



RAPPORT ÉTUDE DE FAISABILITÉ

Ligne d'assistance accessible en français pour les femmes vivant de la violence

Mars 2025

Pour Actions Femmes I.P.É (AFIPE)

Réalisé en collaboration avec NK Consultation (Ngalula Kalunda et Lorraine Simon)

TABLE DES MATIÈRES

I. CONTEXTE.....	3
II. MÉTHODOLOGIE.....	3
III. RÉSULTATS DES CONSULTATIONS AUPRÈS DES GESTIONNAIRES DE LIGNES.....	4
A. HÉTÉROGÉNÉITÉ DES SERVICES ET DES MODÈLES DE MISE EN ŒUVRE.....	4
B. ENJEUX ET RÉALITÉS PROVINCIALES DU FINANCEMENT.....	5
C. STRUCTURATION ET FORMATION DES RESSOURCES HUMAINES.....	6
D. GESTION DE LA RÉPONSE AUX APPELS.....	7
E. OUTILS TECHNOLOGIQUES ET DÉFIS D'ACCESSIBILITÉ.....	10
F. STRATÉGIES DE VISIBILITÉ ET MOBILISATION COMMUNAUTAIRE.....	10
G. PARTENARIATS ET PARTAGE DE BONNES PRATIQUES.....	11
H. LA NÉCESSITÉ D'UN CONTINUUM DE SERVICES EN FRANÇAIS.....	13
IV. RÉSULTATS DES SONDAGES.....	14
A. CONNAISSANCE ET USAGE DES LIGNES D'ASSISTANCE.....	14
B. PERCEPTION DU SERVICE ET FREINS À SON UTILISATION.....	15
C. RECUEIL DES ATTENTES ET DES SUGGESTIONS DES RÉPONDANTES.....	16
V. ANALYSE DE LA FAISABILITÉ ET RECOMMANDATIONS.....	18
VI. CONCLUSION ET PLAN D'ACTION.....	21
A. CONCLUSION.....	21
B. PLAN D'ACTION.....	22
VII. ANNEXE.....	23

I. CONTEXTE

Dans le cadre du programme de subvention pour la prévention de la violence contre les femmes du Secrétariat interministériel aux affaires féminines, Actions Femmes I.P.É a souhaité réaliser une étude de faisabilité concernant la mise en œuvre d'une ligne d'assistance accessible en français pour les femmes de l'Île-du-Prince-Édouard, vivant avec la violence. La firme [NK Consultation](#) a été mandatée pour mener cette étude en :

- Examiner l'accessibilité et l'efficacité des services existants pour les femmes francophones du Canada;
- Identifier les lacunes dans le soutien offert aux femmes francophones et les obstacles à l'accès aux services de soutien;
- Explorer les meilleures pratiques et les modèles efficaces de lignes d'écoute pour les femmes victimes de violence dans des contextes francophones similaires.

II. MÉTHODOLOGIE

Durant l'été 2024, plusieurs rencontres préliminaires entre Actions Femmes I.P.É et NK Consultation ont permis de définir les objectifs, la méthodologie ainsi que l'échéancier de l'étude qui s'est déroulée comme suit :

ÉTAPE 1 : Une analyse comparative menée à l'issue d'entretiens réalisés auprès de gestionnaires de lignes d'assistance téléphoniques effectives à travers tout le Canada :

- Une grille d'entretien a été préalablement conçue par NK Consultation puis validée par Actions Femmes I.P.É, pour aborder divers aspects en matière de gestion et de fonctionnement des lignes (financier, technique et technologique etc...);
- NK Consultation a contacté 19 lignes s'adressant à des publics variés (femmes, familles, autochtones, jeunes...), dans différentes langues, via des approches hétérogènes (écoute, information, soutien...) sur des thématiques ou des enjeux divers (violences sexuelles, dépendance, santé mentale...). Un total de 11 entretiens a été réalisé auprès de 10 d'entre elles (dont une qui est co-gérée par plusieurs gestionnaires). 8 lignes n'ont pas donné suite aux communications effectuées par NK Consultation.

ÉTAPE 2 : Une entrevue complémentaire réalisée auprès de l'Alliance des Femmes de la Francophonie Canadienne (AFFC) :

- Les thèmes de l'offre de services, des ressources disponibles et manquantes ainsi que la représentation des communautés francophones et acadiennes au Canada ont été abordés lors de cette entrevue.

ÉTAPE 3 : Une enquête transmise par l'AFIPE aux femmes francophones de l'Île-du-Prince-Édouard, sous forme d'un sondage en ligne :

- Le sondage a permis de recueillir 6 réponses.

III. RÉSULTATS DES CONSULTATIONS AUPRÈS DES GESTIONNAIRES DE LIGNES

Les résultats des consultations se trouvent en annexe page 23. Il convient de noter que, dans certains cas, les gestionnaires de ligne n'ont pas donné de réponses aux questions posées et dans d'autres, le niveau de détails varie selon les personnes rencontrées et leur fonction/leur niveau d'implication relative à la gestion de la ligne.

A. HÉTÉROGÉNÉITÉ DES SERVICES ET DES MODÈLES DE MISE EN ŒUVRE

Ancienneté des services

Les dates de création des lignes téléphoniques présentées dans ce rapport s'étendent de 1981 à 2023, avec pour la plupart un ajout récent de services prenant la forme de clavardage et de messagerie par text.

Modèles de gestion

Les lignes d'assistance analysées reposent sur des modèles de gestion variés, adaptés aux ressources et aux réalités locales. Ces modèles se déclinent principalement comme suit :

- **Gestion par des organismes communautaires** : certaines lignes sont administrées par des organismes à but non lucratif spécialisés dans le soutien aux victimes. La ligne Fem'aide en Ontario fait exception dans ce modèle puisqu'elle est gérée selon un modèle tripartite impliquant plusieurs centres de soutien aux femmes.
- **Rattachement à des centres d'hébergement (shelters)** : d'autres lignes sont intégrées aux services d'hébergement pour femmes victimes de violence, ce qui permet une intervention immédiate et un placement direct. (ex : Kaushee's Place Support Line au Yukon ou PEI Family Violence Prevention Services).
- **Partenariat avec le gouvernement** : certaines lignes bénéficient d'un soutien gouvernemental direct, que ce soit en termes de financement ou d'intégration dans des politiques publiques de lutte contre la violence fondée sur le genre (notamment pour les lignes implantées dans la province du Québec).
- **Partenariat interprovincial** : quelques services fonctionnent grâce à une collaboration entre plusieurs provinces, permettant d'optimiser les ressources et d'assurer une couverture plus large (ex : 211 Saskatchewan).

Approches et vocation des lignes

Les services offerts varient en fonction du public ciblé, du type d'accompagnement proposé, et des thématiques abordées.

En effet, les lignes d'assistance s'adressent à **des publics diversifiés** – femmes, familles, jeunes – et interviennent dans différentes langues pour répondre aux besoins des communautés qu'elles desservent.

Elles adoptent des approches variées, allant de **l'écoute active et de l'information** à un **soutien plus approfondi**, en fonction des enjeux traités, qui peuvent inclure la violence

sexuelle, la violence conjugale, la santé mentale, la dépendance ou encore d'autres formes de vulnérabilité.

Certaines lignes se concentrent sur **l'écoute et l'orientation**, offrant un espace confidentiel aux appelant·es sans intervention directe. D'autres jouent un rôle plus actif en **référant les personnes vers des ressources spécialisées** ou en facilitant l'accès à des services d'aide. Enfin, certaines lignes réalisent des **interventions directes**, notamment en accompagnant les victimes dans leurs démarches juridiques, en assurant un suivi psychosocial ou en collaborant avec des organismes partenaires pour offrir des solutions concrètes, comme l'accès à un hébergement d'urgence.

Note pour la suite du rapport : nous appellerons "écoutant·es" les personnes chargées de répondre aux appels et/ou messages des usagères des services d'assistance, bien qu'ils/elles puissent, selon le cadre d'intervention défini, également réaliser de l'intervention directe.

Amplitude horaires

Si certaines lignes ont les ressources humaines suffisantes pour offrir en interne une amplitude horaire de 24h/24, 7 jours par semaine, d'autres ont recours à **l'externalisation de leurs services** (ex : Kamatsiaqtut Nunavut Helpline dont les appels sont gérés en journée par "The Distress Centre of Ottawa and Region") ou s'appuient sur des **modèles de gestion partagée** (ex : la ligne Fem'aide, gérée par la Maison d'amitié, le Centre Victoria pour femmes et Oasis centre des femmes ou encore 211 Saskatchewan et 211 Colombie-Britannique qui se répartissent les appels).

B. ENJEUX ET RÉALITÉS PROVINCIALES DU FINANCEMENT

Les financements alloués au fonctionnement des services relèvent pour la majorité des lignes d'un niveau provincial, par le biais de différents Ministères (Ministère des Femmes et de l'Égalité des genres, Ministère des services sociaux communautaires et de services à l'enfance, Ministère de la Justice...). Les lignes du 211 sont quant à elles financées par l'organisation philanthropique Centraide United Way Canada.

Seules trois gestionnaires de lignes ont communiqué le montant de leur financement, allant de 145 000\$ à 292 106\$ par an. Les montants inférieurs à 150 000\$ ne couvrent pas la totalité des frais engendrés.

De plus, dans la majorité des cas, **le financement est annuel et nécessite d'être renouvelé chaque année sans garantie de l'être, ce qui fragilise la pérennité des lignes et l'embauche du personnel**. Certains financements ne couvrent pas la totalité des frais engendrés et les gestionnaires doivent trouver d'autres stratégies comme des appels à donation ou des levées de fonds pour maintenir les services en place. Certaines lignes ont par ailleurs bénéficié de **financements supplémentaires en lien avec des projets spécifiques** (ex : pour la promotion de la ligne) ou liés à la pandémie mais ces derniers sont sur le point d'arriver à leur terme sans être renouvelés.

Seules les lignes basées au Québec bénéficient d'un financement quasi "renouvelé automatiquement", ce qui s'explique en partie par l'intégration des lignes téléphoniques dans la stratégie gouvernementale pour contrer la violence sexuelle et la violence conjugale et des relations de longues dates avec les bailleurs de fonds.

Le financement des lignes est donc dans la plupart des cas une source d'inquiétude pour les gestionnaires de ligne qui conseillent de commencer par proposer un service de chat ou de messagerie afin de ne pas engendrer des frais plus conséquents.

Enfin, très peu de bailleurs de fonds ont des attentes en matière d'obligation de résultats. Les gestionnaires de lignes leur transmettent des rapports trimestriels dont les indicateurs de processus permettent d'apprécier le taux d'utilisation du service et la manière dont ils sont offerts (voir les indicateurs ci-dessous) :

- Ligne accessible 24h-7jours
- Nombres d'appels reçus
- Nombre de personnes référées vers d'autres services
- Nombre d'outils créés, nombre de ressources présentes dans les bases de données

C. STRUCTURATION ET FORMATION DES RESSOURCES HUMAINES

Composition et organisations des équipes

La composition des équipes varie fortement d'une ligne et d'une province à une autre, influencée par les disparités de financement observées dans la partie précédente. On distingue ainsi plusieurs configurations :

- Certaines équipes se composent entièrement de bénévoles, parfois jusqu'au niveau de la direction générale.
- Celles composées d'employé·es vont de deux à une vingtaine de personnes, en contrats à temps partiel ou temps plein;

Pour encadrer le personnel chargé de répondre aux appels, **la nature des postes est également variée.** On observe des fonctions de supervision, de coordination (elle-même parfois distinguée pour l'intervention téléphonique et celle numérique) et de formation.

Seules deux lignes comptent dans leur équipe des datamanagers qui mettent à jour les bases de données de ressources existantes, et une seule ligne dispose d'agent.es en communication. Toutefois, ces rôles restent rares et généralement réservés aux lignes bénéficiant d'un financement plus stable.

Enfin, bien que dans la plupart des cas, aucune politique spécifique sur l'identité de genre des écoutant·es n'ait été définie, **les équipes en charge des appels sont principalement composées de femmes/s'identifiant en tant que femmes.**

Le rôle des bénévoles dans l'offre de service

L'implication des bénévoles est une nécessité dans les lignes où les financements sont limités. Les gestionnaires de lignes font plus couramment appel à des étudiant·es (qui constituent parfois leur liste de rappel) mais le turn-over est assez élevé en raison de leur déplacement dans d'autres provinces, ou encore leur prise de poste à temps plein dans un autre emploi.

Pour pallier ces défis de rétention, **plusieurs stratégies** sont mises en place par les gestionnaires de ligne :

- Le recrutement de pré-retraité·es
- L'extension des critères géographiques pour permettre le recrutement hors-province
- L'amélioration des conditions d'engagement (ex : formation continue, accompagnement psychologique)
- L'amélioration des conditions de travail (ex : offrir l'accès à des lits pour les employé·es qui travaillent de nuit).

Qualifications et formation des écoutant·es

Les gestionnaires privilégient les profils issus des domaines **du travail social, de la sociologie et de la criminologie**. La criminologie amène par exemple une fine connaissance du système de justice et un meilleur accompagnement des victimes dans leur parcours judiciaire.

Chaque ligne dispose d'un **processus d'orientation et de formation continue**. La durée varie de plusieurs jours à plusieurs semaines, avec des thématiques adaptées aux besoins des appelant·es et aux enjeux spécifiques (suicide, violences sexuelles, santé mentale, etc.).

Parmi les formations dispensées, on retrouve :

- La violence fondée sur le genre
- L'écoute active et la communication
- L'approche et l'intervention féministe
- L'aide financière d'urgence
- L'utilisation des systèmes internes (gestion des appels etc...)

La pratique du doublage permet aux employé·es d'observer puis de prendre progressivement des appels sous supervision. Le suivi clinique permet aussi d'offrir du soutien et un espace aux écoutant·es pour les aider à gérer la charge émotionnelle liée aux échanges.

D. GESTION DE LA RÉPONSE AUX APPELS

Volume et nature des appels

Le volume d'appels est très variable d'une ligne à une autre, allant de 2 à 3 appels par jour pour la ligne End Sexual Violence NL de Terre-Neuve-et-Labrador, contre 40 pour Info-aide violence sexuelle.

Il est à noter qu'**une partie des appels correspond aux requêtes des pourvoyeur·ses de services** (ex : des écoutant·es) qui se renseignent pour obtenir des ressources et du support (cela représente $\frac{1}{3}$ des appels de Kaushee's Place Support Line, au Yukon) ou encore **des membres de la communauté qui appellent pour se renseigner** à propos de victimes dans leur entourage.

Il peut être ainsi intéressant de mettre en place **un système de classification des types d'appels** (à l'exemple de PEI Family Violence Prevention Services) afin de compiler plus facilement des données statistiques. Tout en notant que **les écoutant·es peuvent faire face à des appels récurrents de la part d'une seule personne** (ex : 10 fois par jour), ce qui peut amener des défis supplémentaires en termes d'approche et d'intervention.

Protocoles de réponses

La quasi-totalité des lignes dispose de protocoles de réponses :

- Standards : à propos de la ligne
- D'évaluation de la situation et de son degré d'urgence
- Spécifiques : à propos des mineurs, du suicide etc...

Pour autant, **les écoutant·es n'utilisent que très peu les protocoles de réponses** afin de limiter l'effet qu'aurait une approche robotisée et qui viendrait fragiliser le lien de confiance qu'ils/elles instaurent avec les appelant·es. Ils/Elles s'autorisent par exemple à dire qu'ils/elles n'ont pas les réponses aux questions posées et qu'ils/elles vont faire des recherches supplémentaires.

Orientation et partenariats

Afin d'orienter les appelant·es vers des ressources existantes, les gestionnaires de lignes développent pour la plupart des partenariats diversifiés auprès des organismes communautaires et organisations à but non lucratif au niveau local ou régional, de services gouvernementaux ou encore auprès des hôpitaux et de la police (cités par Info-aide violence sexuelle dans le cadre du programme d'aide financière d'urgence). Des relations privilégiées (mais non formalisées) sont également mises en place comme à l'instar de PEI Family Violence Prevention Services qui travaille avec les secteurs de la justice ou encore de l'éducation.

Accessibilité linguistique

L'accessibilité linguistique constitue un enjeu majeur dans l'accompagnement des femmes francophones vivant de la violence. L'analyse des lignes d'assistance existantes révèle que très peu d'entre elles disposent de personnel véritablement bilingue (français/anglais), ce qui limite l'offre de services adaptés aux besoins des appelantes francophones, en particulier hors Québec.

Dans les provinces majoritairement anglophones, les lignes d'assistance recourent généralement à des services de traduction en ligne ou à des interprètes téléphoniques pour répondre aux appelantes francophones. Toutefois, ces solutions peuvent poser des

problèmes de fluidité dans l'échange ou encore affecter la qualité du soutien émotionnel e. Par ailleurs, l'accompagnement spécialisé, notamment en counseling, est rarement disponible en français, ce qui peut freiner les femmes dans leur démarche de recherche d'aide.

À l'inverse, les lignes d'assistance destinées aux francophones utilisent parfois des outils de traduction pour répondre aux appelantes anglophones. Seules les lignes basées au Québec semblent avoir une réelle capacité bilingue, comme Info-aide violence sexuelle, où 20 % des appels sont en anglais. Une difficulté non anticipée par certaines lignes est le nombre croissant d'appels provenant de francophones hors Québec ou de personnes anglophones des provinces de l'Est, ce qui souligne un besoin accru de services véritablement bilingues.

Confidentialité

La confidentialité et le respect de l'anonymat sont des priorités majeures pour les gestionnaires, bien que certains défis existent, notamment pour les écoutant-es qui offrent également des services directs en présentiel et ont des chances d'être reconnu-es lors des appels.

Les **meilleures pratiques de préservation de l'anonymat**, selon les gestionnaires, incluent :

- la reconnaissance des risques de rencontre entre appelant-es et écoutant-es,
- la transparence lorsque cela se produit pour ne pas dénier le fait d'avoir été reconnu-e et offrir la possibilité aux appelant-es de choisir si ils/elles souhaitent poursuivre l'appel avec cette même écoutant-e ou être transféré-e vers une autre personne,
- limiter la récolte d'informations personnelles : certaines lignes demandent uniquement le code postal des appelantes afin de les référer vers des services proches. Cela engendre d'autres défis ; par exemple s'il s'agit d'une situation d'urgence qui doit être signalée.

En ce qui concerne la confidentialité, plusieurs lignes font le choix de ne pas enregistrer les appels. SOS violence conjugale offre la possibilité aux appelant-es de choisir via le menu préalable à l'appel, d'être enregistré-es en période de formation des écoutant-es. Info-aide violence sexuelle ont quant à elles la possibilité d'écouter en direct les appels par une personne de l'équipe à des fins de support ou de formation.

Enfin, les gestionnaires de ligne conseillent l'usage du service de clavardage comme étant l'option garantissant le plus de confidentialité et d'anonymat possible (car peu de risque de reconnaissance de la voix et de l'identité de l'écoutant-e ou de l'appelant-e). **Les services de text ne sont pas conseillés car ils peuvent ne pas être sécuritaires** pour les appelant-es à cause des renseignements affichés lors de la facturation.

E. OUTILS TECHNOLOGIQUES ET DÉFIS D'ACCESSIBILITÉ

Bureaux physiques

La moitié des lignes ont des bureaux physiques et une d'entre elles dispose de lits pour les employées qui travaillent de nuit (ce qui semble aider à la rétention du personnel) ainsi que d'un système pour permettre à la ligne de fonctionner en cas de coupures de courant.

Gestion techniques des appels

Pour les autres lignes, la prise d'appels ainsi que les réponses aux messages se font directement au domicile des écoutant·es (ou de manière hybride), via l'utilisation de différentes plateformes sur leurs laptops :

- [Izzy](#) (citée 3 fois) : les gestionnaires l'utilisent mais témoignent d'un coût trop important (6000\$/an) au regard du nombre de messages reçus.
- [Resource connect](#) (citée 2 fois) : utilisée pour le clavardage (30\$/mois) et les texts.
- [Net2phone](#) : ce système est intégré directement dans les laptops des écoutant·es pour pouvoir répondre aux appels de chez elles.
- [TalkDesk](#) : est utilisée pour les appels et le clavardage et permet de gérer via cette plateforme la distribution des appels et les échanges par clavardage entre les différent·es écoutant·es, en priorisant les écoutant·es qui sont en attente d'appels depuis le plus longtemps.
- [Webex](#) : permet de recevoir les appels sur les laptops.
- [Genesys Cloud](#) : ce système est envisagé par SOS violence pour accueillir un plus grand volume d'appels.

Site internet et utilisation des modèles d'intelligence artificielle

La quasi-totalité des gestionnaires de ligne ne souhaitent pas avoir recours à l'usage de l'intelligence artificielle dans les échanges auprès des appelant·es, sauf pour fournir des informations très générales via leur site internet.

Ceci s'explique par la crainte d'une gestion malveillante des données sensibles et d'une perte de confiance de la part des victimes qui souhaitent échanger avec des êtres humains. Les écoutant·es témoignent d'ailleurs de leur crainte d'être assimilé·es à des robots et n'utilisent que très peu les protocoles de réponses proposés par les organismes pour limiter l'effet d'automatisation et renforcer l'humanité de leurs échanges.

F. STRATÉGIES DE VISIBILITÉ ET MOBILISATION COMMUNAUTAIRE

Stratégies de promotion

La promotion des lignes de crise se fait principalement de manière organique et par le biais de partenariats car très peu de lignes ont des budgets et donc des postes spécifiquement dédiés à la mise en œuvre de stratégies marketing.

On peut noter le recours aux canaux de communication en ligne suivants :

- Réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Tik Tok)
- Fenêtres pop-up sur les sites internet des lignes

Pour le marketing hors ligne :

- Signets promotionnels destinés aux partenaires
- Campagnes diffusées dans les radios communautaires
- Affichage dans les métros et les autobus
- Affichage dans les journaux locaux

Certaines lignes, dites de crise, reçoivent un soutien gouvernemental, qui finance la promotion dans le cadre de projets de lutte contre les violences conjugales par exemple. D'autres stratégies de recherche de financement via des appels à projets permettent d'obtenir des lignes budgétaires supplémentaires.

G. PARTENARIATS ET PARTAGE DE BONNES PRATIQUES

Opportunités de collaboration

A l'unanimité, les gestionnaires de lignes ont exprimé leur volonté de consacrer du temps à Actions Femmes I.P.É en partageant leur expertise, leurs outils, leurs protocoles ou toutes autres ressources qui pourraient faciliter la création du service d'assistance et en limiter les coûts de lancement.

C'est particulièrement le cas avec les gestionnaires des lignes à l'I.P.É qui souhaiteraient favoriser un travail collaboratif en mutualisant les ressources :

- Si Actions Femmes I.P.É dispose des ressources humaines nécessaires pour répondre aux appels sur la même amplitude horaire que PEI Family Violence Prevention Services, ces derniers pourraient en effet référer les femmes ou les nouveaux/nouvelles arrivant-es francophones vers cette nouvelle ligne téléphonique, en intégrant par exemple une option en français dans leur menu d'appels.
- Si Actions Femmes I.P.É dispose d'un financement pour ouvrir un poste d'écoutant·e à l'I.P.É, 211 PEI pourrait développer une intégration de cette employée dans leur équipe afin qu'elle puisse répondre aux appels des femmes francophones de l'I.P.É.

Tout comme pour la ligne Fem'aide en Ontario qui soumet l'idée de créer une base de données de ressources locales et de former les écoutant·es basé·es en Ontario afin qu'elles puissent prendre les créneaux de nuit provenant des femmes francophones de l'Île.

SOS Violences conjugales propose d'ajouter une option "je vis hors Québec" dans la rubrique "contactez-nous" de leur site internet afin de mentionner toute éventuelle ligne de l'île. Actions Femmes I.P.É pourrait aussi utiliser et personnaliser tous les outils à disposition de leurs sites en les citant.

Partage de bonnes pratiques

Par le biais de ladite étude de faisabilité, voici les conseils, idées et pratiques que les gestionnaires ont souhaité transmettre à Actions Femmes I.P.É :

Structuration et gestion

- Contracter des ententes ou favoriser des collaborations étroites avec les shelters, les associations (ex : [Manitoba Association of Women's Shelters Inc. \(MAWS\)](#)) et les Ministères du Gouvernement (notamment pour recevoir des financements sur des projets spécifiques).
- Plaidoyer et faire remonter tout besoin auprès des financeurs et des politiques ("*ne pas les minimiser, il ne s'agit pas de caprice*").
- Prévoir le degré de complexité du modèle de gestion bipartite ou tripartite (en termes de visions, de priorités et de services offerts) et envisager une coordination mobile qui ne soit pas rattachée uniquement à un seul organisme.
- Définir une philosophie (préservation de la dignité, de la confidentialité) et un cadre d'intervention clair des services offerts (écoute, information, intervention, aiguillage...).
- Avoir une approche féministe et aller au rythme des femmes. Ces dernières garderont le numéro comme référence et appelleront à nouveau pour bénéficier d'écoute lorsqu'elles se sentiront davantage prêtes.
- Promouvoir les termes de "ligne téléphonique" plutôt que de "ligne de crise" afin de ne pas freiner les femmes dans leur élan d'appels.
- Disposer d'un programme de gestion de crise attachée à la ligne téléphonique pour gérer les situations d'urgence immédiate.
- Anticiper la possibilité d'appels récurrents de personnes isolées (plus particulièrement lorsque la ligne n'est pas encore connue), pouvait représenter une charge et un défi pour les écoutant-es.

Développement progressif du service

- Fournir des services de manière graduelle :
 - Débuter avec un service de clavardage (avant le lancement d'une ligne téléphonique) ; Cela permettra également de contourner les risques liés à l'absence de confidentialité.
 - Ouvrir dans un premier temps de courtes plages horaires de nuit (période durant laquelle les besoins sont plus accrus) offertes au niveau d'une seule ville puis étendre ces services aux autres villes de la province et allonger l'amplitude horaire.
- Collaborer avec les lignes existantes pour orienter les femmes lorsque le service n'est pas accessible ou externaliser la gestion de certaines plages horaires.

Recrutement, formation et approche

- Veiller à la diversité du personnel et adapter le support et les ressources aux différentes communautés.

- Mettre régulièrement à jour les protocoles de réponses spécifiques (ex : concernant la traite de personnes ou les personnes mineures) à propos des nouvelles réglementations et pratiques.
- Former finement les employé·es aux enjeux en immigration car ceux-ci ont un fort impact sur la nature des situations de violences conjugales.
- Réaliser des séances d'écoute des appels, de débriefing, et de gestion de cas avec le personnel afin de leur apporter du soutien et de favoriser la rétention des employé·es.
- Dans la mesure du possible, ne pas s'appuyer uniquement sur des bénévoles et avoir les ressources nécessaires pour embaucher des employé·es.

Promotion et autres ressources

- Prévoir des incitatifs financiers pour que les partenaires locaux fassent la promotion de la ligne (en rajouter le logo de la ligne, un lien de redirection etc..).
- Obtenir les résultats préliminaires de la recherche réalisée en partenariat entre l'Université de Montréal et Info-aide violence sexuelle sur la transposition des interventions via les appels vers le clavardage.
- Se connecter à [Ending violence Canada](#), à [Women shelters Canada](#).

H. LA NÉCESSITÉ D'UN CONTINUUM DE SERVICES EN FRANÇAIS

L'entrevue complémentaire réalisée auprès de l'Alliance des Femmes de la Francophonie Canadienne (AFFC) a mis en lumière un enjeu essentiel : s'il est crucial d'offrir plus de services aux femmes francophones victimes de violence, il est néanmoins primordial de s'assurer que les services vers lesquels elles seront référées soient eux aussi accessibles en français.

Il est donc nécessaire de penser au cheminement des appelantes, en s'assurant que les ressources disponibles en aval soient adaptées à leurs besoins linguistiques et culturels. **La réussite d'une ligne ou d'un service d'assistance repose ainsi autant sur la qualité de l'écoute que sur l'efficacité du réseau de soutien qui l'entoure.**

Dans cette démarche de création de service et d'intégration de celui-ci dans le paysage partenarial déjà existant, **l'AFFC conseille à l'AFIPE de conserver la direction du projet** au regard de l'expertise précieuse que l'organisme possède dans ce domaine. Ce qui lui permettrait de l'adapter au mieux aux besoins spécifiques des femmes francophones et acadiennes de l'Île et d'en garantir la pertinence et l'efficacité.

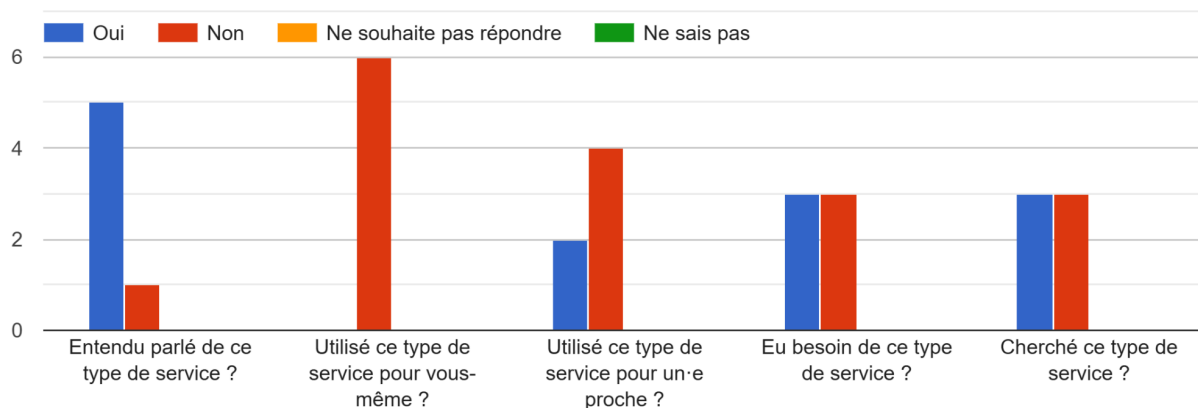
Enfin, l'AFFC se tient prête à analyser le besoin national en matière de développement d'une ligne d'assistance en français (hors Québec) si ses membres en font la demande, afin de **(re)penser le continuum de services en français au niveau national, et pas seulement provincial.**

IV. RÉSULTATS DES SONDAGES

Actions Femmes I.P.É a transmis un sondage en ligne aux femmes francophones de l'Île-du-Prince-Édouard ; cette partie en présente les résultats obtenus auprès de 6 femmes.

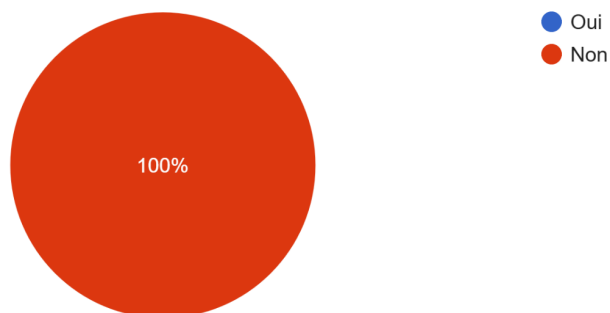
A. CONNAISSANCE ET USAGE DES LIGNES D'ASSISTANCE

Avez-vous déjà :



Connaissez-vous des services d'assistance téléphonique pour les violences faites aux femmes de l'île du Prince-Édouard ?

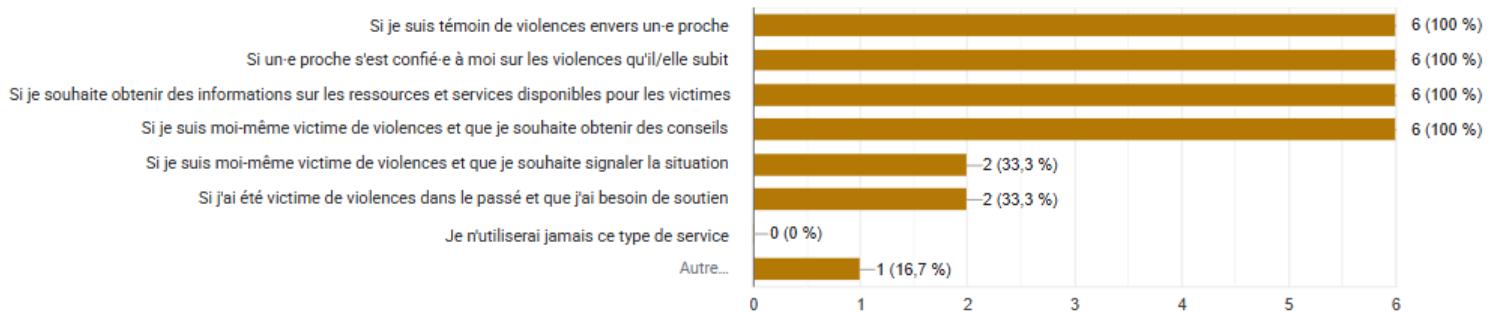
6 réponses



Si la quasi-totalité des répondantes a déjà entendu parler de l'existence de lignes d'assistance téléphoniques, cinq d'entre elles ne connaissent pas de service de ce type à l'Île-du-Prince-Édouard et une a cité la ligne Island Help Line qui n'est plus être effective à date.

Dans quelle(s) situation(s) penseriez-vous à utiliser une ligne téléphonique d'assistance pour les violences faites aux femmes ?

6 réponses



Toutes les répondantes l'utiliseraient si elles étaient témoins ou si elles recueillaient le témoignage de leur proche à propos de violences subies.

Dans les faits, la moitié des répondantes a déjà eu besoin de ce type de service pour un-e proche et a fait des recherches afin de lui venir en aide.

B. PERCEPTION DU SERVICE ET FREINS À SON UTILISATION

Les répondantes au sondage perçoivent les lignes téléphoniques d'assistance comme étant **un service pourvoyeur d'écoute, une "porte d'entrée" en matière de soutien, de conseil et d'orientation, auprès des femmes victimes de violence mais également auprès de leurs proches**. Les termes de nécessité et de confidentialité font également partie de leur perception ("*on vit souvent dans le silence par peur des répercussions sur soi, et sur la réputation de notre abuseur lorsque ce n'est pas encore admis d'être victime*").

Parmi les freins au recours de ce type de service, on note :

- (*citées 6 fois*) : **l'absence de garantie de préservation de l'anonymat** ;
- (*citées 4 fois respectivement*) : **l'inaccessibilité des services en raison de la langue ou du manque d'interprètes et la possibilité que l'appel soit suivi de conséquences non désirées** ;
- (*citées 3 fois respectivement*) : la crainte de ne pas être cru-e, le manque de confiance dans les services ou les autorités pour apporter une aide réelle, le sentiment de honte, de culpabilité, ou de peur rendant difficile le fait de demander de l'aide et le coût éventuel de la ligne téléphonique.

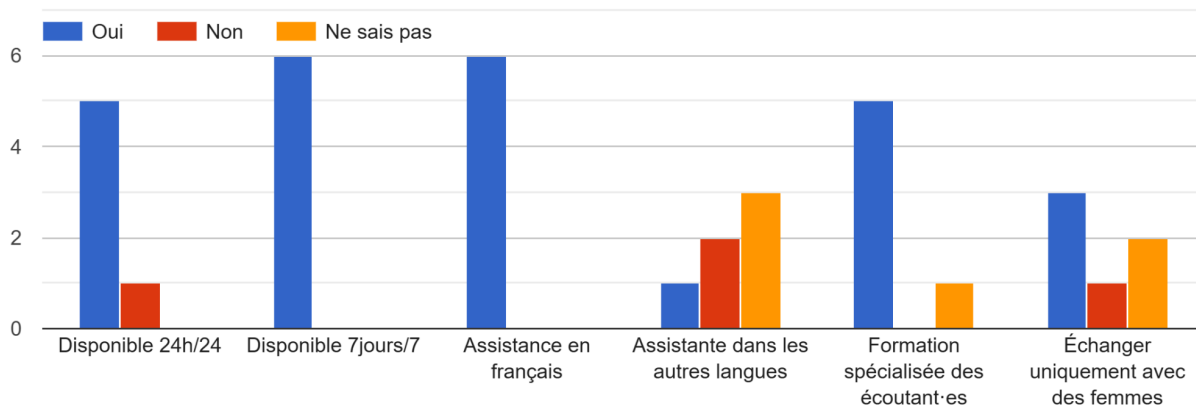
C. RECUEIL DES ATTENTES ET DES SUGGESTIONS DES RÉPONDANTES

Format et services préférentiels

Le clavardage et les informations via un site internet semblent être les formats les plus pertinents pour les six répondantes, puis viennent ceux de la ligne téléphonique, des messages texte/sms (5 réponses) et des rendez-vous dans un lieu physique (4 réponses).

Les services de conseils juridiques (6 réponses), d'assistance immédiate de soutien émotionnel et d'écoutes simples (cités 5 fois respectivement) seraient privilégiés par les répondantes lorsqu'elles auraient recours à des services d'assistance.

Si vous étiez amené-e à utiliser ce service, quelles seraient les conditions les plus pertinentes à vos yeux ?



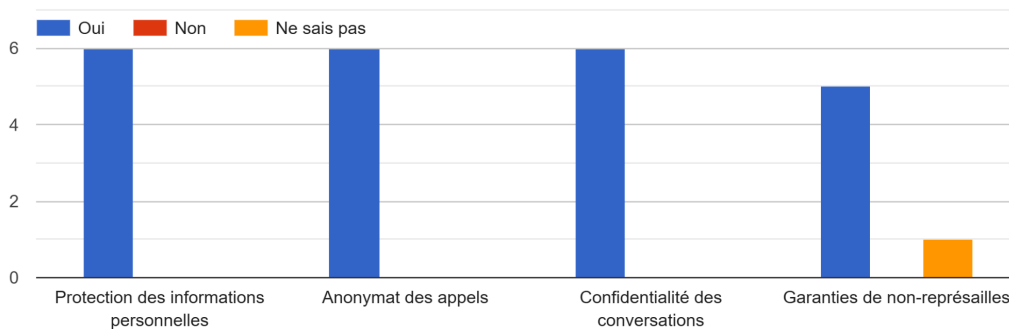
Les conditions qui rendraient favorables l'usage de ce(s) service(s) seraient dans l'ordre :

- **La disponibilité 7jours/7 et l'assistance en français**
- **La disponibilité 24h/24 et la formation spécialisée des écoutant-es**

L'identité de genre des écoutant-es ainsi que l'assistance dans d'autres langues ne sont pas citées de manière unanime.

Attentes en matière de confidentialité

Si vous étiez amené·e à utiliser ce service, quelles seraient selon vous les conditions les plus pertinentes en matière de confidentialité ?



La confidentialité des conversations, l'anonymat des appels ainsi que la protection des informations personnelles font partie des attentes importantes de la part des répondantes. **La garantie de non-représailles** réapparaît comme étant un possible frein à l'usage de ce(s) service(s).

Parmi les autres attentes citées par les répondantes, la dimension locale de(s) service(s) et l'accessibilité linguistique sont évoquées comme étant cruciales, notamment lors de la gestion en urgence de situation de crise (*"On a tellement un besoin pour un service de ce genre, en français. Quand on vit une crise et une situation d'urgence (que j'ai vécu plusieurs fois déjà, même si ce n'était pas relié directement à de la violence conjugale mais d'autres types de violences), j'étais vraiment dans une situation vulnérable, sans savoir où aller chercher des réponses, et aussi le CLI ou même le 211, c'était très difficile de trouver des réponses à mes questions. On se sent vraiment seule dans ces moments"*).

Stratégies de promotion de ce(s) service(s) au sein de la communauté francophone/francophile de l'île

Les répondantes au sondage conseillent de :

- Mettre en avant une promotion chaleureuse (*"comme l'asso française Nous toutes"*) ;
- Expliquer avec clarté les services offerts, en précisant par exemple :
 - les situations dans lesquelles il est conseillé d'avoir recours à ce(s) service(s)
 - le type de violences concernées (*"réservé uniquement aux violences conjugales ou aussi à tout autre type de violences que peuvent vivre les femmes (notamment au travail)"*)
- Segmenter la communication en s'assurant de cibler les jeunes filles et garçons d'âge scolaire, ainsi que les nouveaux arrivants ;
- S'appuyer sur *"les comités régionaux, Collège de l'île et le CSLF"*, tous les autres organismes communautaires, les écoles, les collèges ainsi que les services de garderie pour relayer les informations ;
- Diffuser l'information *"dans les salles de bains pour femmes, des posters dans les bureaux des médecins"*.

V. ANALYSE DE LA FAISABILITÉ ET RECOMMANDATIONS

Au regard de l'étude réalisée et des constats issus des consultations et du sondage, voici les atouts et défis liés à la mise en place d'une ligne d'assistance en français pour les femmes vivant de la violence à l'Île-du-Prince-Édouard :

	FORCES	FAIBLESSES
I N T E R N E S	<ul style="list-style-type: none"> • La connaissance fine des besoins des femmes francophones et acadiennes de l'Î.P.É. grâce à l'expertise d'Actions Femmes Î.P.É et son ancrage au niveau local • Le rayonnement régional permettant de faire connaître plus rapidement le nouveau service auprès de la population cible de l'Î.P.É (via l'organisme ou ses partenaires) • La clientèle actuelle de l'organisme qui peut représenter un pourcentage d'utilisatrices potentielles du service ou se faire le relai de la promotion de la ligne (ex : par le biais du programme "Marrainage") • La membriété de l'AFIPE à l'AFFC qui lui permet de disposer de ressources, d'appui et d'un réseau de partenaires transcanadien 	<ul style="list-style-type: none"> • L'absence actuelle d'un service francophone d'assistance, nécessitant la création d'un nouveau cadre d'intervention • Le caractère incertain d'obtention du financement et de son renouvellement sur le long terme, ainsi que la dépendance aux subventions publiques qui peut fragiliser la gestion interne de l'organisme • Les ressources humaines à développer pour assurer la gestion du nouveau service • Le manque d'adaptation culturelle et linguistique en offrant des services et une approche qui ne tiennent pas assez compte des réalités plurielles des femmes issues de diverses communautés francophones et acadiennes (immigrantes, nouvelles arrivantes, autochtones, etc.).
E X T E R N E S	OPPORTUNITÉS	MENACES
	<ul style="list-style-type: none"> • Le positionnement avant-gardiste concernant le lancement de services francophones au niveau de la province de l'Î.P.É • La volonté des gestionnaires de lignes de contribuer à la mise en œuvre du service (conseils, documentation, retour d'expérience etc...) • L'opportunité de mutualiser des ressources avec d'autres lignes existantes (ex : incrémentation dans le menu téléphonique de lignes existantes, externalisation des appels sur certaines plages horaires) • Le développement technologique permettant une mise en place progressive via des solutions de clavardage avant d'étendre les services à une ligne téléphonique • La possibilité d'adapter le modèle progressivement (horaires réduits au départ, partenariats pour certaines plages horaires...) • La tendance croissante des gouvernements à soutenir les initiatives pour lutter contre la violence fondée sur le genre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le manque de financement récurrent, pouvant fragiliser la pérennité du service et son expansion. • La perception concurrentielle des services anglophones à l'arrivée du service francophone. • L'éventuelle dépendance aux partenaires via l'externalisation d'une partie des services : risque de fragilité organisationnelle. La résistance culturelle ou le manque de confiance envers les lignes d'assistance, freinant leur utilisation. • Le risque de surcharge du service si la demande dépasse les capacités initiales ou de sous-utilisation du service si les facteurs de résistance ne sont pas questionnés. • Les risques liés au bris de confidentialité dans la confiance des utilisatrices du service.

Le présent rapport démontre que la mise en place un service d'assistance en français pour les femmes vivant de la violence à l'Île-du-Prince-Édouard est non seulement nécessaire, mais aussi réalisable à condition d'adopter une approche stratégique qui tienne compte des défis identifiés :

En matière de financement :

- **Défi** : L'organisme devra activement et de manière continue, rechercher des financements pour assurer la mise en place et la pérennité du service d'assistance. L'absence de financements récurrents représente un risque de fragilisation de la qualité et de la durabilité du service.
- **Recommandations** :
 - Élaborer une stratégie de financement structurée en identifiant les opportunités disponibles et essayer de diversifier les sources de revenus.
 - Travailler sur le long terme pour intégrer la ligne d'assistance dans des stratégies provinciales et fédérales de lutte contre la violence faite aux femmes afin de sécuriser un soutien institutionnel.
 - Établir des partenariats stratégiques en collaborant avec d'autres organismes ou en sollicitant les gestionnaires de lignes afin de bénéficier de leurs outils, de mutualiser les ressources et de limiter le coût de lancement du service (notamment les services déjà présents sur l'Île).
 - Développer une approche progressive dans la création du service d'assistance en commençant par la mise en place d'un service de clavardage à horaires limités.
 - Comparer les tarifs des logiciels et plateformes pour diminuer les coûts d'usage.
 - S'appuyer sur les réseaux sociaux pour promouvoir le service.

En matière d'offre de service :

- **Défi** : L'organisme devra définir le type d'approche et la cadre d'intervention qu'il souhaite offrir, et réfléchir au continuum de services lors de l'orientation des bénéficiaires du service.
- **Recommandations** :
 - Bénéficier de l'expertise des gestionnaires de lignes pour identifier le type d'approche qui soit le plus réaliste au regard des ressources existantes.
 - Tenir compte du fait que le service peut aussi être utilisé par des pourvoyeur-ses de services ou des proches des femmes.
 - Anticiper les cas particuliers (ex : récurrence des appels d'une seule et même personne, Cf les entretiens avec les gestionnaires de ligne).
 - Cartographier les services en français existants selon le cadre d'intervention défini.

- S'assurer d'avoir les ressources logistiques et techniques pour répondre à tous les appels de manière exhaustive afin d'éviter toute conséquences lourdes en matière de gestion de situations d'urgence.

En matière de recrutement et de rétention du personnel :

- **Défi** : L'organisme devra définir une stratégie de recrutement et de rétention du personnel.
- **Recommandations** :
 - S'appuyer sur des bénévoles si les financements ne permettent pas de recruter des employées.
 - S'assurer que tout le personnel soit francophone ou francophile.
 - Développer des partenariats comme par exemple avec des universités et des collèges offrant des formations en travail social et en psychologie pour recruter des étudiant·es.
 - Développer un programme de formation continue et de mentorat pour les nouvelles recrues.

En matière d'accessibilité et de confidentialité des échanges :

- **Défi** : L'organisme devra être en mesure d'identifier les potentiels freins à l'utilisation de la ligne, en matière de bris confidentialité, de risque de représailles ou encore du manque d'adaptation culturelle et locale du service.
- **Recommandations** :
 - Proposer un service de clavardage qui limite tout bris de confidentialité.
 - Se questionner sur la nature des données récoltées durant les échanges avec les bénéficiaires du service, selon le cadre d'intervention (ex : pertinence de recueillir l'adresse exacte ou le nom de la personne ?).
 - Développer une stratégie de communication pour faire connaître le service et renforcer la connaissance et la confiance envers ce dernier.
 - Développer une approche qui tienne compte des réalités plurielles des femmes issues de diverses communautés francophones et acadiennes (immigrantes, nouvelles arrivantes, autochtones, etc.).

Une approche progressive et partenariale semble donc être la meilleure option pour assurer une mise en œuvre efficace et pérenne du service d'assistance par l'AFIPE.

VI. CONCLUSION ET PLAN D'ACTION

A. CONCLUSION

Cette étude de faisabilité a donc permis d'identifier les enjeux, les défis et les opportunités liés à la mise en place d'un service d'assistance en français pour les femmes francophones et acadiennes vivant des situations de violence à l'Île-du-Prince-Édouard.

L'analyse des modèles existants au Canada a permis de dégager des enseignements clés quant aux bonnes pratiques, aux défis organisationnels et financiers, ainsi qu'aux stratégies de mise en œuvre les plus adaptées.

Les résultats des consultations et du sondage montrent en effet que, bien que la population francophone de l'Î.P.É. soit confrontée à des obstacles importants dans l'accès aux services en français, une solution adaptée et viable peut être envisagée pour lutter contre la violence faite aux femmes.

Pour ce faire, l'AFIPE devra tenir compte des attentes des femmes en matière de confidentialité et d'anonymat, de formations spécialisées des écoutant·es ou encore d'accessibilité linguistique.

La mise en œuvre d'un service sous la forme de clavardage apparaît comme étant la plus pertinente au regard de ces éléments. Tout comme l'adoption d'une approche progressive qui privilégierait d'abord des plages horaires limitées et des collaborations stratégiques avec des lignes d'assistance existantes, avant d'en élargir progressivement l'amplitude horaire et d'intégrer une ligne téléphonique dans l'offre de service.

Ce modèle flexible et évolutif permettrait de minimiser les coûts initiaux face aux réalités évoquées par les gestionnaires de ligne en matière de précarité des financements. L'adoption d'une stratégie de financement diversifiée sera d'ailleurs essentielle à la pérennité du service.

En conclusion, bien que des défis subsistent, cette étude démontre qu'un service d'assistance en français adapté aux réalités locales des femmes vivant de la violence à l'Î.P.É. est non seulement nécessaire, mais aussi réalisable à condition d'adopter une approche stratégique, flexible et collaborative.

Le plan d'action suivant permettra d'orienter et de structurer les prochaines étapes de mise en œuvre du service afin de garantir un soutien essentiel aux femmes en situation de vulnérabilité.

B. PLAN D'ACTION

Concevoir un modèle flexible et évolutif donnerait à AFIPE la possibilité d'alléger sa mise en œuvre et sa gestion tout en minimisant les coûts initiaux, puis de l'adapter progressivement aux besoins évalués dans la pratique.

Le plan d'action suivant illustre dans les grandes lignes les étapes à suivre pour aboutir à la mise en place de ce service.

I. Phase préparatoire – Définition du service et recherche de financement

- Recherche de financement
- Définition des objectifs et du cadre d'intervention
- Évaluation des besoins et des ressources

II. Phase pilote – Lancement progressif d'un modèle évolutif et ajustements

- Recrutement du personnel et formation
- Promotion de la ligne
- Déploiement technique progressif du service
- Évaluation et ajustements

VII. ANNEXE

Cf. Le tableau synthétisant les entrevues avec les gestionnaires de ligne, transmis en marge de ce rapport.