un regroupement provincial féministe francophone, a été invitée par le Secrétariat ontarien des services aux victimes à effectuer une évaluation des services en français (SEF) offerts par le PTICVC aux femmes d'expression française qui sont victimes de violence conjugale.

Cette recherche vise donc à mesurer l'accessibilité, la qualité et la permanence des services en français; à reconnaître les préoccupations et les inquiétudes des intervenantes concernant la prestation des services en français au sein du PTICVC et à proposer des stratégies et des recommandations pour améliorer les services du PTICVC pour les femmes francophones.

La présente évaluation se fonde sur certains volets des études antérieures du PTICVC. Le rapport de PRA Inc., *Évaluation du programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale : rapport final*, réalisé en 2006 pour le ministère du Procureur général et *Les tribunaux spécialisés en violence familiale ont-ils amélioré la situation des Ontariennes ?* rédigé en 2003 par Kathryn Penwill pour l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, ont servi de point de départ à notre évaluation. Mentionnons aussi l'étude de Linda Cardinal, Stéphane Lang, Nathalie Plante, Anik Sauvé et Chantal Terrien de la Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, *Un état des lieux – Les services en français dans le domaine de la justice en Ontario*,

---

<sup>3</sup> Ministère du Procureur général. 2003. *L'implantation de tribunaux spécialisés dans l'instruction des causes de violence familiale*. Toronto.

<sup>4</sup> Pour une liste des acronymes utilisés dans ce texte, veuillez consulter l'Annexe 1.

réalisée en 2005. En outre, notre évaluation tient compte de recherches connexes menées par d'autres organismes et regroupements francophones. Les objectifs de l'évaluation sont de mesurer l'accessibilité, la qualité et la permanence des services en français ainsi que l'efficacité du PTICVC dans l'atteinte de ses objectifs, tout en tenant compte des expériences des femmes francophones victimes de violence conjugale en Ontario.

## **1.2 Structure du rapport**

Afin d'atteindre les objectifs de l'évaluation, nous avons organisé le rapport de la façon suivante : dans le premier chapitre du rapport, nous présentons brièvement la problématique, dans le deuxième, nous donnons quelques faits et définitions et produisons des statistiques relatives à la violence contre les femmes ainsi qu'un profil des femmes francophones de l'Ontario aux prises avec cette violence. Nous ajoutons également une brève description de l'état de la situation de la violence en Ontario afin de mieux comprendre la réalité des femmes de l'Ontario français. Dans le troisième chapitre du rapport, nous définissons les obligations légales du gouvernement provincial quant aux services en français; nous donnons ici encore quelques définitions de base ainsi que la description d'un service de qualité en français. Puis, dans le quatrième chapitre, nous discutons du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale, de ses objectifs et des services qui le constituent. Nous présentons notre méthodologie au chapitre cinq et nos résultats d'analyse au chapitre six. En conclusion, nous revenons brièvement sur la question de la recherche et nous établissons le bilan des idées abordées et des pistes d'action proposées.

## **2.0 FAITS SUR LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES EN ONTARIO**

---

Depuis plus d'une décennie, le mouvement des femmes francophones de l'Ontario a fait connaître le problème de la violence faite aux femmes, qu'il s'agisse de violence conjugale, d'agressions à caractère sexuel ou d'autres formes de violence perpétrées contre les femmes. Avant de présenter les résultats de l'évaluation, il serait bon de rappeler les principaux constats déjà faits dans ce domaine. Ce sont des questions extrêmement graves et surtout douloureuses.

Premièrement, il est important de définir ce que nous entendons par « violence conjugale ». Les définitions de la violence faite aux femmes varient énormément, selon les objectifs d'une étude, d'une recherche ou d'une politique particulière et selon la source des données utilisées. Plusieurs des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), des maisons d'hébergement et d'autres organismes communautaires offrant des SEF en matière de violence en Ontario utilisent la définition de la *Déclaration sur l'élimination de la violence contre les femmes de 1993*, entérinée par l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies et signée par le Canada :

### Article premier :

(...) l'expression « violence contre les femmes » désigne tout acte de violence dirigé contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée. Elle constitue une violation des droits de la personne humaine et des libertés fondamentales et empêche les femmes de jouir des dits droits et libertés. (...)

### Article 2 :

La violence à l'égard des femmes s'entend comme englobant, sans y être limitée, les formes de violence suivantes :

- a) La violence physique, sexuelle et psychologique exercée au sein de la famille, y compris les coups, les sévices sexuels infligés aux enfants de sexe féminin au foyer, les violences liées à la dot, le viol conjugal, les mutilations génitales et autres pratiques traditionnelles préjudiciables à la femme, la violence non conjugale, et la violence liée à l'exploitation.
- b) La violence physique, sexuelle et psychologique exercée au sein de la collectivité, y compris le viol, les sévices sexuels, le harcèlement sexuel et l'intimidation au travail, dans les établissements d'enseignement et ailleurs, le proxénétisme et la prostitution forcée.
- c) La violence physique, sexuelle et psychologique perpétrée ou tolérée par l'État, où qu'elle s'exerce.



Selon le Fonds des Nations Unies pour la population (2005) :

« *La violence sexiste est peut-être la violation des droits humains la plus répandue et la plus tolérée par la société. [...] Elle reflète et en même temps renforce les inégalités entre les hommes et les femmes et compromet la santé, la dignité, la sécurité et l'autonomie de ses victimes.*<sup>5</sup> »

Le *Code criminel* du Canada ne comprend pas d'infraction précise liée à la violence à l'endroit des femmes ou d'agression contre une conjointe, mais plusieurs de ses dispositions s'appliquent aux cas de violence contre des femmes, notamment celles qui portent sur les voies de fait, l'agression sexuelle, le harcèlement criminel, les menaces de violence, la séquestration et l'homicide.

## 2.1 Différentes formes de violence<sup>6</sup>

1) La violence physique, qui inclut le fait de proférer des menaces de violence et de frapper à coups de poing ou avec une arme, avec ou sans blessure physique, est la forme de violence la plus connue. Toutes les formes de violence physique constituent des infractions au *Code criminel*.

2) La violence sexuelle comprend toutes les formes d'activités ou d'attouchements sexuels sans consentement ou sous la contrainte, incluant le viol. Toutes les formes de violence sexuelle constituent des infractions au *Code criminel*. Le terme « agression sexuelle » englobe toute une gamme d'actes criminels – depuis les attouchements sexuels non désirés jusqu'à la violence sexuelle commise avec une arme – qui sont classés selon trois niveaux de gravité. Les infractions sexuelles comprennent les trois niveaux d'agression sexuelle ainsi que les infractions d'ordre sexuel prévues principalement pour protéger les enfants.

3) La violence psychologique comprend les insultes, l'humiliation, le rabaissement, les hurlements et la jalousie extrême (souvent non fondée). Ces agissements ne sont pas des infractions prévues au *Code criminel*, mais ils sont souvent utilisés de façon efficace pour contrôler et intimider un ou une partenaire intime. La violence psychologique comprend également les blessures infligées à des animaux de compagnie et les dommages causés à des biens, qui sont des infractions prévues au *Code criminel*.

<sup>5</sup> Fonds des Nations Unies pour la population. 2005. *État de la population mondiale 2005*, p. 64. En ligne : [http://www.unfpa.org/swp/index\\_fre.htm](http://www.unfpa.org/swp/index_fre.htm). Page consultée le 25 octobre 2007.

<sup>6</sup> Johnson, Holly. 2006. *Mesure de la violence faite aux femmes : tendances statistiques 2006*. Ottawa. Statistique Canada. p. 9

4) L'exploitation financière : (aussi appelée exploitation économique ou matérielle) comprend la restriction de l'accès aux ressources familiales, à un héritage ou à des possibilités d'emploi ou la saisie de chèques de paye. À moins qu'il n'y ait vol, fraude ou autre forme de coercition, l'exploitation financière n'est pas une infraction prévue au *Code criminel*.

5) La violence conjugale : comprend la violence physique, sexuelle ou psychologique, ou l'exploitation financière dans le cadre d'un mariage ou d'une union libre, qu'il s'agisse de conjoints ou d'ex-conjoints. Les conjoints et ex-conjoints comprennent les conjoints de même sexe. La catégorie plus vaste de la violence entre partenaires intimes englobe la violence conjugale et les actes de violence commis par un petit ami ou un ex-petit ami.

6) L'agression entre conjoints est mesurée en fonction des dispositions du *Code criminel* et elle comprend les voies de fait, l'agression sexuelle et les menaces de violence.

7) L'homicide entre conjoints signifie un homicide sur un conjoint de droit ou de fait, et il comprend le meurtre au premier degré, le meurtre au deuxième degré et l'homicide involontaire coupable.

8) Le harcèlement criminel est une forme de comportement obsessionnel à l'endroit d'une autre personne. Il peut comprendre une surveillance persistante, malveillante et non désirée, ainsi qu'une atteinte à la vie privée qui constitue une menace constante à la sécurité personnelle de la victime. Le harcèlement criminel est une infraction prévue au *Code criminel*.

## **2.2 Autres définitions**

1) Les conjoints et ex-conjoints comprennent les personnes mariées, séparées et divorcées, les conjoints et ex-conjoints de fait ainsi que les conjoints de même sexe.

2) Les partenaires et ex-partenaires intimes comprennent les conjoints et ex-conjoints, et les petits amis et ex-petits amis.

3) Les termes approche féministe, analyse féministe et intervention féministe sont mentionnés à diverses reprises. Ces termes sont indissociables et plusieurs organismes, dont les CALACS et les maisons d'hébergement qui offrent des services en français aux femmes victimes de violence, ont recours à ces termes. Ils guident leur façon d'intervenir auprès des femmes et leurs interventions sociales et politiques :

« *L'analyse féministe ou l'approche féministe perçoit le phénomène de la violence contre les femmes non pas comme un incident isolé, mais comme un problème social. Son objectif est de transformer simultanément la personne et la société. Cet objectif rejoint celui du mouvement féministe de l'Ontario français, lequel a réussi à englober les besoins individuels des femmes et les besoins de transformation des institutions sociales. Il va de pair avec l'analyse féministe et son action politique, c'est-à-dire de réorganiser le pouvoir entre les femmes et les hommes et entre les femmes et l'État. Cette quête de prise de pouvoir, par et pour les femmes, permet de leur redonner le pouvoir pour gérer leur vie sociale. Pour les organismes francophones ayant adopté une analyse féministe, faire de l'action politique, c'est faire une analyse à partir de ce que les femmes vivent, développer un discours ancré dans la réalité, trouver les arguments nécessaires afin de préconiser des changements sociaux, et travailler collectivement à la transformation des inégalités sociales vécues par les femmes.*<sup>7</sup> »

« *L'intervention féministe est fondée sur un rapport égalitaire entre l'intervenante et la femme violentée pour lui permettre de reprendre le pouvoir sur sa vie. Elle vise à aider les femmes à prendre conscience de leur situation, à les soutenir dans leur cheminement vers une vie sans violence et à les aider à trouver activement des solutions qui leur permettent de se prendre en main individuellement et collectivement, tout en respectant leurs choix. L'intervention féministe pose aussi l'implication sociale et le militantisme comme solutions communes à l'oppression dont les femmes sont l'objet en tant que groupe social.*<sup>8</sup> »

### 2.3 Données sur la violence en Ontario

La fréquence des incidents de violence conjugale ou d'agressions à caractère sexuel n'est plus un mystère. Elle a été évaluée et étudiée et semble toucher, d'une façon ou d'une autre, la moitié des Canadiennes ou, pour les besoins de la présente évaluation, la moitié des Franco-ontariennes. Les indicateurs suivants brossent le tableau de la violence faite aux femmes en Ontario :

- Le 15 avril 2002, il y avait 34 588 personnes dans les maisons d'hébergement de l'Ontario. De ce nombre, 18 066 étaient des femmes et 16 522 des enfants. (Statistique Canada, 2003)
- En Ontario pour l'année 2002, on évalue à 855 000 le nombre de femmes vivant avec un handicap. De ce nombre, on estime que 700 000 sont victimes d'une forme ou d'une autre d'agression, 630 000 sont agressées par une personne qui leur est connue et 229 000 sont agressées plus d'une fois. (handicaps.ca, 2004)
- Dans une étude datant de 1992, on indiquait qu'en Ontario français, une femme sur cinq âgée de 45 à 64 ans, révélait avoir subi une ou plusieurs formes de violence.<sup>9</sup> Depuis, il semble que l'on n'ait plus aucune donnée sur ce groupe d'âge.

<sup>7</sup> Kathryn Penwill, Gaëtane Pharand, Ghislaine Sirois et Louise Toone. 1997. « Action politique à la mode de chez-nous ». *Reflets, revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*. Sudbury. vol. 3, no.2. p. 8.

<sup>8</sup> Lucie Brunet et Marie-Luce Garceau. 2004. *Faire autant avec si peu... Bilan et profil des services en français en matière de violence contre les femmes*. Ottawa. AOcVF. p. 8.

<sup>9</sup> M. L. Garceau, D. Dennie, B. Tremblay-Matte et M. Charron. 1992. *Cessons de penser que l'amour va tout vaincre. La situation des femmes francophones de 45 à 64 ans qui vivent en Ontario*. Sudbury. Fédération des femmes canadiennes-françaises de l'Ontario.

- En 2000, 40 p. 100 des victimes d'agression sexuelle de sexe féminin âgées de 18 ans et plus ont été agressées par un ami ou une connaissance, 23 p. 100 par un étranger et 23 p. 100 par un membre de la famille, y compris le conjoint actuel ou l'ex-conjoint. (Condition féminine Canada, 2004)
- Depuis 1996, les crimes de harcèlement sexuel ne cessent d'augmenter. Au Canada, il y a eu une hausse de 16 p. 100 des cas de 1990 à 2000. (Statistique Canada, 2001)
- Seulement 58 p. 100 des accusations se rendent jusqu'au tribunal et 75 p. 100 des harceleurs reconnus coupables ne sont pas condamnés à la prison. (Statistique Canada, 1998)
- Près de la moitié des femmes qui sont victimes de mauvais traitements de la part de leur conjoint ont recours à un service social (centre d'aide, ligne de soutien, conseillère ou psychologue, centre communautaire, maison d'hébergement ou maison de transition, centre pour femmes, services offerts aux victimes, etc.).<sup>10</sup>
- C'est parce qu'elles n'en connaissent pas l'existence que les femmes victimes d'agression n'ont pas souvent recours aux services sociaux. (Statistique Canada, 2000)
- En Ontario, en décembre 2003, on estime que 30 p. 100 des femmes recevant de l'aide sociale ont vécu un abus physique ou sexuel, c'est-à-dire 61 000 femmes. Ce chiffre ne tient pas compte des enfants et, selon les auteures, cette estimation est prudente.<sup>11</sup>
- Les coûts annuels de la violence envers les femmes s'élèvent à 4,2 milliards de dollars par année. Sont inclus les coûts des services sociaux, de l'éducation, de la justice pénale, du travail et de l'emploi, de la santé et des soins médicaux.<sup>12</sup>

Cette situation est déplorable et illustre la violence dont les femmes sont victimes en Ontario. Cette violence est un crime et la société a l'obligation de protéger les femmes et leurs enfants en mettant en place les services en français permanents et de qualité dont elles ont besoin afin de pouvoir vivre en sécurité avec leurs enfants. Dans le cas des femmes francophones de l'Ontario, les besoins sont grands et les services pour les combler sont loin d'être tous en place.

Grâce au travail de sensibilisation et d'éducation, la violence n'est pas tolérée comme autrefois. On constate que les victimes elles-mêmes sont davantage en mesure de dénoncer les agressions et qu'elles vont chercher de l'aide. Certaines formes de violence, comme la violence conjugale, sont moins taboues qu'avant; cependant, elles demeurent toujours largement cachées. C'est

<sup>10</sup> Garceau *et al.* *Ibid.*

<sup>11</sup> Mosher *et al.* dans Brunet et Garceau. *Ibid.*

<sup>12</sup> Comité mixte de la violence familiale. 1999. *Vers une action homogène de la collectivité et de la justice en réponse à la violence familiale. Plan quinquennal pour l'Ontario.* Toronto.

particulièrement le cas dans certains milieux ruraux et isolés ou encore dans les communautés immigrantes. Par ailleurs, certaines personnes considèrent que la société franco-ontarienne n'a pas encore tenu un vrai débat sur la violence; le phénomène est resté en marge de l'actualité.<sup>13</sup>

#### **2.4 La communauté francophone**

Les femmes francophones de l'Ontario qui sont vulnérables à la violence présentent certaines particularités. Pour les découvrir, nous avons consulté le *Profil statistique sur les femmes francophones de l'Ontario* produit par l'Office des affaires francophones en 2005 ainsi que *Les femmes francophones de l'Ontario : un profil statistique* préparé par la Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques de l'Université d'Ottawa en octobre 2006. Les données présentées ci-après proviennent du recensement de 2001 et sont tirées de ces documents. Des données portant sur la province ainsi que sur les 49 divisions de recensement de l'Ontario ont été compilées. Ce sont les données les plus récentes au sujet des femmes francophones.

- La population francophone totale de l'Ontario est d'environ 527 708 personnes, soit 4,7 p. 100 de l'ensemble de la population.
- Les femmes représentent 52,7 p. 100 de l'ensemble de la population francophone.
- Les femmes francophones sont sous-représentées dans les groupes d'âge de 0 à 34 ans et surreprésentées dans le reste des groupes d'âge, c'est-à-dire les 35 à 64 ans et les 65 ans et plus.
- Comme dans l'ensemble de la population francophone, le niveau de scolarité des femmes francophones est inférieur à celui de l'ensemble de la population féminine.
- Le taux de participation des femmes francophones au marché du travail est inférieur à celui de la population féminine en général (57,8 p. 100 comparativement à 60 p. 100).
- Les femmes francophones affichent également un taux de participation au marché du travail inférieur à celui des hommes francophones (57,8 p. 100 comparativement à 70,5 p. 100). Cette situation ne diffère pas tellement de celle des femmes dans l'ensemble de la population (60 p. 100 comparativement à 73 p. 100).
- Le revenu moyen des femmes francophones représente 68 p. 100 du revenu moyen des hommes francophones soit 21 509 \$ contre 32 915 \$.

---

<sup>13</sup> Brunet et Garceau. *Ibid.* p. ix

- Dans la population francophone, la proportion de femmes vivant sous le seuil de faible revenu est supérieure à celle des hommes (18,3 p. 100 comparativement à 15,2 p. 100), et ce, dans toutes les régions.
- Les femmes francophones les plus vulnérables sont celles qui sont âgées de 20 à 24 ans et celles de 75 ans et plus qui vivent sous le seuil de faible revenu, soit 30,7 p. 100 et 33,5 p. 100 respectivement.
- Une plus forte proportion de francophones vit en zone rurale (21,9 p. 100) comparativement à l'ensemble de la population ontarienne (16,7 p. 100). Les francophones issus des minorités ethniques représentent 22,5 p. 100 de la population francophone de Toronto et 8,9 p. 100 de la population francophone d'Ottawa-Carleton. La majorité (54 p. 100) des francophones appartenant à une minorité ethnique est concentrée dans le centre de l'Ontario.
- Les femmes originaires des pays en développement sont frappées par le chômage et le sous-emploi et ont de la difficulté à exercer leurs droits. La discrimination raciale, la méconnaissance de la langue, l'isolement social et la non-reconnaissance des diplômes et des expériences de travail sont à l'origine de ces situations.
- Les femmes de couleur sont doublement affectées par ces situations car elles sont souvent reléguées à des emplois de service sans avantages sociaux et subissent la précarité de l'emploi.<sup>14</sup>
- Le parrainage des femmes immigrantes ouvre la porte à toutes sortes de situations de dépendance au conjoint.<sup>15</sup>

Ce portrait statistique montre que, par rapport à l'ensemble de la population des femmes de l'Ontario, les femmes francophones sont encore plus vulnérables quand elles ont besoin de sortir d'une situation de violence, d'intégrer le marché du travail et d'avoir un revenu convenable. En général, elles sont plus âgées, moins scolarisées et moins présentes sur le marché du travail. Elles ont plus tendance à vivre en milieu rural, ce qui signifie qu'elles vivent un isolement géographique important, surtout en l'absence de transport en commun.

Les femmes francophones vivent aussi un isolement culturel et social faute d'occasions de vivre leur culture en français et d'échanger avec d'autres femmes francophones. Ces quelques indicateurs socioéconomiques montrent aussi que la population francophone de l'Ontario change de visage et se

---

<sup>14</sup> A. Bassolé, H. Hamboyan, M. Kérisit, N. Plante et M. Young. 2004. *On dit toujours que la guerre est finie mais la guerre n'est jamais finie... L'impact du conflit armé sur l'intégration des femmes immigrantes et des réfugiées francophones en Ontario*. Ottawa. Mouvement ontarien des femmes immigrantes francophones.

<sup>15</sup> Bassolé et al. *Ibid.*

renouvelle grâce à l'immigration.<sup>16</sup> À ce portrait, il faut ajouter que les femmes francophones de l'Ontario vivent en milieu minoritaire. Comme l'explique Ghislaine Sirois de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes :

*« Grandir dans des conditions d'oppression a nécessairement un impact sur sa participation dans le monde. En tant que femmes, certaines sont passives, d'autres revendiquent, plusieurs ont peur et souhaiteraient disparaître plutôt que de dire « je suis femme et je veux que vous respectiez mes droits » (...) il y a cependant mille façons de vivre l'oppression intériorisée. Ces choix représentent des mécanismes de survie dans un environnement intolérant.<sup>17</sup> »*

En situation minoritaire, l'oppression s'exerce aussi par la langue. Les femmes francophones ne sont pas toutes bilingues, en particulier les femmes immigrantes qui veulent s'intégrer et travailler en Ontario. Elles ne sont cependant pas les seules à ne pas maîtriser l'anglais. Les aînées, les femmes qui vivent avec un handicap ou dans des milieux isolés, les Québécoises établies en Ontario ont toutes beaucoup de difficulté à communiquer leur détresse dans une situation de violence. L'expérience prouve pourtant que le chemin de la guérison et du bien-être est plus facile lorsqu'une femme peut effectuer ses démarches dans sa propre langue.

---

<sup>16</sup> Garceau et al. *Ibid.* p. 58.

<sup>17</sup> Ghislaine Sirois. 1999. *Y a-t-il oppression des femmes francophones ?* Ottawa. Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. pp. 13-14.

### **3.0 LES OBLIGATIONS LÉGALES EN MATIÈRE DE SERVICES EN FRANÇAIS**

---

#### **3.1 *Loi sur les services en français***

Adoptée en 1986, la *Loi sur les services en français* définit l'obligation du gouvernement provincial d'offrir des services en français en Ontario. Elle donne à tous les citoyens et citoyennes le droit d'avoir accès à des services en français dans tous les bureaux principaux des ministères et organismes provinciaux, de même que dans la plupart des bureaux des ministères et organismes provinciaux qui sont situés dans l'une des 25 régions désignées de la province ou qui desservent l'une de ces régions.

#### **3.2 Régions désignées**

Une région désignée est une région reconnue officiellement par le gouvernement de l'Ontario comme ayant droit à des services en français en raison de la concentration de francophones qu'on y retrouve ou de la vitalité de la collectivité francophone. Pour être désignée, une région doit compter 5 000 résidents francophones ou qu'au moins 10 p. 100 de la population y parle français. Voir l'Annexe 2 pour la liste des régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*.

#### **3.3 Désignation**

Tous les ministères du gouvernement de l'Ontario sont tenus de désigner un coordonnateur ou une coordonnatrice des services en français qui collabore avec l'Office des affaires francophones pour la mise en œuvre et l'application de la *Loi sur les services en français* dans son ministère. La ministre déléguée aux Affaires francophones, appuyée par l'Office des affaires francophones, voit à l'application et à la gestion de la *Loi sur les services en français*. Au ministère du Procureur général (MPG), le Bureau de la coordonnatrice des services en français a la responsabilité de planifier les services en français. C'est à la coordonnatrice des SEF que revient la tâche de promouvoir le développement de services en français, de déterminer quelles agences de transfert de paiement devraient offrir des services en français, de revoir les plans de désignation préparés par les agences et les établissements et de présenter des recommandations au ministre quant à l'acceptation de ces plans. Le Bureau de la coordonnatrice est aussi responsable d'élaborer des politiques et des procédures ainsi que d'établir des lignes directrices pour la mise en œuvre des plans stratégiques en matière de SEF au sein du MPG et du système judiciaire ontarien : mises à jour sur la prestation de services en français, révision des plans de désignation préparés par les agences et établissements, recommandations au ministre sur l'acceptation des plans et



coordination des plaintes. Les demandes de désignation sont ensuite acheminées à l'Office des affaires francophones, responsable de la préparation du décret. La désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* est un décret qui reconnaît la capacité d'un organisme à offrir des services en français. Quand un organisme est désigné, la prestation de services en français devient obligatoire et permanente.

Dans toutes les régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* et pour l'ensemble des programmes et services assujettis aux dispositions de cette loi, le gouvernement de l'Ontario a pris l'engagement d'améliorer l'accès aux services en français :

- en travaillant avec les agences de transfert de paiement pour accroître et améliorer les services en français;
- en fournissant une aide aux professionnels et aux associations professionnelles pour mieux desservir leurs patients, leurs clients et leurs communautés;
- en créant et en adoptant des programmes et services pour mieux répondre aux besoins des francophones;
- en offrant aux francophones des renseignements sur les programmes et sur les services gouvernementaux;
- en encourageant les francophones à se renseigner sur les programmes et services gouvernementaux disponibles en français et à les utiliser.

### **3.4 Loi sur les tribunaux judiciaires de l'Ontario**

La *Loi sur les tribunaux judiciaires de l'Ontario* stipule que l'anglais et le français sont les langues officielles des tribunaux de la province et que les audiences sont instruites soit en anglais, soit en tant qu'instance bilingue. Cela signifie essentiellement qu'une personne qui a recours à une instance a droit à un juge bilingue et a le droit de présenter des témoignages et des commentaires en français. Dans les régions désignées, elle a aussi droit à un jury bilingue et le droit de déposer des documents rédigés en français.

Adopté en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, le Règlement de l'Ontario 53/01 assure depuis le 1<sup>er</sup> juin 2001 le droit à une instance bilingue de quatre façons : le dépôt d'une requête, une déclaration orale devant le tribunal, le dépôt d'une déclaration écrite auprès du tribunal et le dépôt du premier document rédigé en français.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Association des juristes d'expression française de l'Ontario. 2007. *Principales dispositions linguistiques*. Page consultée en ligne le 11 mai 2007 : [www.ajefo.ca](http://www.ajefo.ca).

On entend par tribunaux judiciaires les cours suivantes : la Cour supérieure de justice, la Cour divisionnaire, la Cour de la famille, la Cour des petites créances et la Cour de justice de l'Ontario. Devant ces tribunaux judiciaires, les Ontariennes et les Ontariens qui parlent français ont le droit de demander qu'une instance soit instruite en tant qu'audience bilingue. Si les francophones ne demandent pas un procès bilingue, les audiences de dérouleront en anglais.

### **3.5 Code criminel**

Les articles 530 et 530.1 du *Code criminel* garantissent aux francophones accusés d'infractions relevant du *Code criminel* et des lois fédérales le droit à un procès en français partout en Ontario. Ces deux articles précisent aussi les obligations relatives à l'exercice de ce droit. Dans le cas d'une accusation criminelle, les victimes de violence n'ont pas le droit de choisir la langue dans laquelle se déroulera un procès. Elles peuvent cependant demander une ou un interprète afin de pouvoir participer au processus.

### **3.6 Définitions**

#### **3.6.1 Permanence et qualité des services**

Toute agence désignée doit s'assurer que tout service offert en français le sera en permanence, ce qu'elle fait généralement par le biais de son énoncé de mission, de ses règlements internes et de ses politiques. Les politiques relatives aux ressources humaines et à la dotation de personnel doivent refléter un accès continu aux services en français. De plus, l'établissement ou l'organisme désigné doit être en mesure de reconnaître sa clientèle francophone pour être en mesure de lui offrir des services de qualité comparables aux services offerts à la population anglophone. Cela entraîne la mise en œuvre d'un mécanisme pour assurer la qualité et l'évaluation des services en français ainsi qu'un processus qui facilite le dépôt et le traitement des plaintes.

#### **3.6.2 Accès garanti aux services**

La population francophone a droit à des services analogues ou comparables à ceux qui sont offerts à la population anglophone.

#### **3.6.3 Responsabilité de la prestation des services en français**

Par le biais de son énoncé de mission, de ses règlements internes, de ses politiques et de la prestation des services, l'agence désignée doit assumer la responsabilité de la prestation des services en français. Un

plan de prestation des services en français doit être adopté et sa mise en œuvre doit être contrôlée. Le ministère peut exiger que l'agence produise un rapport sur la prestation des services en français.<sup>19</sup>

### 3.6.4 Services en français

Pour l'ensemble des communications écrites, verbales, audiovisuelles et électroniques avec lesquelles une instance administrative désignée entre en relation avec les membres de la communauté francophone pour leur offrir de l'aide ou leur fournir des renseignements, les moyens de communication utilisés doivent être comparables à ceux qui sont employés dans les relations avec la communauté anglophone.

### 3.6.5 Offre active

Les grands points du concept de l'offre active des services en français sont les suivants :

- Le concept de l'offre active s'applique à tous les services gouvernementaux destinés à la population en général dans les régions de la province désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*.
- Le concept de l'offre active signifie que toutes les communications par téléphone, par écrit, en personne ou par voie électronique se font dans la langue officielle choisie par la clientèle. En vertu du concept de l'offre active, les fournisseurs de services informent le public qu'il peut s'adresser à eux et se faire servir en français.
- La population est assurée dès le départ que la qualité du service ne sera pas affectée s'ils utilisent le français, peu importe où le service est offert.

Par conséquent, on entend par offre active de services en français :

- Donner un service de qualité dans la langue officielle choisie par la clientèle;
- Aviser clairement la clientèle qu'un tel service est facilement disponible et accessible à la clientèle;
- Donner un service comparable dans les deux langues officielles pour toute communication orale, écrite ou électronique liée au service;
- S'assurer que les services en français sont réels, disponibles, accessibles et connus du public et que leur qualité est comparable à celle des services offerts en anglais.

---

19 Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. 1999. *Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario : présentation du modèle et de ses possibilités*. p.20.

### 3.6.6 Services comparables

La population francophone a droit, en tout temps et pour tous les services, à des services en français équivalents aux services offerts en anglais, tant du point de vue de la disponibilité que de l'accessibilité.

### 3.6.7 Représentation des francophones

Pour être désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*, l'établissement ou l'organisme qui offre des services dans une région désignée doit compter des francophones au sein de son conseil d'administration et de son équipe de gestion.

### 3.7 Portrait idéal d'un service en français de qualité

Une étude sur l'ensemble des SEF en matière de violence en Ontario, effectuée en 1998,<sup>20</sup> a dressé le portrait idéal d'un service en français de qualité. L'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes y décrit les éléments qui définissent de façon concrète en quoi consistent des services en français de qualité dans le domaine de la violence. Cette définition représente un idéal à atteindre pour assurer l'accessibilité et la qualité des SEF en matière de violence. Elle constitue un aide-mémoire qui permet aux organismes et aux ministères de voir dans quelle mesure les SEF en matière de violence sont accessibles et de qualité.

- a) Le personnel est francophone et compétent :
- Le service est géré par des femmes francophones qui ont le pouvoir de prendre les décisions qui affectent les services.
  - La qualité des services offerts en français est équivalente ou supérieure à celle des services offerts à la communauté anglophone.
  - Tout le personnel s'exprime couramment en français, oralement et par écrit. On retrouve du personnel francophone pour tous les services offerts par l'organisme.
  - Le personnel reconnaît la diversité des francophones en milieu minoritaire. Il est conscient de l'oppression dont les francophones sont victimes et il connaît leur réalité.
  - Le personnel est engagé et fait preuve d'empathie et de respect pour sa clientèle.
  - Les intervenantes possèdent les compétences et la formation nécessaires pour offrir un service de qualité.

---

<sup>20</sup> Lucie Brunet. 1998. *Les services en français en matière de violence faite aux femmes : le défrichage d'un chemin tortueux*, Ottawa, Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.

- b) Les ressources humaines et financières sont suffisantes :
- Les ressources humaines et financières sont suffisantes pour répondre à la demande et faire le travail de développement communautaire nécessaire.
  - La continuité du service est assurée.
  - Des bénévoles francophones contribuent aux activités de l'organisme, mais le service ne repose pas seulement sur elles pour fonctionner.
- c) Tous les services sont garantis et accessibles en tout temps :
- Les usagères des services peuvent se faire servir entièrement en français, du début à la fin du processus.
  - Toute la gamme des services offerts est disponible en français.
  - L'accès aux services en français est garanti et n'est pas seulement offert sur demande.
  - Les services répondent aux besoins.
  - Les services sont accessibles aux femmes qui habitent loin.
  - Les services sont permanents.
  - Pour les services d'urgence, le personnel francophone est disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine.
  - Le personnel est stable.
  - Le service est gratuit.
  - Le service est confidentiel.
  - Le matériel en français est facile à comprendre et à utiliser pour toutes les femmes.
- d) Les services ont une approche féministe et holistique qui respecte la diversité des femmes :
- Les services offerts ont une orientation féministe fondée sur le respect, les choix offerts aux femmes, la prévention, le changement social.
  - On présente une gamme d'options aux femmes.
  - Les services se veulent holistiques et axés sur les besoins des usagères.
  - Les services sont accessibles aux femmes dans leur diversité et peuvent répondre aux besoins des femmes des minorités ethniques et culturelles, des femmes vivant avec un handicap et des autres femmes ayant des besoins spéciaux.
  - La prise en charge et la responsabilité individuelle et collective sont privilégiées.

e) La structure organisationnelle appuie l'offre et le développement des services :

- La structure est homogène, francophone et autonome.
- L'organisme prend au sérieux son mandat de servir les femmes francophones.
- L'organisme fait une offre active de services en français.
- La publicité et les interventions médiatiques se font en français.
- Les communautés francophones et anglophones sont bien informées de l'existence du service.
- La direction et le personnel créent un climat qui incite les usagères à se sentir à l'aise de s'exprimer en français.
- Les employées sont soutenues par d'autres collègues francophones qui travaillent dans le même domaine.
- Le conseil d'administration et les comités sont formés de femmes francophones représentatives de la communauté.
- La direction et les responsables des divers services ou programmes sont d'expression française et sont sensibles à la réalité de la femme francophone minoritaire.
- La formation à l'intention du personnel et des bénévoles est disponible en français et correspond aux besoins de la clientèle.
- Le réseautage et l'aiguillage vers des ressources connexes se font en français quand c'est possible.
- Le service est redevable à la communauté francophone et reflète ses valeurs.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Brunet et Garceau, *Ibid.* pp. 35-37.

## **4.0 PROGRAMME DE TRIBUNAUX POUR L'INSTRUCTION DES CAUSES DE VIOLENCE CONJUGALE**

---

### **4.1 Tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale**

En 1997, le ministère du Procureur général de l'Ontario lançait le Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale (PTICVC) qui, en 2007, était établi dans 54 juridictions de la province. Le programme, le plus vaste en son genre au Canada facilite la poursuite des causes de violence conjugale et permet d'intervenir plus rapidement pour assurer la sécurité des femmes et des victimes de violence dans la province. Il offre également du soutien aux victimes et permet de responsabiliser davantage les agresseurs.

La violence entre les membres d'une même famille diffère à bien des égards de la violence entre des étrangers ou entre des personnes qui se connaissent. C'est la raison pour laquelle on a institué des tribunaux spécialisés dans le domaine de la violence conjugale. Les victimes et les témoins sont généralement plus réticents à témoigner dans les causes de violence conjugale et les sanctions habituelles en matière de justice pénale – les amendes et les peines d'emprisonnement, par exemple – ne sont pas très efficaces pour mettre fin à la violence.<sup>22</sup> L'enquête du coroner dans l'affaire May-Iles<sup>23</sup> a grandement contribué à la mise en oeuvre de ce programme. Dans son rapport de juillet 1998, le coroner de l'Ontario recommandait d'accroître l'accès aux tribunaux pour les causes de violence conjugale, d'instaurer un système de coordination avec les partenaires communautaires pour apporter un meilleur soutien aux victimes, d'intervenir plus rapidement dans les situations de violence conjugale, de démontrer plus d'efficacité dans les enquêtes et les poursuites ainsi que de responsabiliser les contrevenants.

### **4.2 Profil du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale**

Des équipes spécialisées, représentant notamment la police, le bureau du procureur de la Couronne, le personnel du Programme d'aide aux victimes et aux témoins, les services de libération provisoire et conditionnelle, le personnel du Programme d'intervention auprès des partenaires violents et les organismes communautaires, travaillent ensemble dans le cadre du Programme de tribunaux pour

---

<sup>22</sup> Groupe de travail fédéral, provincial et territorial spécial chargé d'examiner les dispositions législatives concernant la violence conjugale. 2003.

<sup>23</sup> Kathryn Penwill. 2003. *Les Tribunaux spécialisés en violence familiale ont-ils amélioré la situation des Ontariennes ?* Ottawa. Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.

l'instruction des causes de violence conjugale dans le but d'offrir des services bien coordonnés et adaptés aux besoins des victimes de violence conjugale et de leurs enfants.<sup>24</sup>

### 4.3 Objectifs du PTICVC

Le PTICVC poursuit les objectifs suivants :

- Réduire les répercussions des actes criminels en offrant des services aux victimes de violence conjugale.
- Accroître la sécurité des victimes et aider à prévenir la récurrence de la victimisation.
- Accroître la sécurité des victimes et aider à prévenir la récurrence de la victimisation en tenant les contrevenants responsables.
- Intervenir rapidement dans les causes de violence conjugale.

Le PTICVC comporte plusieurs volets principaux pour atteindre ces objectifs :

- Amélioration des techniques d'enquête de la police.
- Affectation de personnel au Programme d'aide aux victimes et aux témoins.
- Affectation de procureures et procureurs de la Couronne aux causes de violence conjugale.
- Établissement de procédures spécialisées pour accélérer le traitement des dossiers.
- Élaboration d'un programme d'intervention pour les partenaires violents assorti d'un volet de liaison avec les victimes.
- **Services en français comparables aux services en anglais et offerts dans les 24 régions désignées aux termes de la *Loi sur les services en français*.**
- Établissement d'un centre de traitement des victimes d'agression sexuelle et de violence conjugale en milieu hospitalier dans certains endroits.
- Services d'interprétation.
- Établissement de procédures spécialisées dans les causes de violence conjugale à l'intention du personnel de probation et de libération conditionnelle.
- Mise sur pied d'un comité consultatif de représentants des secteurs judiciaire et communautaire, nommé par le Comité consultatif du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale (Comité consultatif du PTICVC).<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Ministère du Procureur général. 2006. *Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale*. Page consultée en ligne le 10 mai 2007 : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/vw/dvc.asp>.



#### 4.4 Éléments de base du PTICVC

En Ontario, chaque tribunal pour l’instruction des causes de violence conjugale doit comprendre les composantes de base suivantes :

- Un comité consultatif du programme opérationnel de tribunaux pour l’instruction des causes de violence conjugale.
- Les procureures et procureurs de la Couronne, des employées et employés du Programme d’aide aux victimes et aux témoins et des interprètes ayant reçu une formation spéciale.
- Des procédures spécialisées concernant la collecte des preuves et les enquêtes de la police.
- Des procédures de gestion des causes pour coordonner les poursuites et assurer une intervention dès les premières étapes.
- Un programme d’intervention auprès des partenaires violents.
- L’assurance de la coordination des services.<sup>26</sup>

#### 4.5 Partenaires du PTICVC

L’aspect clé du PTICVC est la coordination des services entre les divers partenaires concernés, notamment le bureau du procureur de la Couronne, le Programme d’aide aux victimes et aux témoins, les services de Police, le Programme d’intervention auprès des partenaires violents et les services de probation et de libération conditionnelle. Ce sont les procureures et procureurs de la Couronne et les cadres du Programme d’aide aux victimes et aux témoins qui sont conjointement responsables de la mise en œuvre du processus des tribunaux spécialisés et de la collaboration entre les partenaires dans le but d’atteindre les objectifs du projet et les maintenir.

#### 4.6 Services offerts par le PTICVC

##### 4.6.1 Tribunaux pour l’instruction des causes de violence conjugale (TICVC)

Les TICVC visent les mêmes buts et les mêmes objectifs que les PTICVC partout dans la province et sont constitués des mêmes éléments. Par contre, leur façon de procéder varie selon la vision et la perspective des décideuses et décideurs de chaque collectivité et selon leurs besoins et leurs spécificités (le nombre de cas, la population, etc.). Certaines juridictions ont mis en place des tribunaux spécialisés en violence conjugale

---

<sup>25</sup> PRA Inc. 2006. *Évaluation du Programme de tribunaux pour l’instruction des causes de violence conjugale : Rapport final*. Toronto. Ministère du Procureur général.

<sup>26</sup> Ministère du Procureur général de l’Ontario. 1997. *Modèle logique du programme de tribunaux pour l’instruction des causes de violence conjugale*. Toronto.

tandis que d'autres ont choisi d'instaurer un processus spécialisé en matière de violence conjugale au sein de leur programme de tribunaux criminels.

Les tribunaux spécialisés suivent deux principes pour l'instruction des causes de violence conjugale :

1. **Intervention précoce et counselling** – les nouveaux contrevenants qui n'ont causé aucune blessure grave, qui n'ont pas utilisé d'arme, plaident coupables et assument la responsabilité de leurs actes en participant au Programme d'intervention auprès des partenaires violents, un programme d'intervention spécialisé dans les cas de violence faite aux femmes. Dans le cadre de ce programme, les contrevenants peuvent apprendre des moyens non violents de résoudre les conflits. Les victimes sont consultées au préalable sur la question. La participation au programme de counselling doit se faire à la satisfaction du tribunal et fait partie des conditions de la mise en liberté conditionnelle du contrevenant avant le prononcé de la sentence. Si le contrevenant ne complète pas le programme ou s'il récidive pendant la durée du programme, une nouvelle accusation sera déposée.
2. **Poursuite coordonnée** – Si le contrevenant récidive ou s'il inflige des blessures graves à la victime, l'accent est mis sur la poursuite. Des agents de police ayant reçu une formation spéciale utilisent des techniques de pointe pour recueillir des preuves, particulièrement l'utilisation des enregistrements de la ligne 911, les rapports médicaux et les déclarations de la victime enregistrées sur vidéo. Ces causes sont confiées à des procureures ou procureurs de la Couronne formés dans le domaine de la violence conjugale et sont instruites rapidement.

Tout au long de la procédure judiciaire, le personnel du PAVT et du PIPV (si le contrevenant participe à ce programme) aide les victimes et leur fournit des renseignements.

#### **4.6.2 Programme d'aide aux victimes et aux témoins**

Le mandat du Programme d'aide aux victimes et aux témoins (PAVT) est de fournir des renseignements, de l'aide et du soutien aux victimes et aux témoins tout au long de la procédure judiciaire criminelle, afin qu'ils comprennent mieux la procédure pénale et qu'ils y participent davantage. Les services du PAVT sont offerts en priorité aux victimes les plus vulnérables et aux témoins de crimes violents (violence conjugale, agressions sexuelles, abus et agression sexuelle d'enfants, crimes haineux) ainsi qu'aux

familles des victimes d'homicides ou d'accidents de la route. Les services du PAVT interviennent après que la police a déposé les accusations et jusqu'à la disposition de l'instance.<sup>27</sup>

Les services offerts par le personnel du PAVT comprennent l'intervention d'urgence, l'évaluation des besoins, les références à des organismes communautaires, le soutien affectif, les renseignements particuliers propres à la cause (dates des audiences, conditions de mise en liberté sous caution), la préparation à la cour et l'orientation connexe.

Le personnel du PAVT renseigne également les procureures et procureurs de la Couronne en ce qui concerne les questions liées aux crimes d'agression sexuelle et de violence familiale. En outre, le personnel participe à des activités de sensibilisation du public et à des initiatives communautaires de coordination et d'élaboration de protocoles. L'Annexe A donne la liste des bureaux régionaux du Programme d'aide aux victimes et aux témoins dans les régions désignées. Vingt-huit des 54 bureaux ont le mandat d'offrir des services en français.

#### **4.6.3 Programme d'intervention auprès des partenaires violents**

Le Programme d'intervention auprès des partenaires violents (PIPV) est une composante du PTICVC pour les hommes qui ont agressé leur partenaire. Le PIPV est un programme de counselling de groupe offert par des organismes communautaires. Le but du programme d'intervention auprès des partenaires violents est de tenir les agresseurs responsables de leur conduite et d'améliorer la sécurité des victimes.

Les séances de groupe, d'une durée de 16 semaines donnent aux participants l'occasion d'examiner les croyances et les attitudes sur lesquelles repose leur comportement agressif et d'apprendre des moyens non violents de résoudre les différends. La participation des agresseurs au PIPV est habituellement exigée en vertu d'une ordonnance de probation, d'une condamnation avec sursis, d'une libération conditionnelle ou d'un cautionnement avant l'imposition de la peine.

Pendant que les participants sont inscrits au programme, le personnel du programme fournit à leurs partenaires des renseignements relatifs à la planification de la sécurité, des références aux ressources communautaires, des renseignements sur le Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de

---

<sup>27</sup> Ministère du Procureur général de l'Ontario. *Programme d'aide aux victimes et aux témoins (PAVT)*. Page consultée en ligne le 12 mai 2007 : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/vw/vwap.asp>.

violence conjugale et du soutien.<sup>28</sup> L'Annexe B donne la liste des programmes d'intervention auprès des partenaires violents. Vingt-quatre des 68 programmes ont le mandat d'offrir des services en français.

#### **4.6.4 Comité consultatif du programme opérationnel des causes de violence conjugale**

Le comité consultatif assure la coordination intersectorielle et les communications entre les partenaires du PTICVC. Le comité consultatif a le mandat d'élaborer les cadres de références, les protocoles, les politiques et les procédures pour faciliter la collaboration et l'échange d'information entre les partenaires judiciaires ainsi qu'avec les partenaires communautaires. C'est aussi un mécanisme pour déceler les problèmes et trouver des pistes de solutions, effectuer des études de cas et des examens de dossiers, distribuer l'information sur les rôles et les responsabilités des intervenantes et intervenants au sein du PTICVC.<sup>29</sup> Le Comité consultatif peut être constitué de représentantes ou représentants :

- du bureau du procureur de la Couronne
- du Programme d'aide aux victimes et aux témoins
- du Programme d'intervention auprès des partenaires violents
- du programme de probation et de libération conditionnelle
- des services policiers (provincial, régionaux et municipaux)
- des maisons d'hébergement
- des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel
- des sociétés d'aide à l'enfance

#### **4.6.5 Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes**

Le programme des services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes (SOAIV) est un programme d'intervention communautaire qui fournit un service immédiat aux victimes d'actes criminels ou de désastres, 24 heures par jour, sept jours sur sept. Ces services sont donnés par une équipe de bénévoles qualifiés travaillant en collaboration avec les services policiers et des agences communautaires. Puisqu'ils sont des agences de transfert de paiement du gouvernement et qu'ils sont gérés par des conseils d'administration communautaires, les SOAIV ne sont pas assujettis à la *Loi sur les services en français*. Toutefois, le Secrétariat ontarien des services aux victimes a ajouté une clause aux contrats de service stipulant « qu'ils doivent s'assurer que leur effectif bénévole (incluant les conseils

<sup>28</sup> Ministère du Procureur général de l'Ontario. *Programme d'intervention auprès des partenaires violents*. Page consultée en ligne le 12 mai 2007 : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/vw/par.asp>.

<sup>29</sup> Ministère du Procureur général de l'Ontario. 2003. *L'implantation de tribunaux spécialisés dans l'instruction des causes de violence familiale: séances d'orientation et de planification*. Toronto. p.42

d'administration) représente la population desservie » et le ministère a la responsabilité de s'assurer que des services comparables soient disponibles en français.<sup>30</sup>

Les services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes sont actuellement offerts dans 48 régions de la province. De ce nombre, 20 sont situés dans des régions désignées.

---

<sup>30</sup> Linda Cardinal, Stéphane Lang, Nathalie Plante, Anik Sauvé et Chantal Terrien. 2005. *Un état des lieux : les services en français dans le domaine de la justice en Ontario*. Ottawa. Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques. p. 92.

## 5.0 MÉTHODOLOGIE

---

L'évaluation a été effectuée à l'aide des méthodes de collecte de données suivantes :

- Une étude de la documentation sur les PTICVC.
- Une étude des évaluations antérieures du PTICVC.
- Des entrevues avec des intervenantes et intervenants du PTICVC (PAVT, PIPV, procureures et procureurs de la Couronne, juges).
- Des entrevues avec des intervenantes du secteur communautaire (maisons d'hébergement, centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel, services de counselling).
- Une entrevue avec des membres de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario.
- L'analyse de l'offre active de services téléphoniques en français, la disponibilité des publications en français (sites Web, annonces publicitaires, affiches, dépliants, etc.).
- L'intégration d'études d'autres chercheurs, pertinentes pour notre évaluation.

Vingt-sept personnes en provenance des diverses régions désignées par la *Loi sur les services en français* ont été interviewées. Les participantes ont été choisies de façon aléatoire par quota. Des consultations ont été effectuées – en personne, par téléphone ou par courriel à partir d'un guide d'entrevue<sup>31</sup> – auprès des intervenantes et des intervenants œuvrant dans les différents programmes du PTICVC ainsi qu'avec des intervenantes œuvrant dans le domaine de la violence faite aux femmes dans le secteur communautaire. Des entrevues ont également été effectuées, sans questionnaire, avec des intervenantes et des intervenants du PTICVC, des agences communautaires partenaires du système et du ministère du Procureur général.

Nous avons demandé la participation d'une intervenante ou d'un intervenant par région dans chacune des 24 régions désignées de la province. Nous avons tenté d'assurer une représentation équitable entre les répondantes et les répondants représentant les secteurs touchés par le PTICVC et les répondantes et répondants représentant le secteur communautaire dans le domaine de la violence faite aux femmes. Les entrevues ont été effectuées entre le mois de mars et le mois d'août 2007.

Nous avons voulu brosser un tableau général du fonctionnement du PTICVC en ce qui a trait aux services en français (coordination intersectorielle, efficacité, accessibilité, permanence et qualité).

---

<sup>31</sup> Pour un exemple du guide d'entrevue utilisé, voir l'Annexe 4 de la présente étude.

**Tableau 1**

<b>Consultations et entrevues effectuées<sup>32</sup></b>		<b>Représentation régionale</b>	
Intervenantes et intervenants du PTICVC	7	Nord	8
Partenaires communautaires du PTICVC	5	Sud	7
Intervenantes en violence faite aux femmes	11	Toronto	4
Intervenantes autonomes (AJEFO, intervenantes communautaires)	2	Ouest	3
Représentantes et représentants du gouvernement (ministère du Procureur général)	2	Est	3
		Perspective provinciale	2

Total des consultations : 27

### 5.1 Limites de l'évaluation

Des échéanciers très serrés ainsi que quelques difficultés de communication ont limité la portée de la présente recherche. Le temps ne nous a pas permis de faire appel à tous les secteurs du PTICVC. Par exemple, nous n'avons pas consulté d'intervenantes ou d'intervenants oeuvrant dans des centres de traitement et de soins en cas d'agression sexuelle et de violence familiale ou travaillant dans des services d'interprétation culturelle, des services de probation, des services judiciaires ou des services correctionnels. Il ne s'agit donc pas d'une évaluation exhaustive. Nous n'avons pas non plus abordé les problèmes ou questions déjà définis par PRA Inc. dans son évaluation de juillet 2006.

<sup>32</sup> Dans le but de respecter la confidentialité, l'anonymat des participantes et participants a été préservé dans le rapport final qui sera rendu public. Les personnes rencontrées, ainsi que les agences représentées et les communautés spécifiques où elles se retrouvent, n'ont pas été nommées.

## 6.0 ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

---

### 6.1 Situation actuelle : un résumé des principales constatations

Dans le cadre de notre recherche, nous avons pu observer que le PTICVC a contribué à une amélioration des services offerts aux femmes victimes de violence dans chacune des régions désignées. Cependant, notre étude indique que cette amélioration s'est manifestée plutôt du côté des services offerts en anglais et pas uniformément dans toute la gamme de services pour les femmes francophones. Cette opinion a été exprimée de façon générale par les intervenantes et intervenants dans le domaine de la justice ainsi que par les intervenantes communautaires de toutes les régions désignées. Nous constatons que les femmes francophones hésitent à porter plainte, surtout parce qu'elles ont peur des répercussions. On a constaté une amélioration au niveau de la sécurité des femmes francophones dans toutes les régions où un PTICVC a été instauré. La majorité des intervenantes ont rapporté que les femmes et les témoins francophones ont une meilleure connaissance du processus judiciaire criminel et une meilleure compréhension de leurs droits. Même si le nombre de contrevenants référés au Programme d'intervention pour les partenaires violents a augmenté, dans la plupart des régions il n'existe pas de programme en français pour répondre aux besoins des familles francophones. Les intervenantes croient que le PTICVC n'a pas atteint son objectif d'intervenir rapidement puisqu'il faut toujours attendre de neuf à dix-huit mois pour l'instruction de la plupart des causes de violence conjugale.

En vertu de la *Loi sur les services en français*, deux des huit bureaux du PTICVC à Toronto sont désignés. Cependant, lorsque nous avons voulu vérifier l'offre de SEF, nous avons découvert que les SEF n'étaient pas permanents, ni accessibles dans l'un ou l'autre des bureaux désignés. D'autre part, en raison de sa taille et de son éparpillement, la communauté francophone de Toronto n'est pas desservie adéquatement par les deux bureaux qui sont actuellement désignés.

L'évolution de la pratique générale du Bureau du procureur de la Couronne constitue un exemple de l'amélioration de certains services du PTICVC. Grâce en partie au PTICVC, les agresseurs traduits en justice peuvent être poursuivis en dépit du fait que la victime ne peut pas ou ne veut pas collaborer, ce qui évite à l'agresseur de s'en tirer à bon compte comme dans le passé. Par ailleurs, au niveau des interventions policières, les intervenantes affirment qu'il y a eu amélioration grâce à de meilleures techniques utilisées pour recueillir les preuves. L'enregistrement des appels au 911, des vidéos, des rapports médicaux, etc., s'ajoutent au témoignage de la victime pour étayer la preuve.



Toutefois, malgré toutes ces améliorations et les avantages indéniables du PTICVC, notre évaluation nous amène à constater que l'objectif du PTICVC d'offrir des « services en français comparables aux services en anglais, offerts dans les 25 régions désignées aux termes de la *Loi sur les services en français* » est loin d'être atteint.

- Dans l'ensemble du PTICVC, tous les services sont disponibles en anglais dans chacune des régions désignées que nous avons consultées. Cependant ces mêmes services ne sont pas toujours accessibles ou disponibles en français au même niveau (qualité, permanence, accessibilité) que les services en anglais dans ces régions.
- En général, les intervenantes communautaires se disent satisfaites des services qui sont disponibles en anglais au sein du PTICVC, mais elles ne sont pas satisfaites du niveau, de la qualité et de l'accessibilité des SEF ni de la capacité du PTICVC d'offrir des services en français dans les régions désignées.
- La majorité des intervenantes communautaires connaissaient le PTICVC de leur collectivité. Cependant, la majorité ne connaissait pas la terminologie et le jargon du PTICVC en français. Plusieurs intervenantes ne savaient même pas de quel programme il s'agissait tant qu'on ne l'avait pas nommé en anglais ou tant qu'on n'avait pas utilisé la terminologie et les acronymes en anglais (VWAP, PARS, DVC, DVCAC, VCARS).
- En général, les intervenantes communautaires ne croyaient pas que les femmes francophones étaient satisfaites de la qualité, de l'accessibilité et de la disponibilité des services en français du PTICVC dans les régions désignées.
- Les intervenantes communautaires étaient convaincues que les femmes francophones ne manifestaient pas leur insatisfaction à l'égard des services en français pour une multitude de raisons : la peur des représailles, l'ignorance du processus de plainte, le manque d'information, l'ignorance de leurs droits, l'incapacité de s'affirmer, le manque d'estime de soi après avoir été victime de violence, etc.

- La majorité des intervenantes et intervenants croient que les femmes francophones victimes de violence conjugale n'exigent pas de se faire servir en français parce qu'elles ont d'autres préoccupations plus importantes, comme leur sécurité et celle de leurs enfants.
- Les femmes d'expression française désirent une gamme complète de services en français de qualité, mais dans la réalité, les contraintes du système sont telles qu'elles doivent parfois choisir entre des services en anglais efficaces ou des services en français de moindre qualité.

D'après nos recherches, seulement quatre des 24 PTICVC de la province sont en mesure d'offrir des SEF complets de façon permanente. Toutefois, dix autres PTICVC sont en mesure d'offrir certains SEF selon la disponibilité des ressources humaines.

- Dans le cadre des PTICVC régionaux, la majorité des tribunaux n'ont pas de TICVC mais plutôt un processus spécialisé au sein de la cour criminelle.
- La totalité de la ville de Toronto est une région désignée et, conformément aux exigences de la *Loi sur les services en français*, seulement deux des huit bureaux du PAVT sont désignés. Pourtant, aucun de ces deux bureaux ne pouvait offrir de services entièrement en français au moment de l'étude. Aucun employé n'avait été identifié comme étant francophone ou d'expression française et personne ne pouvait participer à une évaluation des services en français.
- Dans certaines régions comme le Sud et le Sud-Ouest, nous avons communiqué directement avec les employés occupant des postes désignés « bilingues ». Souvent ces postes étaient comblés par des intervenantes ou des intervenants anglophones qui ne maîtrisaient pas le français. Dans plusieurs cas, la conversation était ardue. Si cette situation s'est avérée frustrante pour la répondante, elle le sera davantage pour une femme francophone en état de détresse qui a besoin d'aide.
- Seulement six des 25 comités consultatifs (24 p. 100), répondent aux normes dictées par le bureau du coordonnateur des services en français du Procureur général en ce qui concerne la

représentativité de la communauté francophone au sein des comités consultatifs dans les régions désignées.

- Il y a très peu de promotion du PIPV en français, que ce soit auprès des membres de l'appareil judiciaire ou auprès des contrevenants francophones. Les juges, les avocates et avocats de la défense et les procureures et procureurs de la Couronne ignorent que les agences de transfert de paiement ont le mandat d'offrir le PIPV en français.
- Nous constatons un manque important de personnel qualifié pour offrir les services du PTICVC en français.
- Nous constatons qu'il y a des lacunes importantes au niveau des normes et des pratiques exemplaires dans l'offre de services en français au sein du PTICVC en Ontario dans les domaines suivants :
  - Offre et demande de services en français
  - Accès aux services en français
  - Coordination des services avec les partenaires des systèmes judiciaires et communautaires
  - Collecte des données sur les services en français, leur évaluation et le niveau de satisfaction des utilisatrices et utilisateurs
  - Représentation des francophones au sein des comités consultatifs
  - Ressources humaines et formation du personnel.

## **6.2 Offre et demande de services en français**

La plupart des intervenantes communautaires ont dit que les femmes francophones étaient satisfaites de l'intervention du personnel du Programme d'aide aux victimes et aux témoins et de leurs relations avec les procureures et procureurs de la Couronne. Par contre, il n'est pas surprenant de constater que bon nombre de victimes trouvaient que le processus judiciaire était lent et difficile à comprendre, surtout parce que les audiences se déroulaient habituellement en anglais. L'évaluation a aussi confirmé que les services policiers ne sont pas en mesure de répondre efficacement aux besoins des femmes d'expression française, surtout quand elles sont en situation de détresse. Les témoignages suivants illustrent bien la situation :

*« Il n'y a aucun procureur de la Couronne qui parle français pour une communauté de plus de 50 p. 100 de francophones. »*

*« Le PAVT nous dit qu'il ne reçoit pas de demandes pour des SEF, mais nous avons travaillé avec plus de 100 clientes francophones dans la dernière année... »*

*« Il n'y a aucun avocat de la défense qui parle français dans notre région. »*

*« Il y a des procureurs de la Couronne qui parlent français et il y a des juges qui parlent français dans notre ville, mais ce n'est pas garanti que le procès va se dérouler en français... souvent on fait venir un interprète pour faire la traduction... »*

Ce sont souvent les femmes elles-mêmes qui vont communiquer la première fois avec le PTICVC, habituellement en appelant les policiers après un incident de violence conjugale ou plus tard, pour connaître le résultat d'une audience de mise en liberté sous caution ou après avoir été référées à un service connexe. Dans tous les cas, elles seront redirigées vers le PAVT, soit par les services du tribunal, soit par la procureure ou le procureur de la Couronne, soit par la police ou par les SOAIV.

Les moyens dont les services du PTICVC se servent pour identifier les femmes francophones ne sont pas toujours efficaces. Lorsque nous avons demandé au personnel du PAVT comment il repérait les femmes francophones, les intervenantes et intervenants ont répondu qu'ils le devinaient souvent à cause du nom de famille de la cliente, à cause de son accent ou parce qu'elle avait demandé à être servie en français. Une autre intervenante a affirmé :

*« On ne sait pas comment on identifie les femmes francophones ou même si le PTICVC essaie de les identifier. »*

Dans la majorité des cas, les intervenantes et les intervenants du PTICVC offrent des services en français seulement si une personne a de la difficulté à s'exprimer en anglais ou si elle en fait la demande explicite.

Le PAVT est conscient de la nécessité d'élaborer des stratégies plus efficaces pour définir les besoins en matière de services en français et y répondre, mais il ne fait aucune offre active de services en français auprès de la clientèle. Lorsque nous avons posé des questions sur les politiques ou les meilleures pratiques concernant l'offre active de SEF, aucune des intervenantes en justice n'était en mesure d'y répondre.

Il n'y a aucun endroit sur le formulaire de référence ou dans le dossier de la cliente pour indiquer sa préférence quant à la langue de service, ni aucun mécanisme formel pour déterminer si elle est

francophone. L'évaluation a révélé que la base de données du PAVT, *SuiVic* (Système de suivi de l'information sur les victimes)<sup>33</sup> ne fait aucune collecte de données sur la demande de services en français. Lorsque nous avons demandé à voir des données sur le nombre de femmes francophones victimes d'agression qui ont eu recours aux services du PAVT au cours des cinq dernières années, aucun des bureaux consultés n'était en mesure d'en produire. Même si certains bureaux du PAVT conservent également des copies papier dans le dossier, la pratique n'est pas standardisée de façon logique, systématique et cohérente dans toute la province. Il n'y avait aucune façon de savoir exactement l'ampleur de la demande de services en français au cours des dernières cinq années parce qu'il ne semble pas y avoir de statistiques disponibles. Les deux témoignages suivants illustrent le problème :

*« La saisie des données est faite en ligne, sur un système informatisé et nous n'avons pas accès aux données (...) on n'a pas les moyens de répondre à votre question. »*

*« Nous ne recevons presque pas de demandes pour des services en français, toutes nos clientes sont bilingues, elles comprennent l'anglais quand même. »*

La demande de services en français n'est pas toujours forte pour diverses raisons : les femmes francophones ne savent pas qu'il existe des services en français, elles ne veulent pas attendre plus longtemps pour avoir accès à des services en français, elles ne veulent pas qu'on les considère comme des clientes difficiles parce qu'elles exigent des services en français et les femmes francophones ne savent pas qu'elles ont le droit de demander des services en français (particulièrement dans les organismes désignés). Nous pouvons aussi ajouter que les gens font encore l'erreur de présumer qu'en Ontario, toutes les femmes sont bilingues, qu'elles peuvent se débrouiller en anglais et qu'elles n'ont pas besoin de services entièrement en français. D'autre part, les femmes francophones qui sont opprimées et intimidées par leurs partenaires violents n'osent pas demander des SEF par peur de compromettre le soutien qu'on leur accorde déjà.

Les intervenantes communautaires affirment que les femmes francophones n'exigent pas de services en français. Nous constatons que ce phénomène :

*«... fait partie de l'assimilation des femmes francophones de ne pas reconnaître que c'est leur droit de recevoir des services en français. Elles seraient beaucoup moins*

---

<sup>33</sup> Le SuiVic est le système de gestion des causes utilisé par le personnel du PAVT pour consigner ses interactions avec les clientes ou victimes.

*satisfaites des services qu'elles reçoivent si elles acceptaient que c'est un droit fondamental d'avoir accès à des services en français et non pas un privilège qui lui est accordé. »<sup>34</sup>*

En d'autres mots, si des services leur étaient offerts en français, elles pourraient en évaluer la qualité. Lorsque les femmes sont servies en anglais, elles n'osent pas se défendre ni protester si le service ne répond pas à leurs besoins. D'ailleurs, il n'existe aucun mécanisme formel pour que les femmes puissent déposer une plainte sur les services qu'elles ont reçus sans qu'elles ne craignent de perdre le soutien et l'appui qu'elles reçoivent. En ce qui a trait aux droits des femmes à demander des SEF, voici ce que dit une des personnes interviewées :

*« ...les femmes comprennent leur droit (aux services en français) théoriquement mais pas pratiquement... »*

En théorie, les femmes comprennent qu'elles ont droit aux services en français, mais elles ne savent pas comment concrétiser cette idée et l'appliquer à leur situation.

#### Recommandations :

1. Sensibiliser davantage les femmes francophones à leur droit d'obtenir des services en français et mieux les former sur la manière de les revendiquer.
2. Promouvoir les services en français du PTICVC dans la communauté.
3. Mettre en place un mécanisme de plainte sur la qualité des services en français et établir une procédure d'enquête afin de s'assurer que les plaintes soient traitées de façon transparente et équitable.

### **6.3 Communications**

L'évaluation a révélé que dans la plupart des bureaux du PTICVC la communication écrite avec les victimes se fait en anglais. Dans les régions désignées, la communication se fait en fonction des protocoles qui sont négociés par les comités consultatifs.

Généralement, des rapports d'incident pour toute affaire de violence conjugale sont acheminés par le service de police au PAVT ou au Bureau du procureur de la Couronne. Ces rapports contiennent les coordonnées de la victime ainsi qu'un résumé de l'incident mais aucun renseignement sur la langue de

<sup>34</sup> Témoignage d'une intervenante communautaire.

communication de la personne. Après avoir reçu le rapport, le personnel du PAVT communique systématiquement avec les victimes. On établit le premier contact en envoyant une lettre type ou en téléphonant afin de présenter le programme aux femmes. La lettre de présentation du PAVT existe dans les deux langues, mais elle est généralement envoyée en anglais sauf dans les cas où le personnel sait que les femmes sont francophones. Pour des raisons de gestion de temps et de ressources humaines, il n'est pas pratique courante au PAVT d'envoyer une lettre bilingue.

Dans toutes les régions, la majorité des intervenantes (partenaires judiciaires et communautaires) ont indiqué qu'en général, le personnel du PAVT informe bien les victimes sur le processus judiciaire et le dossier de l'accusé. Toutefois, les informations et les documents provenant de l'ensemble du PTICVC, y compris le PAVT comme nous l'avons constaté ci-dessus, ne sont pas toujours disponibles en français et les documents reçus ne sont pas toujours compris parce qu'ils sont en anglais. Les femmes risquent de donner leur consentement ou de signer des documents sans vraiment en comprendre le sens ou la portée. Quand les documents sont traduits en français, il y manque certaines informations ou ces informations ne sont pas toujours exactes parce que la traduction et l'interprétation sont parfois médiocres. Voici des commentaires qui revenaient souvent chez les intervenantes :

*« ... Les femmes francophones ne sont pas tenues au courant de l'évolution [de leur dossier]. L'interprétation des documents, tel que les ordonnances, est toujours faite en anglais. Toute la correspondance est en anglais même si l'intervenante sait que la femme est francophone. »*

*« ...ça prend trop de temps, c'est comme faire deux fois le travail, une fois en anglais et une autre fois en français, on n'a pas le temps de faire ça, nous avons déjà une surcharge de travail... »*

Toutes les intervenantes communautaires ont exprimé la nécessité d'envoyer des documents bilingues aux femmes francophones. Il importe de préciser que ces documents existent en français mais qu'ils ne sont pas utilisés, soit par manque de sensibilisation aux besoins des femmes francophones ou par manque de ressources humaines.

#### Recommandations :

4. Élaborer et mettre en place un mécanisme pour reconnaître les femmes francophones à chacune des étapes du PTICVC.

5. Mettre en place un mécanisme de communication afin d'améliorer l'offre active de services en français.
6. Faire en sorte que tous les documents et renseignements sur le processus judiciaire soient disponibles et accessibles en français.
7. Faire en sorte que tous les documents judiciaires tels que les ordonnances de mise en liberté sous caution, de libération conditionnelle, de probation et toute autre information relative au dossier de l'accusé et à la sécurité de la femme soient disponibles et accessibles aux femmes francophones en français.
8. Établir des pratiques exemplaires sur l'offre active de services en français.
9. Créer une trousse de ressources qui permettent d'améliorer la prestation de services en français.
10. Sensibiliser les intervenantes et les intervenants œuvrant au sein du PTICVC aux besoins des femmes francophones et à leurs droits.
11. Former les intervenantes et les intervenants du PTICVC sur l'offre active de services en français.
12. Créer un mécanisme régulier d'évaluation des services en français au sein du PTICVC.
13. Réévaluer l'outil de collecte de données pour mesurer la demande de services en français.

#### **6.4 Services d'interprétation**

Dans la majorité des PAVT dans les régions désignées, il y a généralement au moins un poste désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Si une intervenante bilingue n'est pas disponible, le PAVT fait appel à un service d'interprétation malgré le fait que la majorité des bureaux consultés aient rapporté très peu de demandes de tels services. Avoir recours à des services de traduction et d'interprétation représente des difficultés évidentes. Les femmes francophones victimes de violence ont le droit d'être servies dans leur langue, d'autant plus que le recours à un service d'interprétation ou à du personnel bilingue dans les organismes bilingues ou anglophones est souvent alourdi par des problèmes organisationnels comme la disponibilité du personnel ou des problèmes de compréhension liés à une traduction parfois approximative. Non seulement le contenu peut souffrir des problèmes de traduction, mais cela peut également rompre le fil de la communication et brimer l'expression des émotions, de la peine et de la



douleur ressenties dans les situations d'abus. De plus, il s'agit d'un bris de confidentialité compte tenu de la présence d'une tierce personne.<sup>35</sup> Voici ce que certaines intervenantes en disent :

*« Si une personne doit avoir recours à un intermédiaire pour interpréter, le message est perdu, ce n'est pas la même chose ... »*

*« (...) les femmes francophones ne sont pas toutes bilingues, je pense aux femmes québécoises qui viennent vivre en Ontario, aux femmes âgées franco-ontariennes de souche qui ne parlent que le français... »*

*« Il y a des femmes immigrantes qui passent pour francophones parce qu'elles proviennent d'un pays d'origine qui a été colonisé par la France, qui ne parlent ni le français ni l'anglais comme langue maternelle, mais qui parlent le français comme langue seconde – c'est très compliqué. »*

### **6.5 Accessibilité des services en français**

Bon nombre d'études ont mis en lumière les obstacles auxquels se butent les francophones de l'Ontario lorsqu'il s'agit d'avoir accès à des services en français. Ces recherches démontrent que le niveau d'accessibilité des services en français n'est pas le même que pour les services en anglais.

L'organisation des services en français est un facteur déterminant de l'accessibilité. Dans plusieurs cas, les organismes du PTICVC ne sont tout simplement pas en mesure d'offrir des services en français pour une multitude de raisons. Plusieurs de ces problèmes trouvent leur source dans la pénurie de ressources humaines francophones dans le secteur de la justice et des partenaires communautaires, mais ce n'est pas le seul facteur.

Les facteurs suivants ont également une incidence sur l'accessibilité aux SEF :

- Certaines agences de transfert de paiement qu'on encourage à obtenir leur désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* ne peuvent pas ou ne veulent pas accomplir ce travail.<sup>36</sup>
- Aucun financement n'est rattaché à la prestation de services en français. Il existe donc peu de mesures incitatives ou de règlements qui obligerait les organismes à faire des efforts en vue d'offrir des services en français.
- Certaines organisations ne sont pas très sensibles à la culture et aux priorités exprimées par la communauté francophone.

<sup>35</sup> Brunet et Garceau. 2004. *Ibid.* p. 53

<sup>36</sup> Les agences de transfert de paiement sont, par exemple, les services des SOAIV, les services de counselling qui offrent généralement les programmes d'intervention auprès des partenaires violents, etc.

- Il n’y a pas de représentation des francophones au sein de la plupart des comités consultatifs du PTICVC pour assurer la planification et la prestation des services en français.
- L’évaluation de la prestation de services en français dans les PTICVC des régions désignées n’est pas suffisante pour assurer la disponibilité des services en français.
- Certaines difficultés peuvent surgir lorsqu’un partenaire du PTICVC, tel que la procureure ou le procureur de la Couronne, doit faire appel à une ou un interprète. Plusieurs intervenantes du milieu judiciaire ont souligné que, dans un tel cas, la prestation de services en français n’était pas toujours adéquate.
- Les organismes ont souvent recours à des services de traduction ou d’interprétation informels qui peuvent être inadéquats et cela peut avoir une incidence directe sur la qualité des services reçus.
- Lorsque la demande de services en français est faible, les personnes qui occupent des postes décisionnels au sein du PTICVC semblent considérer comme justifié de ne pas instaurer de services en français. Par exemple, les intervenantes et les intervenants du PIPV ont clairement indiqué qu’il n’y avait pas suffisamment de références pour justifier l’offre du Programme d’intervention pour partenaires violents en français, et ce, malgré le fait que les outils et le matériel soient disponibles. Cependant, les intervenantes communautaires ont indiqué que les femmes francophones sont souvent très déçues que leurs partenaires n’aient pas accès aux services du PIPV en français et que les services alternatifs (comme les thérapies individuelles et la gestion de la colère) ne répondent pas du tout à leurs besoins.
- Certains organismes ne reconnaissent pas l’importance d’offrir des services en français ou sont d’avis que l’on devrait accorder plus d’attention à d’autres minorités linguistiques malgré les droits que la *Loi sur les services en français* accorde aux francophones en Ontario.

#### Recommandations :

14. Le ministère du Procureur général devra s’assurer que les organismes communautaires qu’il subventionne pour offrir des programmes d’intervention auprès des partenaires violents sont des organismes désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*.
15. Le ministère du Procureur général et l’Office des affaires francophones devront établir des mécanismes d’évaluation des SEF et tenir les organismes désignés responsables de la permanence et de la qualité des services en français.

## 6.6 Ressources humaines

L'un des éléments essentiels pour assurer l'accessibilité des services en français tient à la disponibilité de personnel francophone. Le problème se pose tant au niveau du personnel administratif des tribunaux qu'au niveau des juges, des avocates et avocats que des professionnelles et professionnels dans les autres services du PTICVC et des services communautaires connexes (PIPV, SOAIV). L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) reconnaît qu'il y a une pénurie de services communautaires et de professionnels francophones qualifiés dans le secteur de la justice. C'est pour cette raison qu'elle a lancé l'initiative *Carrières en justice* visant à « assurer la pérennité des services en français ».

Malheureusement, notre recherche a démontré que les ressources humaines francophones au sein des bureaux désignés du PAVT sont souvent mal utilisées. Par exemple, beaucoup de travailleuses dans des postes désignés bilingues travaillent surtout avec des clientes anglophones de sorte que les clientes francophones doivent attendre plus longtemps pour obtenir des services en français. Il arrive aussi que les clientes francophones ne soient pas assignées aux intervenantes qui parlent français.

*« (...) l'intervenante bilingue doit desservir les clientes anglophones aussi – c'est la première arrivée, la première servie – ce n'est pas garanti que la femme francophone sera servie par l'intervenante bilingue. Si la femme francophone est reçue par l'intervenante anglophone à l'accueil, c'est l'intervenante anglophone qui la suit tout au long de son cas (...) Ça n'a pas de sens ! »*

Les intervenantes francophones ou bilingues du PTICVC doutent souvent de leur capacité à parler français : elles peuvent avoir l'impression que leur connaissance du français est insuffisante, elles ne sont pas encouragées à s'exprimer en français au travail et aucune formation ne leur est offerte en français. Il faut se rappeler que l'anglais est la langue dominante dans quasiment toutes les institutions du PTICVC et les intervenantes francophones sont assimilées à la culture dominante.

### Recommandations :

16. Que le PTICVC, avec le soutien du Procureur général, se dote d'une vision cohérente des services en français pour le PTICVC en Ontario et que cette vision tienne compte de la réalité et de la diversité de la communauté francophone dans les différentes régions de la province.
17. Prendre les mesures nécessaires pour assurer en tout temps des services en français de qualité comparables aux services en anglais.

18. Prendre les mesures qui s'imposent pour que les bureaux dans les régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* disposent des ressources humaines suffisantes pour assurer des services en français permanents et de qualité afin :
  - a) de reconnaître que les ressources humaines francophones dans les régions ne peuvent pas toujours être responsables de l'ensemble du dossier francophone;
  - b) d'assurer de la formation aux cadres et aux gestionnaires anglophones pour les aider à comprendre leurs obligations envers la communauté francophone et d'assurer une meilleure concertation au niveau des services en français;
  - c) d'assurer la concertation et la représentativité en allouant du financement pour faciliter la participation de la communauté francophone au comité consultatif du PTICVC.
19. Rémunérer les intervenantes pour leurs capacités linguistiques, c'est-à-dire reconnaître que le français est une habileté d'intervention importante et nécessaire pour bien desservir la communauté francophone.
20. Rencontrer régulièrement les représentantes de la communauté francophone (à l'échelle locale, régionale et provinciale) afin de connaître leurs besoins et leurs préoccupations et trouver conjointement des solutions aux problèmes constatés (mécanisme de consultation).
21. Veiller à ce que des mesures de contrôle de la continuité du service en français et des mesures d'évaluation soient mises en place, de façon à trouver des solutions aux problèmes (par exemple, des mécanismes d'évaluation des services en français et du niveau de satisfaction des utilisatrices).
22. Accorder aux services en français dans le secteur de la justice un financement équitable qui tienne compte des défis liés à la participation à de multiples comités, des barrières rencontrées dans les autres services, des obligations de représentation accrue, etc. pour bien représenter les francophones dans toute leur diversité.
23. Que le gouvernement reconnaisse les initiatives qui favorisent les carrières en français – comme le programme qu'a mis sur pied l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario – qu'il en encourage le développement et leur accorde des subventions.
24. Appuyer la formation de personnel compétent, capable de travailler et d'offrir des services juridiques en français (procureures et procureurs de la Couronne, juges, avocates et avocats en droit criminel).

## 6.7 Formation

La majorité des intervenantes judiciaires et communautaires ont accès à de la formation sur les problèmes de violence conjugale et sur le PTICVC. Toutefois, les agentes et agents de première ligne tels les juges, les policières et policiers, les avocates et avocats, le personnel et les bénévoles des SOAIV, les services d'interprètes et les autres services connexes qui sont les premiers à intervenir, ont souvent une mauvaise perception des objectifs du PTICVC. Ces agentes et agents de première ligne devraient recevoir plus de formation. Les intervenantes et les victimes s'inquiètent du fait que la qualité de l'intervention de ces agentes et agents dépende de leur attitude, de leur niveau de formation et de leur sensibilisation à la violence conjugale et aux services en français. La qualité de l'intervention varie selon la personne qui vient en aide à la femme :

*« Cela dépend de son attitude envers les cas de violence conjugale et l'attitude envers les francophones en général... il manque de policiers francophones dans les régions désignées. Il y a des policiers spécialisés en violence conjugale dans les grandes villes telles que Toronto, London, Hamilton... mais il n'y en a pas qui parlent français ! »*

*« De plus, il n'y a qu'un procureur de la Couronne qui soit spécialisé en violence conjugale et souvent ce procureur n'est pas bilingue. »*

La magistrature ne comprend pas nécessairement les buts et les objectifs du PTICVC et le fait qu'il n'y ait pas de processus clair entraîne d'énormes problèmes. Les juges ont besoin d'une formation pour mieux comprendre les objectifs du PTICVC et mieux connaître le droit des citoyennes et des citoyens à des services en français en Ontario.

### Recommandations :

25. Les juges et magistrats doivent être formés pour comprendre les objectifs du PTICVC.
26. L'ensemble des procureures et procureurs devraient être spécialisés dans l'instruction des causes de violence conjugale.
27. Le ministère doit examiner les séances de formation actuellement offertes et :
  - soutenir plus d'initiatives locales de formation et de perfectionnement professionnel pour améliorer les compétences en français;
  - assurer la formation continue et le perfectionnement professionnel du personnel francophone;
  - prévoir des incitatifs pour le personnel juridique francophone qui fait preuve de leadership dans l'utilisation de pratiques exemplaires définies durant la formation.

28. Les services de police doivent mettre davantage l'accent sur la formation du personnel de première ligne en matière de violence conjugale et du personnel des unités spécialisées en violence conjugale (Domestic Violence Units).
29. Accroître la sécurité des victimes et aider à prévenir la récurrence de la victimisation des femmes francophones en établissant une meilleure pratique et un guide d'intervention auprès de la communauté francophone pour les agentes et agents qui ne peuvent pas s'exprimer en français.

### **6.8 Comités consultatifs**

Selon le modèle du ministère du Procureur général de l'Ontario, le PTICVC réunit des partenaires de la communauté et du milieu judiciaire afin d'améliorer la collaboration et la coordination des services en matière de violence faite aux femmes. Les comités consultatifs sont chargés de la coordination des services du PTICVC. Notre évaluation a démontré qu'il y a encore beaucoup de travail de collaboration et de coordination à faire auprès de la communauté francophone. Il n'y a pas de démarche coordonnée et de standardisation ou de lignes directrices pour déterminer quels sont les problèmes ou pour faire la planification, la coordination ou l'évaluation des services en français au sein du PTICVC. Aucun des comités consultatifs évalués dans la présente recherche n'avait de mécanisme pour définir les problèmes liés aux SEF et pour trouver des solutions. Les intervenantes communautaires francophones étaient exclues du processus de planification, de coordination et d'évaluation des services du PTICVC dans leur collectivité.

Selon le modèle du PTICVC, la bonne coordination du système et le fonctionnement efficace dépendent de la contribution de tous les partenaires. Toutefois il existe des lacunes au niveau de la coordination et de la communication sectorielle.

En général, les intervenantes en justice que nous avons consultées décrivent leurs relations avec les partenaires comme étant très positives et le processus comme étant collaboratif. Elles rapportent un bon partage d'information entre les partenaires, que ce soit dans le cadre des comités consultatifs ou lors de consultations informelles. La majorité des intervenantes communautaires ont rapporté une meilleure collaboration depuis la mise en œuvre du PTICVC. Cependant, plusieurs des intervenantes ont indiqué qu'il existe un manque de coordination des services en français entre les diverses composantes du PTICVC.

*« ... peut-être (que) dans le milieu communautaire anglophone, c'est mieux coordonné... »*

La plupart des intervenantes en justice et des intervenantes communautaires ont signalé que dans la majorité des régions désignées, les partenaires communautaires francophones n'ont pas été invités à siéger au comité consultatif. À titre d'exemple, le Centre Oasis de Toronto, le Carrefour des femmes du Sud-Ouest à London et le Centre Victoria pour femmes de Sault-Ste-Marie sont les seuls CALACS dans leur région respective à offrir des services en français. On ne les a cependant pas invités à représenter les femmes francophones au sein du comité consultatif du PTICVC. Les regroupements anglophones, par contre, ont été appelés à y participer en tant que représentants de l'ensemble des femmes victimes de violence. Cette représentation qui se veut inclusive a l'effet contraire : elle anéantit la voix des femmes francophones victimes de violence et ignore leurs besoins particuliers.

D'autres inquiétudes importantes ont également été soulevées : les regroupements francophones invités à participer aux comités consultatifs ont souvent des capacités limitées au niveau des ressources humaines et lorsque certaines de leurs intervenantes y participent, elles ont souvent l'impression de subir le ressentiment des autres membres des comités parce que ceux-ci ne comprennent pas les obligations du gouvernement envers la communauté francophone.

La composition et le rôle des comités consultatifs varient selon les collectivités. La majorité des comités consultatifs du PTICVC profitent aussi, dans leur milieu, de coalitions ou de comités de coordination pour organiser des activités de prévention et de sensibilisation communautaire au problème de la violence faite aux femmes. Toutefois, ces coalitions ne sont pas mandatées pour définir les problèmes relatifs aux services en français ni pour y trouver des solutions ou encore en mesurer les résultats.

Plusieurs intervenantes communautaires ont dit ne pas être très au courant des activités du comité consultatif dans leur collectivité, alors que certaines ignorent même son existence. La plupart des intervenantes communautaires ont indiqué que leur organisme n'avait pas participé au processus de la mise en œuvre du PTICVC et n'avait même pas été invité à participer au comité consultatif. La majorité des intervenantes ignoraient l'existence de protocoles d'entente entre les partenaires du PTICVC.

L'organisation des réunions du comité (fréquence, ordre du jour, participation, langue de travail) varie d'un endroit à l'autre. La langue de travail de la majorité des comités est l'anglais. Cependant, trois des comités dont tous les membres sont bilingues, ont rapporté qu'ils alternent entre les deux langues (d'un mois à l'autre, la rencontre se déroule en anglais ou en français, en alternance). Voici ce qu'affirme une intervenante :

*« Malheureusement la réalité impose que lorsque le jour viendra qu'un membre du comité actuel nous quittera et sera remplacé par une personne unilingue anglophone, les rencontres cesseront de se dérouler en français ! »*

Plusieurs intervenantes en justice ont fait remarquer que le comité ne se rencontre pas régulièrement, qu'il existe des lacunes au niveau de la communication entre les partenaires et qu'il faut clarifier les rôles et les responsabilités de chacun d'eux. Plusieurs intervenantes communautaires n'étaient pas au courant des protocoles ou des procédures qui existent dans le processus spécialisé du PTICVC.

#### Recommandations :

30. Le ministère doit assurer une représentativité adéquate de la communauté francophone au sein des comités consultatifs de toutes les régions désignées.
31. Les comités consultatifs doivent clarifier les rôles et les responsabilités de chacun des partenaires dans des protocoles formels.
32. La représentation des francophones aux comités consultatifs devra évoluer vers une représentation adéquate de la communauté francophone qui assurera la planification de services répondant à ses besoins.
33. Il faut assurer la mise en œuvre de pratiques exemplaires pour bien coordonner et intégrer les SEF au sein des PTICVC.
34. Il faut créer des mécanismes pour évaluer les services en français, pour déterminer quels sont les problèmes et pour trouver les solutions possibles.
35. Il faut assurer le financement d'un projet pilote pour établir des pratiques exemplaires, standardiser les outils de travail et établir des protocoles modèles qui pourraient s'exporter dans les autres régions et s'y adapter. En Ontario, il existe actuellement trois PTICVC qui offrent la gamme complète des services en français qui pourraient faire l'objet d'un tel projet. (Kapusking, L'Orignal et Cornwall).



36. Il faut prévoir une réévaluation du programme dans cinq ans afin de déterminer s'il y a eu amélioration des services en français, surtout en termes d'accessibilité, de disponibilité, de permanence et de qualité des services.

## 7.0 CONCLUSION

---

Dans le cadre du présent travail, nous avons voulu effectuer une recherche appliquée afin de comprendre pourquoi *L'Évaluation du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale* avait si peu abordé la question du rendement des services en français. Nous avons voulu mesurer nous-mêmes l'accessibilité, la qualité et la permanence des services en français au sein des services du PTICVC. Nous avons également tenté de cerner les préoccupations et les inquiétudes des intervenantes francophones œuvrant dans ces services.

Notre évaluation a révélé que les dispositions de la *Loi sur les services en français* n'ont été appliquées que sporadiquement et sans suivi par le PTICVC et qu'il n'y a pas de cohérence entre les différentes régions désignées. Il ne semble pas y avoir de vision cohérente pour la prestation de l'ensemble des services en français. Il est évident que les bureaux régionaux du Procureur général n'ont pas exigé que les organismes dans leur juridiction fassent une offre active de services en français. Dans les endroits où l'on retrouve un PTICVC, on ne retrouve cependant pas toujours les mêmes pratiques, les mêmes ressources ni la même compréhension des droits des femmes francophones de l'Ontario.

L'étude a révélé des lacunes systémiques importantes en matière de SEF à tous les niveaux du PTICVC et particulièrement en ce qui a trait à :

- l'offre et la demande des services en français,
- l'accès aux services en français,
- la collecte des données, l'évaluation des services en français et la satisfaction des utilisatrices et utilisateurs de ces services,
- la représentation des francophones aux comités consultatifs,
- la coordination des services entre les partenaires du secteur de la justice et du secteur communautaire,
- les ressources humaines et la formation du personnel.

La recherche a révélé un portrait déplorable du rendement et des capacités du PTICVC en matière de SEF offerts aux femmes francophones de l'Ontario et décrit une situation inacceptable qui nécessite un redressement immédiat.

Nous avons fait un total de 36 recommandations à court, moyen et long terme pour remédier à la situation. Le gouvernement doit, entre autres, et dans les plus brefs délais, prendre des mesures pour assurer la représentativité des femmes francophones au sein des comités consultatifs, instaurer des mécanismes de responsabilité quant à la prestation des services en français et voir au développement et à la mise en œuvre de pratiques exemplaires quant à l'offre active de services en français. Le ministère du Procureur général et le gouvernement de l'Ontario dans son ensemble doivent s'engager de nouveau à collaborer avec la communauté francophone afin d'assurer l'accessibilité, la permanence et la qualité des services en français tels que garantis par les dispositions législatives du Canada et de l'Ontario.

À cette fin, le Secrétariat ontarien des services aux victimes pourrait sans doute collaborer avec l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes et les diverses communautés francophones de la province pour la mise en œuvre des 36 recommandations proposées dans le présent rapport.

**BIBLIOGRAPHIE**

---

**Textes**

- Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. 2001. *C'est pas de l'amour, c'est du harcèlement*. Ottawa. AOcVF.
- Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. 1998. *Commentaires et réflexions concernant le cadre d'action des initiatives en matière de violence faite aux femmes proposé dans le rapport McGuire*. Ottawa. AOcVF.
- Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. 2004. *Plan stratégique 2004 de développement des services en français en violence contre les femmes*. Ottawa. AOcVF.
- Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. 2001. *Plan stratégique de développement des services en français en matière de violence*. Ottawa. AOcVF.
- Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. 1998. *Plan stratégique de développement des services en français en matière de violence, 1997-2001*. Ottawa. AOcVF.
- Bassolé, A., Hamboyan, H., Kérisit, M., Plante, N. et Young, M. 2004. *On dit toujours que la guerre est finie mais la guerre n'est jamais finie... L'impact du conflit armé sur l'intégration des femmes immigrantes et des réfugiées francophones en Ontario*. Ottawa. Mouvement ontarien des femmes immigrantes francophones.
- Brunet, Lucie. 1998. *Les services en français en matière de violence faite aux femmes : Le défrichage d'un chemin tortueux*. Ottawa. Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.
- Brunet, Lucie et Garceau, Marie Luce. 2004. *Faire autant avec si peu... Bilan et profil des services en français en matière de violence contre les femmes*. Ottawa. Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.
- Bureau de la coordonnatrice des services en français. 2007. *Plan Stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice*. Toronto.
- Cardinal, Linda, Lang, Stéphane, Plante, Nathalie, Sauvé, Anik et Terrien, Chantal. 2005. *Un état des lieux : les services en français dans le domaine de la justice en Ontario*. Ottawa. Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques.
- Cardinal, Linda, Plante, Nathalie et Sauvé, Anik. 2006. *Les femmes francophones de l'Ontario : un profil statistique*. Ottawa. Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques.
- Centre ontarien de prévention des agressions (COPA). 2001. *Projet sur la sensibilisation en matière de violence faite aux femmes*. Ottawa. Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.

- Centre Victoria pour femmes. 2002. *Fiches atouts ! Trousse de formation des bénévoles œuvrant auprès des femmes francophones victimes d'agression à caractère sexuel et de violence conjugale*. Sudbury. Centre Victoria pour femmes.
- Comité mixte de la violence familiale. 1999. *Vers une action homogène de la collectivité et de la justice en réponse à la violence familiale. Plan quinquennal pour l'Ontario*. Toronto.
- Coopérative Convergence. 1994. *Le colloque « Sensibiliser, décider, agir », 14, 15 et 16 octobre 1994. Les actes*. Ottawa. Convergence.
- Garceau, M.L. et Charron, M. 2001. *Pour exprimer son histoire en français. Recherche-action sur les besoins, les services et les modèles de prestation de services en français en matière de violence contre les femmes dans le nord de l'Ontario*. Thunder Bay. Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario.
- Garceau, M.L., Dennie, D., Tremblay-Matte, B. et Charron, M. 1992. *Cessons de penser que l'amour va tout vaincre. La situation des femmes francophones de 45 à 64 ans qui vivent en Ontario*. Sudbury. Fédération des femmes canadiennes-françaises de l'Ontario.
- Godin, C. et Sirois, G. 1996. « La violence faite aux femmes : analyse de la situation en Ontario français. » *Reflets, revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*, vol. 2, no 1, 116-133.
- Johnson, Holly, 2006. *Mesure de la violence faite aux femmes : tendances statistiques 2006*. Statistique Canada. Ministère de l'industrie.
- Lewett, Andrea et Johnson, Holly. 1998. *A Statistical Comparison of Women's Experiences of Violence in Urban and Rural Areas*. Rapport technique. Ministère de la Justice du Canada.
- Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. 2005. *Plan d'action ontarien contre la violence familiale*. Toronto. Direction générale de la condition féminine de l'Ontario.
- Ministère du Procureur général. 2003. *L'implantation de tribunaux spécialisés dans l'instruction des causes de violence familiale*. Toronto. Ministère du Procureur général.
- Ministère du Procureur général. 1997. *Modèle logique du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale*. Toronto. Ministère du Procureur général.
- Mosher, J, Evans, P., Little, M. et partenaires communautaires. 2004. *Une marche en terrain glissant : les femmes maltraitées et leurs expériences avec le système du bien-être social de l'Ontario*. Toronto. Ontario Association of Interval and Transition Houses.
- Office des affaires francophones. 1999. *Profil statistique. Les femmes francophones en Ontario*. Toronto. Office des affaires francophones.
- Penwill, Kathryn. 2003. *Les tribunaux spécialisés en violence familiale ont-ils amélioré la situation des Ontariennes ?* Ottawa. Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.

- Penwill, Kathryn, Pharand, Gaëtane, Sirois, Ghislaine et Toone, Louise. 1997. « Action politique à la mode de chez-nous ». *Reflets, revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*, vol. 3, no.2.
- PRA Inc. 2006. *Évaluation du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale : Rapport final*. Toronto. Ministère du Procureur général.
- Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. 1999. *Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario : présentation du modèle et de ses possibilités*. Ottawa.
- Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est. 2006. *Plan de services de santé intégré : Services de santé en français*. North Bay. RLISS du Nord-Est.
- Sirois, Ghislaine. 1999. *Y a-t-il oppression des femmes francophones ?* Ottawa. Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.
- Statistique Canada. 2001. « Statistiques sur la criminalité ». *Le Quotidien, jeudi 19 juillet 2001*. Statistique Canada.
- Statistique Canada. 2000. *La violence familiale au Canada : un profil statistique 2000*. Ottawa, Ministère de l'Industrie, no 85-224-XIF au catalogue.
- Statistique Canada. 1998. *La violence familiale au Canada : un profil statistique 1998*. Ottawa, Statistique Canada.

## Internet

- Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies. 1993. *Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes*. Page consultée en ligne le 25 octobre 2007 : [www.ohchr.org/french/law/femmes\\_violence.htm](http://www.ohchr.org/french/law/femmes_violence.htm)
- Association des juristes d'expression française de l'Ontario. *Principales dispositions linguistiques*. 2007. Page consultée en ligne le 11 mai 2007 : [www.ajefo.ca..](http://www.ajefo.ca..)
- Fonds des Nations-Unies pour la population. 2005. *État de la population mondiale 2005*. Page consultée en ligne le 25 octobre 2007 : [http://www.unfpa.org/swp/index\\_fre.htm](http://www.unfpa.org/swp/index_fre.htm).
- Handicaps.ca. 2004. *La violence ! Par où commencer pour l'expliquer ? Par où commencer pour la dénoncer ?* En ligne : <http://handicaps.ca/c'estassez/>
- Institut canadien d'information juridique. *Loi sur les services en français L.R.O. 1990, c. F.32* ». Page consultée en ligne le 11 mai 2007 : <http://www.canlii.org/on/legis/loi/f-32/20040901/tout.html>.
- Ministère du Procureur général de l'Ontario. *Programme d'aide aux victimes et aux témoins (PAVT)*. Page consultée en ligne le 12 mai 2007 : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/vw/vwap.asp>.

Ministère du Procureur général de l'Ontario. *Programme d'intervention auprès des partenaires violents*. Page consultée en ligne le 12 mai 2007 : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/vw/par.asp>.

Ministère du Procureur général. 2006. *Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale*. Page consultée en ligne le 10 mai 2007 : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/vw/dvc.asp>.

Office des affaires francophones. *Carte des régions désignées*. 2007. Page consultée en ligne le 11 mai 2007 : [www.ofa.gov.on.ca/francais/loi-carte.html](http://www.ofa.gov.on.ca/francais/loi-carte.html)

Patrimoine canadien. *Vers un organisation bilingue*. Page consultée En ligne le 11 mai 2007 : <http://www.patrimoinecanadien.gc.ca/guide/processus>.

Patrimoine canadien. *Entente Canada – Ontario pour les services en français 2005-2006 – 2008-2009*. Page consultée en ligne le 11 mai 2007 : <http://www.pch.gc.ca>.

Statistique Canada. 2003. « Violence familiale ». *Le Quotidien*, lundi 23 juin 2003. En ligne : <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/030623/q30623c.htm>

**Programme d'aide aux victimes et témoins (PAVT)  
dans les régions désignées**

**Simcoe**

114, rue Worsley  
Barrie, Ontario  
L4M 1M1  
Téléphone : (705) 739-6560  
Télécopieur : (705) 739-6603

**Hamilton**

The John Sopinka Court House  
45, rue Main Est, salle 478  
Hamilton, Ontario  
L8N 2B7  
Téléphone : (905) 645-5272  
Télécopieur : (905) 645-5271

**Welland****(Satellite St. Catharines)**

102, rue East Main  
Welland, Ontario  
L3B 3W6  
Téléphone : (905) 735-4326  
Télécopieur : (905) 735-4329

**Brampton**

55, rue Hurontario, salle 100  
5<sup>e</sup> étage, salle 505  
Brampton, Ontario  
L6W 4T6  
Téléphone : (905) 456-4797  
Télécopieur : (905) 456-4796  
1-888-600-3769

**Cornwall**

216-218, rue Pitt  
Cornwall, Ontario  
K6J 3P8  
Téléphone : (613) 933-7744  
Télécopieur : (613) 933-6778

**Pembroke**

77, rue Mary, salle 302  
Pembroke, Ontario  
K8A 5V4  
Téléphone : (613)732-2035  
Télécopieur : (613)732-1491

**L'Orignal**

14, rue Court  
P.O. Boîte 300  
L'Orignal, Ontario  
K0B 1K0  
Téléphone : (613) 675-1991  
Télécopieur : (613) 675-2772

**Ottawa**

161, rue Elgin  
Salle 1004  
Ottawa, Ontario  
K2P 2K1  
Téléphone : (613) 239-1229  
Télécopieur : (613) 239-1473

**North Bay**

360, rue Plouffe  
North Bay, Ontario  
P1B 9L5  
Téléphone : (705) 495-8339  
Télécopieur : (705) 495-8336

**Haileybury**

393, rue Main  
Haileybury, Ontario  
P0J 1K0  
Téléphone : (705) 672-4050  
Télécopieur : (705) 672-4052



**Kenora**

216, rue Water  
 Kenora, Ontario  
 P9N 1S4  
 Téléphone : (807) 468-2839  
 Télécopieur : (807) 468-2888

**Thunder Bay**

1805, rue Arthur Est  
 2<sup>e</sup> étage  
 Thunder Bay, Ontario  
 P7E 5N7  
 Téléphone : (807) 625-1627  
 Télécopieur : (807) 622-1826

**Timmins**

38, rue Pine  
 Salle 129  
 Timmins, Ontario  
 P4N 6K6  
 Téléphone : (705) 360-1905  
 Télécopieur : (705) 360-1565

**College Park**

444, rue Yonge  
 Salle 281  
 Toronto, Ontario  
 M5B 2H4  
 Téléphone : (416) 325-6117  
 Télécopieur : (416) 325-7384

**London**

80, rue Dundas  
 Rez-de-chaussée  
 Unité B  
 London, Ontario  
 N6A 6A2  
 Téléphone : (519) 660-3041  
 Télécopieur : (519) 660-2299

**Chatham**

425, avenue Grand ouest, Salle 325  
 Chatham, Ontario  
 N7M 6M9  
 Téléphone : (519) 355-2216  
 Télécopieur : (519) 355-2217

**Sudbury**

144, rue Pine  
 Salle 206  
 Sudbury, Ontario  
 P3C 1X6  
 Téléphone : (705) 564-7694  
 Télécopieur : (705) 564-7695

**Sault Ste Marie**

123, rue March  
 Salle 204  
 Sault Ste Marie, Ontario  
 P6A 2Z5  
 Téléphone : (705) 946-6567  
 Télécopieur : (705) 946-6566

**Kapuskasing Satellite**

25, chemin Brunetteville  
 Kapuskasing, Ontario  
 P5N 2E9  
 Téléphone : (705) 337-4330  
 Télécopieur : (705) 337-4333

**North York**

1000, avenue Finch Ouest  
 Downsview, Ontario  
 M3J 2V5  
 Téléphone : (416) 314-0009  
 Télécopieur : (416) 314-0573

**Windsor**

200, rue Chatham est, L.5  
 Windsor, Ontario  
 N9A 2W3  
 Téléphone : (519) 253-2897  
 Télécopieur : (519) 254-2816

**Liste des Programmes d'intervention auprès des partenaires violents (PIPV)  
dans les régions désignées**

**Barrie**

New Path Youth and Family Counselling Services of Simcoe County  
61 Wellington St W  
Barrie, Ontario L4N 1K5  
705-733-2654

**Hamilton**

Catholic Family Services of Hamilton-Wentworth  
447 Main Street East  
Unit 201  
Hamilton, Ontario L8N 1K1  
905-527-3823

**Peel**

Family Services of Peel  
151 City Centre Drive, #501  
Mississauga, Ontario L5B 1M7  
905-270-2250

**Peel**

Catholic Family Services of Peel-Dufferin  
10 Gillingham Drive, Unit 201  
Brampton, Ontario L6X 5A5  
905-450-1608

**Peel**

MERGE Counselling and Education Services  
2155 Leanne Boulevard, Suite 216  
Mississauga, Ontario L5K 2K8  
905-855-8028

**Welland**

Design for a New Tomorrow (Welland)  
60 James Street, Suite 502  
St. Catharines, Ontario L2R 7E7  
905-684-1223

**Welland**

Family and Children's Services Niagara (Welland)  
82 Hanover Drive  
P.O. Box 24028  
St. Catharines, Ontario L2R 7P7  
905-937-7731

**Cornwall**

Family Counselling Centre of Cornwall and United Counties  
 26 Chemin Montreal Road  
 Cornwall, Ontario K6H 1B1  
 613-932-4610

**L'Orignal**

Services aux enfants et adultes de Prescott-Russell (SEAPR)  
 173 Old Route 17, Box 248  
 Plantagenet, Ontario K0B 1L0  
 613-673-5148

**Ottawa**

Catholic Family Service Ottawa/Service Familial Catholique Ottawa  
 219, Avenue Argyle, 3e étage  
 Ottawa, Ontario K2P 2H4  
 613-233-8478

**Pembroke**

Living Without Violence Inc.  
 P. O. Box 790  
 Eganville, Ontario K0J 1T0  
 613-628-3145

**Dryden**

Kenora-Patricia Child and Family Services  
 75 A Van Horne Avenue  
 Dryden, Ontario P8N 2B2  
 807-223-5325

**Elliot Lake**

Elliot Lake Family Life Centre  
 9 Oakland Blvd, Suite 2  
 Elliot Lake, Ontario P5A 2T1  
 705 848 2585

**Haileybury**

Canadian Mental Health Association Cochrane Timiskaming Branch  
 330 Second Ave.  
 Suite 201 Timmins, Ontario P4A 8A4  
 705-267-8100

**Kapuskasing**

Services de counseling de Hearst-Kapuskasing- Smooth Rock Falls Counselling Services  
 29 Rue Byng, bureau 1,  
 Kapuskasing, Ontario P5N 1W6  
 705-335-8468

**North Bay**

Community Counselling Centre of Nipissing  
361 McIntyre Street East  
North Bay, Ontario P1B 1C9  
705-472-6515

**Sault Ste. Marie**

Algoma Family Services  
205, rue McNabb Street  
Sault Ste. Marie, Ontario P6B 1Y3  
705-945-5050

**Sudbury**

Service familial de Sudbury  
866, avenue Newgate  
Sudbury, Ontario P3A 5J9  
705-524-9629

**Thunder Bay**

The Catholic Family Development Centre of Thunder Bay  
380, rue Dufferin Street  
Thunder Bay, Ontario P7B 1N6  
807-345-7323

**Timmins**

Centre de counselling familial de Timmins  
104, rue Pine Sud, Timmins, Ontario P4N 2K2  
705 267 7333

**Toronto**

North York General Hospital, Branson Division  
4001, rue Leslie Street  
North York, Ontario M2K 1E1  
416-756-6649

**Chatham**

Changing Ways London Inc. (Chatham)  
388, rue Dundas Street Suite 302-B  
London, Ontario N6B 1V7  
519-438-9869

**London**

Changing Ways (London) Inc. (London Program)  
388, rue Dundas Street, # 302 B  
London, Ontario N6B 1V7  
519-438-9869

**Windsor**  
Hiatus House  
250 Louis Avenue  
Windsor, Ontario N9A 1W2  
519-252-7781

## Annexe 1

### Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale<sup>37</sup>

Le Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale de l'Ontario facilite la poursuite des causes de violence familiale et permet une intervention anticipée dans les situations conjugales abusives. En outre, il fournit un meilleur soutien aux victimes et aide à prévenir la récurrence de la victimisation en tenant les contrevenants responsables.

Dans le cadre du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale, des équipes spécialisées, représentant notamment les services de police, les procureurs de la Couronne, le personnel du Programme d'aide aux victimes et aux témoins, les services de probation, le personnel du programme d'intervention auprès des partenaires violents et les organismes communautaires, travaillent ensemble pour veiller à ce que la priorité soit donnée à la sécurité et aux besoins des victimes de violence familiale et leurs enfants.

Un programme opérationnel de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale comprend les éléments suivants :

- Un comité consultatif du programme opérationnel de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale.
- Des procureurs de la Couronne, un personnel du PAVT et des interprètes ayant reçu une formation sur la problématique de la violence contre les femmes.
- Des procédures spécialisées concernant la collecte des preuves et les enquêtes par la police.
- Les procédures de gestion des causes pour coordonner les poursuites et assurer une intervention dès les premières étapes.
- Un programme d'intervention auprès des partenaires violents.
- Une formation élargie pour la police, les procureurs de la Couronne, le personnel du PAVT, le personnel des tribunaux, le personnel de probation et de libération conditionnelle et les interprètes.

---

<sup>37</sup> Ministère du Procureur général. *Programme des tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale*. Page consultée en ligne le 11 mai 2007 : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/vw/dvc.asp>.

Liste des acronymes en français et en anglais	
PTICVC DVCP	Programme de tribunaux pour l’instruction des causes de violence conjugale Domestic Violence Court Program
TICVC DVC	Tribunal pour l’instruction des causes de violence conjugale Domestic Violence Court
PIPV PAR	Programme d’intervention auprès des partenaires violents Partner Assault Response Program
PAVT VWAP	Programme d’aide aux victimes et aux témoins Victim Witness Assistance Program
SOAIV VCARS	Services d’orientation et d’aide immédiate aux victimes Victim Crisis Assistance and Referral Program
CCTICVF DVCAC	Comité consultatif sur les tribunaux spécialisés dans l’instruction des causes de violence familiale Domestic Violence Court Advisory Committee
<i>LSF</i> <i>FSLA</i>	<i>Loi sur les services en français</i> <i>French Language Services Act</i>
SEF FLS	Services en français French Language Services
<i>LTJ</i> <i>CJAO</i>	<i>Loi sur les tribunaux judiciaires (1990)</i> <i>Courts of Justice Act of Ontario (1990)</i>

## Annexe 2

### Régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* <sup>38</sup>

1. Cité de Toronto : la totalité
2. Cité de Hamilton : la totalité de la cité de Hamilton telle qu'elle existe le 31 décembre 2000
3. Municipalité régionale de Niagara : les cités de : Port Colborne et Welland
4. Ville d'Ottawa : la totalité
5. Municipalité régionale de Peel : la cité de Mississauga, la cité de Brampton (en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007)
6. Ville du Grand Sudbury : la totalité
7. Comté de Dundas : le canton de Winchester
8. Comté d'Essex : la cité de Windsor; les villes de : Belle River et Tecumseh : les cantons de : Anderdon, Colchester North, Maidstone, Sandwich South, Sandwich West, Tilbury North, Tilbury West et Rochester
9. Comté de Glengarry : la totalité
10. Comté de Kent : la ville de Tilbury; les cantons de : Dover et Tilbury East
11. Comté de Prescott : la totalité
12. Comté de Renfrew : la cité de Pembroke; les cantons de : Stafford et Westmeath
13. Comté de Russell : la totalité
14. Comté de Simcoe : la ville de Penetanguishene; les cantons de Tiny et Essa
15. Comté de Stormont : la totalité
16. District d'Algoma : la totalité
17. District de Cochrane : la totalité
18. District de Kenora : le canton d'Ignace
19. District de Nipissing : la totalité
20. District de Sudbury : la totalité
21. District de Thunder Bay : les villes de Geraldton, Longlac et Marathon; les cantons de Manitouwadge, Beardmore, Nakina et Terrace Bay
22. District de Timiskaming : la totalité
23. Comté de Middlesex : la ville de London
24. District de Parry Sound : municipalité de Callander
25. Comté de Frontenac : la cité de Kingston (en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2009)

(Il est à noter que certaines régions qui étaient désignées avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français* ne répondent pas nécessairement aux critères stipulés.)

---

<sup>38</sup> Vous pouvez consulter la carte des régions désignées sur le site Web de l'Office des affaires francophones (OAF) au <http://www.ofa.gov.on.ca/francais/loi-carte.html>



### **Annexe 3**

Bonjour,

Je vous remercie d'avoir accepté de contribuer à ce projet de recherche en participant à une entrevue. Les questions qui suivent ne sont qu'un guide; j'encourage les participantes à partager toute information, observation, incident ou anecdote servant à illustrer l'impact du Programme de tribunaux spécialisés pour l'instruction des causes de violence conjugale (PTICVC) sur l'expérience des femmes francophones victimes de violence conjugale qui passent par le système judiciaire.

Ce projet de recherche de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF) fait suite à l'Évaluation du Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale (PTICVC) effectuée par le ministère du Procureur général de l'Ontario en juillet 2006. Par l'entremise de cette étude, l'AOcVF vise à mieux comprendre le rôle des tribunaux spécialisés par rapport à la communauté de langue française. Le but du projet est de s'assurer que la réalité et les besoins des femmes francophones soient pris en considération dans les tribunaux spécialisés, tant au niveau de l'accès aux SEF que de la compréhension de la réalité des femmes francophones dans toute leur diversité.

Nous sommes conscientes que vous pouvez ne pas avoir personnellement toutes les connaissances requises pour répondre à certaines questions et que certaines questions ne s'appliqueront peut-être pas toutes à votre service. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre à une question, s.v.p. dites-le-nous. Cependant, sentez-vous à l'aise de répondre aux questions qui sont les plus pertinentes pour vous.

Cette entrevue devrait prendre environ une heure et demie et, avec votre permission, elle sera enregistrée pour assurer l'exactitude de l'information rapportée. L'information recueillie sera rapportée de façon anonyme; les réponses individuelles ne seront pas divulguées à l'extérieur de l'AOcVF. Tous les enregistrements seront effacés une fois la recherche terminée.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

**Carole-Anne Fournier**

Projet de recherche PTICVC  
Action ontarienne contre la violence faite aux femmes

## Annexe 4

### Projet de recherche sur les Tribunaux spécialisés dans l'instruction des causes de violence conjugale Guide d'entrevue à l'intention des intervenantes communautaires

Nom :

Agence/organisme/secteur :

Région :

Date :

#### Questions générales

1. Savez-vous s'il existe un PTICVC dans votre communauté ? (Pour une définition du PTICVC veuillez vous référer à la lettre de présentation) Si oui, quelle information avez-vous reçue concernant le PTICVC ? (Depuis quand est-ce que le PTICVC existe dans votre région ? Quels services sont offerts ? Comment fait-on la promotion des services ? Est-ce que la promotion des services est faite en français ? etc.)

2. Comment la mise en œuvre du PTICVC a-t-elle amélioré les services pour les femmes survivantes de violence conjugale ? (Prenez en considération les enjeux tels que les types de services offerts, le nombre de femmes contactées, le nombre de femmes recevant des services et tout autre changement que vous avez pu noter. À votre avis, est-ce que ces changements sont attribuables au PTICVC ?)

3. Est-ce que les services du PTICVC répondent adéquatement aux besoins des femmes francophones ? Expliquez.

4. D'après vos observations, quels sont les changements attribuables au PTICVC par rapport à :

- la sécurité des femmes
- l'accessibilité des services
- la connaissance des femmes ou des témoins du processus judiciaire criminel
- la compréhension qu'ont les femmes des droits de la victime
- les enquêtes policières en matière de violence conjugale
- les interventions rapides dans les causes de violence conjugale
- l'aiguillage des contrevenants vers le PIPV
- le nombre de poursuites judiciaires criminelles dans les causes de violence conjugale
- la coordination de services à l'intérieur du PTICVC (procureur de la Couronne, la police, le PAVT et le PIPV)
- la coordination de services entre le PTICVC et les partenaires communautaires
- autres ?



4. Est-ce qu'il y a des organismes et agences francophones qui participent au CCTICVF ? Si non, comment est-ce que la communauté francophone est représentée au CCTICVF ?

5. Est-ce qu'il y a des organismes ou agences qui devraient faire partie du CCTICVF mais qui n'y sont pas ? Si oui, pourquoi ne participent-ils pas ?

6. Veuillez commenter le travail du CCTICVF sur les aspects suivants :

- Le niveau de coordination et de collaboration qui existe entre les membres du CCTICVF
- La fonctionnalité des protocoles qui sont en place (Sont-ils connus? Sont-ils utilisés? etc.)
- L'efficacité des mécanismes qui évaluent les services en français, qui discernent les problématiques et qui identifient les solutions

### **Expériences des femmes**

#### **A. Accès à l'information et aux renseignements**

1. Est-ce que les femmes reçoivent des renseignements adéquats concernant le processus judiciaire auquel elles sont assujetties ? Qui leur fournit ces renseignements ? (PAVT, procureur de la Couronne, police ou autres) Est-ce que ces renseignements sont disponibles en français ?

2. Est-ce que les informations qu'elles reçoivent sont justes, fiables, constantes et cohérentes ? (Les femmes reçoivent-elles les informations et les renseignements dont elles ont besoin ? Reçoivent-elles les mêmes informations des différentes personnes à qui elles parlent ? Est-ce que les informations sont bien expliquées ?, etc.) Est-ce que ces informations sont disponibles en français ?

3. Est-ce que le rôle et les pratiques du procureur de la Couronne sont clairs et bien définis ? Est-ce que le procureur de la Couronne assigné au dossier est suffisamment disponible pour répondre aux questions et aux besoins de la femme avant, durant et après le procès ? Est-ce que les services offerts par le procureur de la Couronne sont disponibles en français ?

4. Est-ce qu'il y a des informations que les femmes victimes de violence conjugale devraient recevoir mais qui ne sont pas disponibles ou qui ne sont pas offertes ? Si, oui, pouvez-vous donner des exemples ? Est-ce que les informations en français sont accessibles ? Si non, pouvez vous donner des exemples ?

5. La *Loi sur les services en français* garantit aux citoyens francophones des 25 régions désignées de la province l'accès à des services gouvernementaux en français qui sont comparables à ceux offerts en anglais en termes d'opportunité, d'accessibilité et de qualité. Le PTICVC répond-il aux exigences de la loi quant à l'offre de services en français équivalant à ceux offerts en anglais dans les cas suivants :

- |        |                         |
|--------|-------------------------|
| ▪ PAVT | ▪ Services de la police |
| ▪ PIPV | ▪ SOAIV                 |

6. Est-ce que le PTICVC assure l'accessibilité des services pour toutes les femmes victimes de violence conjugale de la communauté ? (femmes immigrantes, femmes noires, femmes de minorités visibles, femmes autochtones, femmes vivant avec une maladie mentale, femmes vivant avec un handicap, femmes vivant dans des régions isolées, femmes pauvres, et femmes vivant avec d'autres besoins susceptibles d'avoir une répercussion sur leur capacité d'avoir accès aux services) Est-ce que tous les services du PTICVC sont accessibles en français ?

7. Comment le PTICVC garde-t-il les femmes au courant de leur dossier avant, pendant et après le procès ? (mise en liberté sous caution, retrait des accusations, condamnation, probation et libération conditionnelle, conditions de mise en liberté, ordonnance de non-communication, etc.)

## **B. Soutien**

1. Est-ce que le PAVT communique systématiquement avec les femmes qui accèdent aux services du TICVC? De quelle façon ? (téléphone, lettre, etc.)

2. Comment identifie-t-on les femmes francophones ? Est-ce que les communications sont disponibles en français ?

3. Quel type de soutien reçoit la femme de la part du PAVT ? (accompagnement en cour, etc.)

4. Quelle est l'expérience de la femme avec le PAVT et est-ce qu'elle est mise au courant des limites de la confidentialité ? Est-ce qu'il y a des risques pour la femme lorsqu'elle utilise les services du PAVT ? (Toute information dévoilée au PAVT doit être rapportée au procureur de la Couronne qui représente les intérêts de l'état et pas nécessairement ceux de la femme).

5. Recevez-vous des références des femmes à vos services de la part du PAVT ? Des SOAIV ? Des services policiers ? Du programme PIPV ?

## **C. Sécurité**

1. De quelle façon est-ce que la sécurité des femmes est assurée lorsqu'elles passent par le processus du PTICVC ? (plan de sécurité, outils pour l'évaluation de risque, Supportlink, etc.)

2. Quelle est l'efficacité de l'intervention de la police lorsqu'un accusé contrevient aux conditions de sa mise en libération sous caution ? Quelle est l'efficacité de la coordination entre les différents éléments du PTICVC lors d'une telle situation ?

#### **D. Respect du choix de la femme**

1. Jusqu'à quel point est-ce que la femme peut contribuer et avoir un impact sur la direction du processus (poursuite coordonnée, modification du cautionnement, enquête sur le cautionnement, sentence)
2. Basé sur vos observations des femmes que vous connaissez qui ont eu accès au TICVC, comment évalueriez-vous l'impact, en général, du processus du TICVC sur l'expérience des femmes dans le processus judiciaire ?

#### **Attitudes envers la problématique de la violence contre les femmes et sensibilité envers le vécu des femmes violentées**

1. Est-ce que les individus œuvrant à l'intérieur du PTICVC démontrent une attitude sensible et empathique envers les femmes violentées ? Est-ce qu'ils démontrent des connaissances face à la problématique de la violence faite aux femmes ? Est-ce qu'ils sont sensibles aux besoins des femmes francophones ?
2. Comment est-ce que cela est reflété dans les interventions que les femmes reçoivent ?

#### **Recueil des preuves**

1. De quelle façon les femmes sont-elles impliquées en tant que témoins au TICVC ? Est-ce qu'on dépend uniquement de leur témoignage comme preuve ou est-ce que d'autres preuves sont recueillies et utilisées dans le procès ? (vidéo, enregistrement de l'appel au 911, par exemple).

#### **Poursuite obligatoire**

1. Qu'arrive-t-il si la femme se rétracte ? De quelle façon est-ce que le TICVC compose avec cette situation ? Quel est l'impact sur la femme ?

#### **Programme d'intervention auprès des partenaires violents (PIPV)**

1. Est-ce que le PIPV est disponible dans votre communauté ? Est-ce que les services sont accessibles en français ?
2. Quelles sont les attentes initiales des femmes par rapport aux programmes pour partenaires violents ? Est-ce que le PIPV répond à leurs attentes ? Quel est l'impact du PIPV sur la relation des femmes avec leur partenaire ?
3. Comment évalue-t-on la performance des participants ? Comment est la communication et le niveau de coordination intersectorielle des services en ce qui concerne la participation et la présence des participants au groupe ?

4. Comment est-ce que la sécurité des femmes est assurée lorsqu'elles et leur partenaire participent au PIPV ?
5. Est-ce qu'il arrive dans votre communauté qu'on ordonne à un contrevenant de participer à un programme de gestion de la colère au lieu du PIPV ?
6. Est-ce qu'il arrive dans votre communauté que les femmes soient elles aussi accusées de violence conjugale et qu'on leur ordonne de participer à un PIPV ?
  - a) Si oui, est qu'il y a un programme qui a été mis en place pour répondre spécifiquement aux besoins des femmes ?
  - b) Si non, doivent-elles participer au programme avec les hommes ? Est-ce que les animateurs du PIPV ont une analyse féministe (La violence faite par les femmes n'est pas de la même nature que la violence faite par les hommes. Souvent, le comportement violent des femmes qui sont ordonnées à suivre le PIPV est relié à l'autodéfense – elles se défendaient ou défendaient leurs enfants contre leur partenaire violent.)

### **Autres commentaires**

Avez-vous d'autres commentaires ou recommandations à formuler ?

## Annexe 5

### **Projet de recherche sur les tribunaux spécialisés dans l’instruction des causes de violence conjugale Guide d’entrevue à l’intention des travailleuses et travailleurs du PTICVC**

Nom :

Agence/organisme/secteur :

Région :

Date :

#### **Questions générales**

1. Depuis quand est-ce que le PTICVC existe dans votre région ? Quels services sont offerts ? (police, procureur de la Couronne, Programme d’intervention auprès des partenaires violents, Tribunal pour l’instruction des causes de violence conjugale, Programme d’aide aux victimes et aux témoins)
2. Est-ce que l’ensemble des services auxquels s’adressent les femmes victimes de violence sont disponibles en français dans votre communauté ? Est-ce que les organismes font une offre active et verbale des services en français ? Est-ce que l’offre de service est basée sur la demande que fait la femme ? Quand est-ce que l’on offre le service en français ? Est-ce que l’offre est faite une seule fois ou à plusieurs reprises avec les femmes qui sont identifiées comme étant bilingues ou d’expression française ?
3. Comment fait-on la promotion des services ? Décrivez comment on fait la promotion des services en français. (affiches, dépliants, annonces publicitaires, documentation, Internet, etc.)
4. Comment est-ce que la mise en œuvre du PTICVC a amélioré les services pour les femmes francophones survivantes de violence conjugale ? (Prenez en considération les enjeux tels que les types de services offerts, le nombre de femmes contactées, le nombre de femmes recevant des services et tout autre changement que vous avez pu noter. À votre avis, est-ce que ces changements sont attribuables au PTICVC ?)
5. Est-ce que les services du PTICVC répondent adéquatement aux besoins des femmes francophones ? Expliquez (juges et procureurs de la Couronne désignés pour l’instruction des causes de violence conjugale, PIPV disponible en français, etc.)
6. D’après vos observations, quels sont les changements attribuables au PTICVC par rapport à :
  - la sécurité des femmes
  - l’accessibilité des services



- la connaissance des femmes et des témoins du processus judiciaire criminel
- la compréhension qu'ont les femmes des droits de la victime
- les enquêtes policières en matière de violence conjugale
- les interventions rapides dans les causes de violence conjugale
- l'aiguillage des contrevenants vers le PIPV
- le nombre de poursuites judiciaires criminelles dans les causes de violence conjugale
- la coordination de services au sein du PTICVC (procureur de la Couronne, police, PAVT et PIPV)
- la coordination des services entre le PTICVC et les partenaires communautaires
- autres ?

5. Y a-t-il d'autres domaines sur lesquels le PTICVC a eu un impact, soit positif ou négatif, sur la façon dont le système judiciaire traite les cas de violence conjugale ? (contre-accusations, PIPV pour femmes)

6. En pensant aux types de services disponibles pour les femmes victimes de violence conjugale dans votre région, est-ce que vous constatez des lacunes dans ces services ? Est-ce que vous constatez des lacunes dans ces services pour les femmes francophones spécifiquement ?

7. À votre avis, pour quelles raisons les femmes victimes de violence conjugale ne feraient-elles pas appel au PAVT et aux autres services disponibles au sein du PTICVC ? Et plus spécifiquement, pourquoi est-ce que les femmes francophones ne feraient pas appel à ces services ?

8. Le PTICVC a-t-il influencé les activités des tribunaux de votre juridiction ? Le programme a-t-il eu une influence sur les questions en attente ? Si oui, de quelle façon ?

9. Décrivez comment fonctionne l'intervention précoce dans votre juridiction ? (Dans le cas où l'accusé plaiderait coupable et se verrait contraint de participer au PIPV et les poursuites coordonnées, par exemple) Quelle est votre opinion sur la façon de fonctionner de chacun ?

### **La demande de service**

1. Est-ce que les services qui sont offerts en français sont de qualité ? (Comparable à ceux qui sont offerts en anglais ? Sans obstacles, sans délais, sans frais supplémentaires) Le personnel professionnel parle-t-il français ?

2. Combien de femmes francophones avez-vous desservies en français pour les exercices :

- 2006-2007
- 2005-2006
- 2004-2005
- 2003-2004

3. [À demander uniquement aux procureurs de la Couronne] Combien d'instances bilingues (procès se sont déroulés en français) pour les exercices :

- 2006-2007
- 2005-2006
- 2004-2005
- 2003-2004

### **Coordination des services**

Comité consultatif sur les tribunaux spécialisés dans l’instruction des causes de violence familiale (CCTICVF)

1. Quand est-ce que le CCTICVF a été établi dans votre région ?
2. Quels organismes et agences communautaires sont représentés au sein du CCTICVF ?
3. Est-ce qu’il y a des organismes ou agences francophones qui font partie du CCTICVF ? Si non, comment est-ce que la communauté francophone est représentée au sein du CCTICVF ?
4. Est-ce qu’il y a des organismes ou agences qui devraient faire partie du CCTICVF mais n’en font pas partie ? Si oui, pourquoi ne participent-ils pas ?
5. Veuillez commenter le travail du CCTICVF sur les aspects suivants :
  - Le niveau de coordination et de collaboration qui existe entre les membres du CCTICVF
  - La fonctionnalité des protocoles qui sont en place (Sont-ils connus ? Sont-ils utilisés ? etc.)
  - L’efficacité des mécanismes qui évaluent les services en français, qui discernent les problématiques et qui proposent les solutions

### **Expériences des femmes**

#### **A. Accès à l’information et aux renseignements**

1. Est-ce que les femmes reçoivent des renseignements adéquats concernant le processus judiciaire auquel elles sont assujetties ? Qui leur fournit ces renseignements ? (PAVT? Le procureur de la Couronne? La Police ?) Est-ce que ces renseignements sont disponibles en français ?
2. Est-ce que les informations qu’elles reçoivent sont justes, fiables, constantes et cohérentes ? (Les femmes reçoivent-elles les informations et les renseignements dont elles ont besoin ? Reçoivent-elles les mêmes informations des différentes personnes à qui elles parlent? Est-ce que les informations sont bien expliquées ?) Est-ce que ces informations sont disponibles en français ?
3. Est-ce que le rôle et les pratiques du procureur de la Couronne sont clairs et bien définis ? Est-ce que le procureur de la Couronne assigné au dossier est suffisamment disponible pour

répondre aux questions et aux besoins de la femme avant, durant et après le procès ? Est-ce que les services offerts par le procureur de la Couronne sont disponibles en français ?

4. Est-ce qu'il y a des informations que les femmes victimes de violence conjugale devraient recevoir mais qui ne sont pas disponibles ou qui ne sont pas offertes ? Si, oui, pouvez-vous donner des exemples ? Est-ce que les informations en français sont accessibles ? Si non, pouvez vous donner des exemples ?

5. La *Loi sur les services en français* garantit aux citoyens francophones dans les 25 régions désignées de la province l'accès à des services gouvernementaux en français qui sont comparables à ceux offerts en anglais en termes d'opportunité, d'accessibilité et de qualité. Le PTICVC répond-il aux exigences de la loi quant à l'offre de services en français équivalant à ceux offerts en anglais dans les cas suivants :

- PAVT
- Services de la police
- PIPV
- SOAIV

6. Est-ce que le PTICVC assure l'accessibilité des services pour toutes femmes victimes de violence conjugale de la communauté ? (Femmes immigrantes, femmes noires, femmes de minorités visibles, femmes autochtones, femmes vivant avec une maladie mentale, femmes vivant avec un handicap, femmes vivant dans des régions isolées, femmes pauvres, et femmes vivant avec d'autres besoins susceptibles d'avoir une répercussion sur leur capacité d'avoir accès aux services) Est-ce que tous les services du PTICVC sont accessibles en français ?

6. Comment le PTICVC garde-t-il les femmes au courant de leur dossier avant, pendant et après le procès ? (Mise en liberté sous caution, retrait des accusations, condamnation, probation et libération conditionnelle, conditions de mise en liberté, ordonnance de non-communication, etc.)

7. Est-ce que les femmes comprennent bien leur droit aux services en français ? Est-ce que les femmes francophones qui consultent une avocate ou un avocat sont informées de leur droit à l'emploi du français dans le traitement de leur dossier ? Dans les situations où la femme est l'accusée, est-elle consciente qu'elle doit faire une demande pour un procès en français ? Est-ce que les femmes exercent leur droit à un service en français ?

## **B. Soutien**

1. Est-ce que le PAVT communique systématiquement avec les femmes qui ont accès aux services du TICVC ? De quelle façon ? (téléphone, lettre, etc.)

2. Comment identifie-t-on les femmes francophones ? Est-ce que les communications sont disponibles en français ?

3. Quel type de soutien la femme reçoit-elle du PAVT ? (accompagnement en cour)

4. Quelle est l'expérience de la femme avec le PAVT et est-ce qu'elle est mise au courant des limites de la confidentialité ? Est-ce qu'il y a des risques pour la femme lorsqu'elle utilise les services du PAVT ? (Toute information dévoilée au PAVT doit être rapportée au procureur de la Couronne qui représente les intérêts de l'État et pas nécessairement ceux de la femme).

### **C. Sécurité**

1. De quelle façon est-ce que la sécurité des femmes est assurée lorsqu'elles passent par le processus du PTICVC ? (Plan de sécurité, outils pour l'évaluation de risque, Supportlink, etc.)

2. Quelle est l'efficacité de l'intervention de la police lorsqu'un accusé contrevient aux conditions de la mise en liberté sous caution ? Quelle est l'efficacité de la coordination entre les différents éléments du PTICVC lors d'une telle situation ?

### **D. Respect du choix de la femme**

1. Jusqu'à quel point est-ce que la femme peut contribuer et avoir un impact sur la direction du processus (poursuite coordonnée, modification du cautionnement, enquête sur le cautionnement, sentence)

2. Basé sur vos observations des femmes que vous connaissez qui ont eu accès au TICVC, comment évalueriez-vous l'impact, en général, du processus du TICVC sur l'expérience des femmes dans le processus judiciaire ?

### **Attitudes envers la problématique de la violence contre les femmes et sensibilité envers le vécu des femmes violentées**

1. Est-ce que les individus œuvrant au sein du PTICVC démontrent une attitude sensible et empathique envers les femmes violentées ? Est-ce qu'ils démontrent des connaissances de la problématique de la violence faite aux femmes ? Est-ce qu'ils sont sensibles aux besoins des femmes francophones ?

2. Comment est-ce que cela est reflété dans les interventions que les femmes reçoivent ?

### **Recueil des preuves**

1. De quelle façon les femmes sont-elles impliquées en tant que témoins au TICVC ? Est-ce qu'on dépend uniquement de leur témoignage comme preuve ou est-ce que d'autres preuves sont recueillies et utilisées au cours du procès ? (vidéo, enregistrement de l'appel au 911).

### **Poursuite obligatoire**

1. Qu'arrive-t-il si la femme se rétracte ? De quelle façon est-ce que le TICVC compose avec cette situation ? Quel est l'impact sur la femme ?

### **Programme d'intervention auprès des partenaires violents (PIPV)**

1. Est-ce que le PIPV est disponible dans votre communauté ? Est-ce que les services sont accessibles en français ?
2. Quelles sont les attentes initiales des femmes par rapport aux programmes pour partenaires violents ? Est-ce que le PIPV répond à leurs attentes ? Quel est l'impact du PIPV sur la relation des femmes avec leur partenaire ?
3. Comment évalue-t-on la performance des participants ? Comment est la communication et le niveau de coordination intersectorielle des services en ce qui concerne la participation et la présence des participants au groupe ?
4. Comment est-ce que la sécurité des femmes est assurée lorsqu'elles et leur partenaire participent au PIPV ?
5. Est-ce qu'il arrive dans votre communauté qu'on ordonne à un contrevenant de participer à un programme de gestion de la colère au lieu du PIPV ?

### **Évaluation des services en français**

1. Est-ce que votre organisme évalue la qualité et le niveau de satisfaction des femmes à l'égard des services en français qu'elles reçoivent de votre organisme ?
2. Quels mécanismes utilisez-vous pour mesurer le niveau de satisfaction des femmes à l'égard des services en français ? (Formulaires d'évaluation, sondage auprès de vos partenaires communautaires, etc.) Si oui, que mesurez-vous ? (Qualité du SEF, disponibilité, accessibilité des services) et comment le mesurez-vous ?
3. Quels sont vos critères de performance ? Avez-vous des indicateurs de rendement pour déterminer si vous êtes en mesure d'atteindre vos objectifs de services ? Avez-vous des critères pour mesurer la satisfaction de la qualité des services que vous offrez en français ? Si oui, quels sont vos critères ?
4. Avez-vous recueilli des données sur le niveau de satisfaction des femmes à l'égard des services en français ?

### **Autres commentaires**

Avez-vous d'autres commentaires ou recommandations à formuler ?