



Nous ne demandons pas, nous affirmons

Un inventaire des pratiques favorisant la dignité,
l'autonomie et l'auto-détermination des femmes
et des familles affrontant l'itinérance

Emily Paradis
Sherry Bardy
Patricia Cummings Diaz
Farida Athumani
Ingrid Pereira



le rond-point
de l'itinérance
LA SÉRIE DES RAPPORTS

RAPPORT 8

Nous ne demandons pas, nous affirmons :

Un inventaire des pratiques favorisant la dignité, l'autonomie et l'auto-détermination des femmes et des familles affrontant l'itinérance

Emily Paradis, Sherry Bardy, Patricia Cummings Diaz, Farida Athumani, et Ingrid Pereira

ISBN 978-1-55014-625-7

© 2012 The Homeless Hub



Ce rapport est protégé par une licence Creative Commons qui vous permet de le partager, copier, distribuer et transmettre à des fins non commerciales, pourvu que vous attribuez les droits à la source d'origine.

Comment faire référence à ce document :

Paradis E., Bardy S., Cummings-Diaz P., Athumani A. et Pereira I. (2011). Nous ne demandons pas, nous affirmons : un inventaire des pratiques favorisant la dignité, l'autonomie et l'auto-détermination des femmes et des familles affrontant l'itinérance. (Toronto : The Canadian Homelessness Research Network Press). Rapport disponible sur le Rond-point de l'itinérance à www.homelesshub.ca/Library/View.aspx?id=55039.



Le Rond-point de l'itinérance (www.homelesshub.ca) est une bibliothèque de recherche et centre de ressources électroniques soutenu par le Réseau canadien de recherches sur l'itinérance.

LA SÉRIE DE RAPPORTS DE RECHERCHE DU ROND-POINT DE L'ITINÉRANCE est une initiative du Réseau canadien de recherches sur l'itinérance visant à souligner les œuvres des meilleurs chercheurs canadiens dans le domaine de l'itinérance. L'objectif de cette série de recherches est de veiller à ce que les recherches sur l'itinérance et les constatations de politiques pertinentes atteignent un nouveau public. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous rendre à www.homelesshub.ca.

Les opinions et les interprétations offertes par les auteurs ne reflètent pas nécessairement celles du Réseau canadien de recherches sur l'itinérance.



«Le Canada s'arrête à l'entrée des refuges. À l'extérieur, c'est le Canada. Une fois à l'intérieur, ça ne l'est plus. Quand j'entre, je sais que je laisse le Canada derrière moi. Quand je parle du Canada, je parle de tout : des valeurs, des principes, des croyances, tout.»

«C'est à nous, dans les refuges, d'apporter des changements... On doit dire : c'est notre espace. Un jour, ils vont devoir nous écouter.»

Deux participantes à notre groupe de discussion «Old Babes» (pour les femmes sans abri seules en milieu de vie et plus âgées).

Remerciements et dédicaces

Ce projet a été mené par la Good Practices Research Team (équipe de recherche des bonnes pratiques) : Farida Athumani, Sherry Bardy, Patricia Cummings-Diaz, Emily Paradis et Ingrid Pereira.

Ce rapport a été préparé par Emily Paradis, avec les conseils et l'aide de Sherry Bardy, Patricia Cummings Diaz, Farida Athumani et Ingrid Pereira. Nous remercions Cheryl Smith pour nous avoir permis d'y inclure ses mots.

Nos travaux n'auraient pas été possibles sans la contribution : des femmes, des femmes transgenres et des enfants affrontant l'itinérance, des prestataires de services de première ligne et des responsables; des bailleurs de fonds, des administrateurs et de ceux qui ont pris le temps de nous faire partager leurs pensées pendant les entrevues, les groupes de discussion, les visites sur le site et les réunions d'échanges de connaissances avec les pairs. Nous espérons avoir rendu justice aux opinions qu'ils ont partagées et la confiance qu'ils ont accordée à notre projet.

Merci aux membres du Good Practices Advisory Committee pour leurs opinions et leur direction : René Adams, Deborah Connerty, Emily Jones, Julie Maher, Jake Pyne, Doreen Silversmith, Cheryl Smith et Nicola Williams. Ce projet était basé au Cities Centre de l'Université de Toronto et les partenaires de notre projet sont FORWARD For Women's Autonomy, Rights and Dignity et le Réseau ontarien pour la santé des femmes.

Merci également à nos co-enquêteurs académiques de l'Université de Toronto, Izumi Sakamoto et J. David Hulchanski, pour le soutien et le dévouement qu'ils ont apporté à la recherche participative communautaire. Nous tenons également à exprimer notre gratitude envers Grace Ramirez, l'administratrice du Cities Centre Business, et au service de recherches de l'Université de Toronto pour son assistance dans l'administration des fonds de ce projet participatoire très complexe.

Les partenariats avec Toronto Employment, Social Services et Toronto Public Libraries nous ont permis d'accomplir bien plus que notre budget ne l'aurait toléré, grâce à leur apport en personnel et en locaux.

Le soutien financier pour ce projet a été fourni par le programme Développement des connaissances sur l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, qui fait partie de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Les opinions exprimées dans le présent document sont celles de l'équipe du projet et ne représentent pas nécessairement les politiques du gouvernement du Canada.

Veuillez noter que l'équipe du projet a reconnu l'importance de rédiger ce rapport à la première personne. Étant donné que la majorité des membres de cette équipe sont des femmes vivant dans la pauvreté ou faisant face à l'itinérance, nous utilisons la première personne lorsque nous faisons référence aux femmes sans abri. Cependant, lorsque nous faisons référence à des groupes spécifiques de femmes nous utilisons parfois la troisième personne, par exemple en faisant allusion à des femmes venant de pays autres que le Canada, ou à des endroits où nous parlons spécifiquement de participantes au groupes de discussion.

Tout comme les pratiques prometteuses que nous décrivons, ce projet a été difficile, désorganisé, imparfait et riche en possibilités. Nous espérons que le savoir acquis ici incitera les organismes à se ranger du côté des femmes, des transgenres et des familles sans abri, et à lutter ensemble pour mettre fin à l'itinérance.

Nous dédions nos travaux à toutes les femmes, transgenres et familles sans abri qui ont choisi la dignité, l'autonomie et l'autodétermination pour elles-mêmes et les autres.

Table des matières

Nous ne demandons pas, nous affirmons : un inventaire des pratiques favorisant la dignité, l'autonomie et l'auto-détermination des femmes et des familles qui affrontent l'itinérance	1
Remerciements et dédicaces	3
Table des matières	4
Introduction	5
Historique du projet	5
Structure	7
Sections de ce rapport	10
Section 1 : Bonnes pratiques des femmes et des familles	11
1. Survivre	12
2. Obtenir des soutiens	13
3. Se soutenir les unes et les autres	15
4. Défendre ses droits	15
Section 2 : Modèles et structures exemplaires	18
1. Alliance	18
2. Reconnaissance des pratiques de base des femmes	20
3. Autoassistance	21
4. Réduction des méfaits / Éducation sanitaire par les paires	22
5. Entreprises sociales et micro-entreprises	23
Section 3 : Bonnes pratiques dans les organismes	24
1. Inclusion dans la planification des services	24
2. Inclusion dans la prestation des services	31
3. Inclusion dans les rôles de gouvernance et d'évaluation	35
4. Modèles de soutien par les paires	39
5. Promotion du leadership des femmes	44
Conclusion	49
Ressources et références	50

Encadrés

Charte de proposition des services aux femmes	5
Aboriginal Mothers' Centre	29
My Sister's Place	30
Carnegie Community Centre	32
Sistering : un endroit pour les femmes	32
Atira Women's Resource Society	34
Comité consultatif de Nous ne demandons pas, nous affirmons	37
Projet HOMES, Centre de ressources West Central Women	40
Homeless Prenatal Program	40
POSSE – Peer Outreach Support Services and Education	41
Mutual Support Providers Project, FORWARD For Women's Autonomy, Rights & Dignity	42
Moms Mentoring Moms	42
Knowledge is Power, Parkdale Activities and Recreation Centre, and Toronto Drop-In Network	45
Puppetry vs. Respectful Engagement	47
Trees of Strength and Knowledge	49

Introduction

Historique du projet

Cette étude s'inspire des conclusions de plusieurs projets participatifs récents dans lesquels des femmes sans abri ont pris la direction et partagé leurs connaissances des causes et des conséquences de l'itinérance ainsi que de ses solutions.

Ces projets, y compris *Count Us In! Inclusion and Homeless Women in Downtown East Toronto (2006)*; *Coming Together: Homeless Women, Housing, and Social Support (2007)*; *Homelessness - Diverse Experiences, Common Issues, Shared Solutions: The Need for Inclusion and Accountability (2008)*; *the Ending Family Homelessness Symposium (2008)*; and *the Women's Report from the Grid (2010)*, ont tous conclu qu'un logement abordable, un revenu adéquat provenant d'emplois et de programmes d'aide au revenu, ainsi que des soutiens appropriés et accessibles tels que l'aide à l'enfance et des initiatives de réduction des méfaits sont nécessaires pour mettre fin à l'itinérance des femmes et des familles.

Ces projets ne sont pas les seuls à tirer ces conclusions; les mêmes recommandations sur l'itinérance ont été faites de façon répétée pendant plus de deux décennies, et l'itinérance existera tant qu'elles ne seront pas observées.

Cependant, pendant que les défenseurs, les chercheurs et les prestataires de services travaillent aux côtés des sans-abri pour exiger des gouvernements fédéral et provinciaux ces changements nécessaires, il existe certains changements que nous avons le pouvoir d'apporter nous-mêmes, plus près de «chez-nous».

Les études ci-dessus, ainsi que d'autres recherches qualitatives auprès des femmes sans abri indiquent les mêmes types de changements locaux. Elles documentent les inquiétudes des femmes au sujet de la façon dont les services fonctionnent et leurs recommandations pour améliorer les services. Les femmes invoquent en permanence le besoin :

- d'améliorations dans la sensibilité et la responsabilité de prestataires de services;
- d'une meilleure intégration des services;
- de moins d'obstacles entre elles et les services;
- d'approches basées sur la responsabilisation, pas le contrôle et la surveillance; et
- une plus grande reconnaissance de la part des prestataires de services de leurs aptitudes, connaissances et forces.

En résumé, les femmes exigent que les services encouragent et respectent leurs droits à la dignité, l'autonomie et l'auto-détermination¹.

Charte de proposition des services aux femmes

- 1 Respectez nos droits et nos libertés de femmes.
- 2 Soutenez nos besoins de femmes.
- 3 Montrez-nous le respect et traitez-nous avec dignité.
- 4 Reconnaissez la place qui nous est due en tant qu'égal(e), ainsi que tous nos droits, humains, politiques, sociaux et économiques.
- 5 Créez des lieux sûrs où la discrimination est contestée et combattue activement.
- 6 Prenez le temps de nous écouter et de nous comprendre.
- 7 Faites de votre mieux pour nous offrir une aide utile et appropriée.
- 8 Faites-nous participer à vos décisions lors de la planification et de la mise en œuvre des programmes.
- 9 Veillez à ce que le personnel de votre organisme et le matériel qu'il distribue reconnaissent et reflètent la diversité des communautés que vous desservez.
- 10 Faites de votre organisme un endroit où chacune d'entre nous se sente en sécurité, bienvenue et libre d'être qui elle est.

(Count Us In: Inclusion and Homeless Women in Downtown East Toronto: 14-15, http://www.owhn.on.ca/Count_Us_In_Final.pdf)

1. Ces termes sont davantage discutés à la page 9.

Ces projets démontrent également que les femmes font déjà beaucoup, à l'intérieur et à l'extérieur des services, pour réussir à naviguer dans le système², défendre leurs droits et rendre leur vie

quotidienne, ainsi que celle des autres, plus facile. Il faut beaucoup de force et être plein de ressources pour survivre à l'itinérance et à la pauvreté, et la richesse de savoir que les femmes possèdent peut faire une différence si elles la partagent.



Grâce aux projets de recherche ci-dessus, les femmes sans abri ont partagé leurs opinions sur les services et leurs propres points forts. Aujourd'hui, il est temps d'exiger des services qui adoptent les bonnes pratiques qui abordent les questions ci-dessus. Nous croyons que les services sont plus susceptibles de garantir l'autonomie, la dignité et l'auto-détermination des femmes lorsqu'ils :

- font directement participer les femmes sans abri dans la conception et la prestation des politiques et des programmes;
- encouragent les points forts, les aptitudes, l'autosuffisance et le soutien mutuel des femmes; et
- reflètent et répondent aux besoins, identités et expériences diverses, y compris les femmes avec et sans enfants, qui pourraient être Autochtones, femmes de couleur, des immigrantes, des réfugiées, des migrantes en situation irrégulière, fuyant la violence, dépendantes des agences d'aide à l'enfance, les jeunes, les femmes âgées, les LGBTQ, bispirituelles, atteintes de maladies chroniques, d'handicaps physiques, de troubles de santé mentale et de problèmes de toxicomanie.

Les services ont pour but d'aborder les conséquences de la pauvreté et de l'itinérance : ils apportent de la nourriture, un endroit où dormir, du soutien émotionnel et des ressources. Mais la perte de l'autonomie est l'un des plus importants effets de la pauvreté et de l'itinérance, et les services doivent également attaquer ce problème. Être pauvre ou sans-abri dans notre société signifie être rabaisé, mis au silence, méprisé, ignoré, contrôlé, et même être considéré moins qu'un être humain. Le rôle des services est de créer des environnements de respect mutuel, dans lesquels le pouvoir des femmes est reconnu et restauré.

2. «Les systèmes» font référence aux nombreuses institutions et systèmes auxquels nous avons affaire dans nos vies quotidiennes, y compris les systèmes de logements sociaux, d'aide à l'enfance, d'assistance sociale, d'aide psychiatrique, les systèmes des refuges et pénitentiaires, ainsi que les marchés du logement et du travail. Ces domaines se chevauchent et font partie d'un système plus large qui marginalise les femmes à faible revenu.

Nous savons que de nombreux services locaux, nationaux et internationaux emploient des pratiques inclusives qui reflètent ces objectifs. Nous savons aussi que bien que certains services puissent s'efforcer d'honorer les pouvoirs et les droits des femmes qu'ils desservent, de nombreux obstacles s'opposent à ce que ces services soient entièrement démocratiques : des attitudes individuelles et de la limitation des subventions aux structures et règlements organisationnels. Mais malgré ces défis, les services ont le devoir moral de se ranger aux côtés des femmes sans abri, défendre leurs droits fondamentaux, et œuvrer pour mettre fin aux conditions qui violent ces droits. Dans un groupe de discussion, une femme a résumé les violations des droits quotidiens qui accompagnent l'itinérance en ces mots puissants :

«Le Canada s'arrête à l'entrée des refuges. À l'extérieur, c'est le Canada. Une fois à l'intérieur, ça ne l'est plus. Quand j'entre, je sais que je laisse le Canada derrière moi. Quand je parle du Canada, je parle de tout : des valeurs, des principes, des croyances, de tout.»

Nous admettons que ces mots peuvent sembler très durs et que les prestataires de services auront du mal à les entendre. Mais nous croyons que les services peuvent et doivent faire partie de la solution, de la restauration des valeurs et des principes auxquels le Canada professe adhérer. Ils peuvent le faire en collaborant avec les femmes pour garantir que leurs voix, leurs opinions et leurs priorités prennent la direction de la planification, de la prestation, de la gestion et de l'évaluation des services.

Afin de mettre en place des pratiques jugées nécessaires par les femmes sans abri, les prestataires de services ont besoin de modèles et d'outils pertinents à leur propre contexte. Pour rassembler davantage d'informations au sujet des modèles, des outils et des pratiques et sur la façon de les mettre en œuvre, notre projet s'inspire d'une variété de sources :

- Une recherche sur le web, des études de la littérature et des visites de sites, afin d'identifier les pratiques démocratiques novatrices de services locaux, canadiens et internationaux d'aide aux femmes et familles sans abri.
- Des entrevues et des groupes de discussion avec des responsables et des membres du personnel de première ligne d'organismes d'aide aux femmes et aux familles sans abri, afin d'analyser les pratiques et les politiques des services locaux qui observent les recommandations ci-dessus, et les défis auxquels les services font face lorsqu'ils essayent de les mettre en œuvre dans leur intégralité.

- Des réunions d'échange avec les pairs et les groupes de réflexion avec les femmes et les familles sans abri, pendant lesquelles les participants partagent et documentent les bonnes pratiques qu'ils utilisent, et leurs recommandations pour rendre les services plus inclusifs.

Ce rapport présente des modèles inspirants, des pratiques de services inclusives et des ressources et stratégies propres aux femmes. Tout en poursuivant notre lutte pour mettre fin à l'itinérance, nous utilisons les informations fournies ici pour effectuer des changements dans nos vies quotidiennes, notre travail et nos organismes.

Structure

Ce projet était un partenariat entre trois organismes :

- Cities Centre, une unité de recherche urbaine de l'université de Toronto;
- FORWARD For Women's Autonomy, Rights and Dignity, un groupe de base pluriculturel de femmes sans abri et sous-logées; et
- Le Réseau ontarien pour la santé des femmes, un organisme de recherche et de défense de la santé des femmes et l'un des groupes de tête du projet Count Us In.

L'étude a employé une méthodologie de recherche-action participative. Pour nous, cela signifie que l'étude a été dirigée par des femmes sans abri, qui constituent la majorité de l'équipe de recherche et du conseil consultatif. Nous nous sommes efforcés tout au long du projet de placer la perspective, l'analyse et les priorités des femmes sans abri et démunies au centre. Nous nous sommes inspirés d'une structure à la fois féministe, antiraciste, anti-oppression, décolonisante et en faveur des pauvres. Cela signifie que tout au long du processus de recherche, nous avons essayé de reconnaître, d'identifier et de combattre toutes formes de domination et d'oppression. Notre compréhension de l'itinérance est enracinée dans notre compréhension au sens large des rapports de force inégaux et de la façon dont ils charpentent la société, et nous savons que l'itinérance des femmes est le résultat de toutes ces formes d'oppression. Enfin, nous adoptons l'approche des droits de l'humain, c'est-à-dire que nous reconnaissons et défendons les droits de la personne universels à l'autonomie, la dignité et l'auto-détermination. Ces droits ne peuvent pas être séparés des droits sociaux et économiques, tels que les droits à un logement adéquat, un niveau de vie décent, la protection de la famille, la sécurité sociale, la santé ou les droits civils et politiques tels que les droits à la liberté d'expression, la liberté de mouvement, la vie privée et la sécurité de la personne. Tous ces droits sont établis par des accords internationaux auxquels le Canada est lié. Nous considérons que l'itinérance est une offense à tous ces droits. Même la provision de logements et de revenus adéquats ne suffira pas à renverser cette enfreinte, à moins que les systèmes du bien-être et du logement ne se mettent à protéger les droits fondamentaux à la dignité, à l'autonomie et à l'autodétermination.

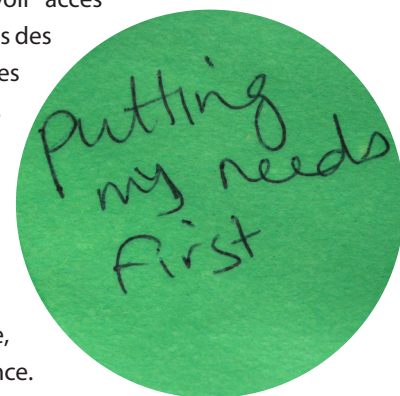
Qu'est-ce que l'itinérance des femmes et des familles?

L'itinérance est une expérience provisoire et non pas une identité ou trait permanent. Elle comprend un continuum de circonstances de logement. Les femmes et les familles sans abri peuvent se déplacer d'un statut de logement à l'autre, y compris un logement adéquat, un logement inadéquat (un logement qui n'est pas sûr, inabordable ou surpeuplé), l'itinérance cachée («couch surfing» ou envoyer ses enfants dans d'autres familles en raison d'un problème de logement) et l'itinérance visible (vivre à la rue). En dépit de cette réalité, l'itinérance est souvent stigmatisée et perçue comme la définition de l'identité d'une personne.

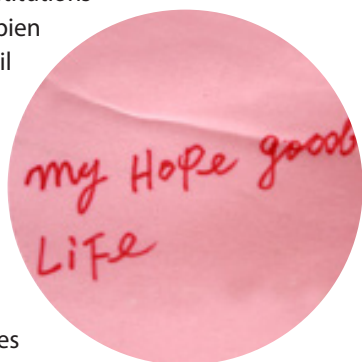
L'itinérance n'est pas qu'une expérience individuelle, c'est aussi un phénomène social. La présence de l'itinérance dans la société, ce qui la rend possible, comment elle advient, comment elle affecte les gens et comment elle peut être éliminée, devrait être le sujet central de la recherche sur l'itinérance, et non pas les vulnérabilités, les traits personnels ou les diagnostics de santé des gens qui la vivent. Nous voulons comprendre l'itinérance pour y mettre fin.

L'itinérance des femmes et des familles au Canada est engendrée par le système social et économique actuel, et non pas par les échecs ou les vulnérabilités individuels des femmes. Nous voulons dire par là que l'itinérance des femmes est causée par un manque de logements abordables et adéquats, des coupures de budget à l'assistance sociale et aux programmes d'aide à l'emploi, des soutiens insuffisants aux personnes handicapées, l'augmentation des emplois précaires à bas salaires, la violence contre les femmes et la discrimination qui empêche certains groupes d'avoir accès aux logements et à l'emploi, toutes des causes systémiques. Les femmes sans abri sont souvent accusées d'être responsables de leur situation, leurs circonstances en étant perçues comme le résultat d'abus de substances, de problèmes de santé mentale, de mauvais choix, de fainéantise, ou simplement de mauvaise chance.

Mais quels que soient les problèmes individuels qui ont pu contribuer à l'itinérance, ce n'est la faute de personne si l'itinérance est maintenant un «phénomène courant» (Kappel-Ramji, 2002) parmi les femmes vulnérables.



Les femmes et les familles opprimées sont plus susceptibles de devenir des sans-abri; les personnes pauvres, les personnes racialisées (les gens de couleur), les Autochtones, les jeunes et les vieux, les lesbiennes et les trans, les mères seules, les survivants de la violence, celles dont le statut d'immigration est précaire, et celles qui souffrent d'handicaps physiques ou mentaux et d'accoutumances. Avec les loyers toujours en hausse, la chute des revenus, les coupures de services et les discriminations constantes, perdre son logement et finir dans un refuge fait de plus en plus partie des possibilités quotidiennes pour les femmes et familles sans abri pauvres et marginalisées. C'est pour cette raison que nous utilisons la phrase «Femmes et familles AFFRONTANT l'itinérance». De nombreux systèmes et institutions sont la cause de l'itinérance, bien évidemment la marché du travail et celui de l'immobilier, et des systèmes gouvernementaux tels que les programmes de la sécurité du revenu et du logement social, mais aussi les politiques sur l'immigration, les politiques Autochtones, les lois et les agences de protection de l'enfance, les systèmes de soins de santé et psychiatriques, et même la vieille et patriarcale institution de la famille traditionnelle.



Pour la plupart des femmes et familles affrontant l'itinérance, une multitude d'oppressions s'abattent sur leurs vies, y compris le sexisme, le racisme et le capacitisme³. Peu importe leur situation économique et classe sociale avant de devenir sans abri, une fois que les femmes et les familles le deviennent, elles vivent le dénigrement systématique des pauvres, qu'un rapport définit comme suit :

«Le dénigrement systématique des personnes pauvres advient lorsque ces dernières souffrent de discrimination, sont stéréotypées, humiliées, méprisées, prises en pitié, traitées avec condescendance, ignorées, blâmées et/ou accusées injustement d'être fainéantes, saoules, stupides, sans éducation ou refusant de travailler.» (Pederson et Swanson, 2008, p. 12).

Nous percevons l'itinérance comme une forme extrême collective de dénigrement systématique des pauvres par la société au sens large, parce que cela est rendu possible par les politiques et pratiques gouvernementales et le secteur privé. En même temps, les femmes pauvres et sans abri subissent ce dénigrement dans les endroits publics, les médias, les agences et les institutions, y compris celles qui sont supposées leur apporter du soutien.

3. Discrimination contre les personnes handicapées.

Comment nous percevons les services

La meilleure façon d'apporter le soutien matériel et émotionnel au sein des cercles de femmes, des familles et des communautés est de le faire de façon holistique. Mais la colonisation, les déracinements et une économie de marché basée sur l'emploi et la consommation individualisés ont brisé les façons traditionnelles avec lesquelles les communautés répondaient aux besoins humains. La transformation des soins en services sociaux apportés à des «clients» par des travailleurs rémunérés appartient à ce contexte plus large. Dans ce système, la pauvreté et l'itinérance des femmes deviennent la matière première de ce que certains appellent l'«industrie de la pauvreté», ce que l'on appelle en termes économiques le secteur des services sociaux.

Il est important de se rappeler qu'il s'agit ici du contexte au sens large dans lequel les services sociaux sont devenus institutionnalisés au lieu d'être fournis au sein des familles et des communautés. En même temps, nous reconnaissons que beaucoup d'organismes de services sociaux critiquent ce contexte et essaient de restaurer le pouvoir des individus et des communautés. Les travailleurs sociaux luttent souvent aussi contre les mêmes bas salaires, les conditions de travail précaires et les mêmes oppressions que les «clients» auxquels ils viennent en aide.

De nombreuses agences de prestation de services sont nées des mouvements sociaux contre l'oppression; par exemple, les refuges pour les femmes fuyant la violence au Canada ont été créés dans les années 70 des suites du mouvement féministe antiviolence. Cependant, au cours des années, nombreuses sont les agences de ce type qui ont été *institutionnalisées* et *professionnalisées*, ce qui veut dire que leurs activités sont devenues plus semblables à celles des institutions traditionnelles, et que le rôle des gens s'est divisé plus strictement en «client» et «travailleur». Lorsque cela arrive, il se peut que les règlements, les structures et les activités d'un organisme reflètent des comportements de dénigrement systématique des pauvres, visant davantage à contrôler et «réparer» les femmes plutôt qu'à travailler ensemble en tant qu'égaux pour combattre l'itinérance.

Comment nous percevons la recherche

Tout au long de notre projet, l'on nous a souvent posé les questions suivantes : «Pourquoi davantage de recherche? Comment ce projet va-t-il aider à changer notre situation?» Les femmes sans abri se demandent si la recherche n'est qu'une autre façon pour les gens de se servir de leur situation pour se faire de l'argent. Les prestataires de services redoutent que

les demandes des chercheurs empiètent sur leurs horaires qui sont déjà surchargés. Les chercheurs ont peur d'apporter leur contribution aux piles de dossiers poussiéreux qui semblent n'avoir aucun impact.

Les activistes autochtones ont souvent signalé que les peuples autochtones ont été «assommés de recherches», par des montagnes de rapports financés par le gouvernement qui n'ont pas eu un grand impact sur l'amélioration des circonstances des peuples des Premières nations, Inuits et Métis. Au contraire, la plupart de ces recherches ont pavé la voie à des politiques et pratiques qui ont contribué à la colonisation et au génocide. Une grande partie de l'énorme volume de recherches sur l'itinérance au cours des trente dernières années a de façon similaire entraîné peu d'améliorations et souvent n'a eu comme effet que de justifier des politiques et des attitudes qui n'ont fait que perpétuer l'itinérance en se concentrant sur les problèmes individuels des sans-abri et non pas sur les racines de l'itinérance.

Alors pourquoi davantage de recherches? La professeure mohawk Marlene Brant Castellano, dans son article *L'Éthique de la recherche autochtone* (2004), relate l'histoire d'un atelier au cours duquel un ancien a remarqué :

«Si on nous a assommé de recherches, il est peut-être temps que nous nous recherchions nous-mêmes pour revenir à la vie.»

Des projets de recherche communautaires, participatifs, féministes et décolonisants tels que le nôtre⁴ s'efforcent d'effectuer des recherches d'une autre façon, pour aider les communautés à «se rechercher elles-mêmes pour revenir à la vie». Au lieu d'utiliser les sans-abri comme des «sujets», notre étude a été faite par des femmes sans abri, pour des femmes sans abri, et avec des femmes sans abri, présentes à chaque étape du projet. Au lieu de traiter les femmes comme un problème à résoudre, ce projet a été un forum pour que les femmes sans abri y décrivent les problèmes que leurs posaient les services et y proposent des solutions. Au lieu de payer des chercheurs universitaires, la majorité du budget du projet a été placée dans les mains de femmes sans abri, grâce à des rémunérations et de stages de formation à l'attention de l'équipe de recherche, des compensations pour les participants, et de la nourriture et des billets de transport pour les réunions des femmes.

En raison des coupures de budget et des modifications des règlements au sujet du statut d'œuvre de bienfaisance, les services subissent de plus en plus de restrictions dans leurs aptitudes à promouvoir des changements sociaux et des ressources en personnel de plus en plus réduites. Dans ce contexte, la recherche participative offre la possibilité d'aider les femmes à s'auto-organiser grâce à des activités telles que des groupes de discussion, des échanges de connaissances de pairs,

des réunions d'équipes, des consultations communautaires, du réseautage, des conférences, des ateliers et de la préparation de rapports. En faisant participer les femmes sans abri à toutes ces activités, notre projet a permis de développer des aptitudes et des réseaux qui contribuent à travailler ensemble pour mettre fin à l'itinérance. their ability to promote social change, and ever-shrinking staff resources. In this context, participatory research provides an important opportunity to support women's self-organizing through research activities such as focus groups, peer knowledge exchanges, team meetings, community consultations, networking, conferences, workshops, and report preparation. By engaging women facing homelessness in all of these activities, our project has built skills and networks that contribute to our capacity to work together to end homelessness.

Dignité, autonomie et auto-détermination

La pauvreté, l'itinérance et fréquenter les institutions et les systèmes posent aux femmes d'énormes problèmes physiques, émotionnels, mentaux et spirituels. La plupart du temps, les femmes doivent faire des «choix» dans une situation où en réalité il n'y a pas de choix à faire, et où elles doivent lutter pour leur survie. Cependant, nous croyons que les choix et actions des femmes renforcent à la base l'importance de la dignité, de l'autonomie et de l'auto-détermination. La dignité signifie que l'on est perçue comme étant intrinsèquement importante, capable et méritante de respect. L'autonomie signifie l'indépendance et la liberté de choix, d'expression et de mouvement. L'auto-détermination signifie la possibilité de mettre en œuvre nos propres valeurs, choix et avenir. Tout comme les aliments et un foyer, ce sont des droits fondamentaux. Comme nous l'avons mentionné plus haut, il s'agit des fondations des droits de la personne. Ces valeurs sont à la base des bonnes pratiques décrites tout au long de ce rapport.

Utilisation du langage d'une nouvelle façon

Les préjugés que nous apprenons du système social dominant sont gravés dans notre langage de tous les jours. C'est pourquoi nous devons souvent utiliser notre langage d'une nouvelle manière si nous voulons combattre l'oppression. Nous avons été «nommées» ou étiquetées par les autres – chercheurs, prestataires de services et politiciens – et dorénavant, nous nous défendons pour nommer nos propres expériences. Cela est compliqué dans la mesure où certains mots revêtent une autre signification, et que nous ne sommes pas toujours d'accord sur les mots à employer.

Le premier mot sur lequel nous devons attirer l'attention est «femmes», qui apparaît des centaines de fois dans ce rapport. Lorsque nous disons «femmes», nous incluons les transfemmes et les personnes bispirituelles. Nous ne voyons pas les «femmes» comme un groupe unique et identique, nous savons que les

4. Community-based and participatory research includes people with direct experience of the issue being studied as leaders, researchers and advisors, not just as research "subjects." Feminist research questions the idea of an "objective" or neutral researcher, and critically examines power inequities based on gender, race, class, disability and other factors. Decolonizing research challenges colonialism, sometimes using Indigenous methods of inquiry.

femmes diffèrent les unes des autres au niveau de la race, de l'éthnicité, du lieu de naissance, de la langue, de l'orientation sexuelle, de l'identité sexuelle, de la classe et du revenu, de la citoyenneté, du statut autochtone, de l'âge, de l'aptitude physique et mentale, du statut familial, et de beaucoup d'autres facteurs. Chacune de ces différences affecte la façon dont les femmes vivent l'itinérance et la pauvreté.

Un autre mot important est «itinérance». Nous voyons l'itinérance comme une série de circonstances, allant de vivre à la rue, résider dans un refuge, habiter dans un logement non conforme aux normes et inabordable, à être abusée dans son propre foyer. L'équipe n'a pas trop insisté pour définir qui était sans-abri ou pas. Il est difficile à notre niveau d'identifier exactement où la pauvreté finit et où l'itinérance commence. Au lieu de parler de «femmes et familles sans abri», nous faisons référence aux «femmes et familles affrontant l'itinérance», car nous reconnaissons que le logement et l'itinérance sont des conditions changeantes pour beaucoup.

Une grande partie de ce rapport étudie ce que les prestataires de services peuvent accomplir pour mieux promouvoir la dignité, l'autonomie et l'auto-détermination des femmes qui utilisent les services. Dans ce rapport, nous avons nommé les personnes travaillant dans les services le «personnel», les «responsables», le «personnel de première ligne», les «travailleurs» et les «prestataires de services». Nous nommons les gens qui utilisent les services des «femmes», des «femmes affrontant l'itinérance», des «femmes et familles», et parfois, des «utilisatrices de services». En outre, nous utilisons parfois les mots «participantes» ou «membres». Aucun de ces termes n'est parfait et toutes les femmes n'étaient pas d'accord sur ce qu'elles voulaient être appelées, bien que la plupart voulaient simplement être reconnues comme des «personnes». Lorsque nous utilisons le mot «cliente» nous le mettons entre guillemets, car la plupart des femmes de notre projet ne voulaient pas être appelées de la sorte. Nous reconnaissons cependant que les catégories de «personnel» et de «femmes» peuvent et devraient être très floues. Bien entendu, la plupart du personnel est constitué de femmes; beaucoup des membres du personnel ont été itinérantes, et beaucoup de femmes affrontant l'itinérance ont été membres du personnel ou pourraient l'être. Certains membres de l'équipe de recherche et beaucoup des membres du «personnel» et des «femmes» à qui nous avons parlé ont été dans les deux situations, un moment affrontant l'itinérance et à un autre travaillant dans les services, ou même les deux à la fois.

En fait, nous plaidons en faveur de la création d'organismes dans lesquels les catégories de «prestataires de service» et d'«usagères de services» sont démantelées, et où plutôt nous nous allions toutes dans la lutte pour mettre fin à l'itinérance. Une bonne étape à franchir pour commencer ces travaux est de s'asseoir toutes ensemble et de négocier le langage que nous allons utiliser, en commençant par ce que nous allons nous appeler mutuellement.

Sections de ce rapport

Ce rapport rassemble les constatations du projet sur les pratiques qui renforcent la dignité, l'autonomie et l'autodétermination des femmes et des familles qui affrontent l'itinérance. Chaque section propose des informations venant de différentes parties de notre étude.

Puisque notre projet repose sur les perspectives des femmes et des familles qui font face à l'itinérance, nous débutons la première section avec un débat sur les bonnes pratiques des femmes et familles qui travaillent pour répondre à leurs besoins, s'y retrouver dans le système et défendre leurs droits. Le but de ce rapport est d'exposer les bonnes pratiques; cependant, nous avons aussi inclus dans cette section des critiques, inquiétudes et recommandations importantes que les femmes ont exprimées au sujet des refuges, des centres d'accueil et autres services. La plupart du contenu de cette section provient directement des femmes et enfants qui ont assisté aux réunions d'échange de connaissances et aux groupes de réflexion, ainsi que des discussions entre notre équipe de recherche et le comité consultatif.

Dans la deuxième section, nous étudions les méthodes de travail émanant de l'activisme, du counseling et d'autres secteurs en dehors de celui de l'«itinérance», mais qui pourraient être, ou ont été, mises en œuvre au sein des organismes d'aide aux femmes affrontant l'itinérance. Nous décrivons brièvement chaque modèle et son origine, en fournissant des exemples sur la façon dont il a été mis en place par rapport à l'itinérance, et étudions les avantages et les défis de le mettre en œuvre pour combattre l'itinérance. Beaucoup de ces modèles et structures ont été en partie à la base de l'inspiration de ce projet. Les membres de l'équipe en ont entendu parler grâce à nos travaux précédents, et tout au long du projet nous avons amassé plus d'informations à leur sujet provenant de livres et de sites web. Cette section fournit des liens et des références pour aider les lectrices à en apprendre davantage sur ces modèles éducatifs.

Dans la troisième section, nous étudions une vaste gamme de pratiques que les organismes du secteur de l'itinérance peut utiliser pour améliorer la participation directe et la représentation démocratique des femmes et familles utilisant leurs services. Nous présentons des techniques concrètes et spécifiques pour inclure les femmes dans la planification des services, leur prestation, leur gestion et leur évaluation, ainsi que la mise en œuvre de modèles de services par les pairs, la promotion du leadership des femmes et leur engagement civique. On trouvera dans cette section les profils brefs des organismes employant des pratiques novatrices. Les informations s'y trouvant proviennent d'une multitude de sources : des sites web et des visites de sites, des entrevues avec des prestataires de services et des discussions avec des femmes qui affrontent l'itinérance.

Bonnes pratiques des femmes et des familles

Cette section présente les pratiques utilisées par les femmes et familles pour répondre à leurs besoins, s’y retrouver dans le système et défendre leurs droits.

Ce projet reflète la sagesse collective d’environ 15 femmes affrontant l’itinérance, dont 4 font partie de l’équipe de recherche, 4 siègent au comité consultatif du projet, 87 ont participé à des groupes de discussion et au moins 50 autres ont assisté aux réunions et ateliers pour les femmes. Ces femmes ont des expériences, des identités et des origines très différentes : Autochtones, de couleur et blanches; nées au Canada, en Chine, en Asie du sud, dans les Caraïbes, en Europe, en Afrique, aux Philippines et en Amérique Latine, âgées de moins de 20 ans à plus de 80, valides, et vivant avec des handicaps physiques et mentaux; transgenres et cisgenres⁵, hétérosexuelles, bisexuelles, lesbiennes et bispirituelles; femmes sans enfants, et mères avec des jeunes enfants, des enfants adultes et des enfants qu’elles avaient perdus aux agences de protection de l’enfance ou de mort violente. Des enfants ont aussi assisté aux réunions de l’équipe, aux réunions des femmes et aux groupes de discussion, et ont fait part de leurs connaissances grâce à des dessins, des mots ou par leur simple présence qui nous a rappelé ce qui est le plus important en ce monde.

Les aptitudes, les forces et les connaissances des femmes, transgenres et familles affrontant l’itinérance se sont exprimés clairement tout au long de notre projet. Au cours des réunions des femmes, des groupes de discussion et des réunions de l’équipe de recherche et du comité consultatif, les femmes ont montré la voie grâce à une analyse sans compromis des changements requis pour mettre fin à l’itinérance.

Les femmes ont beaucoup à partager entre elles et beaucoup à apprendre aux organismes. Les pratiques ci-dessous représentent la sagesse collective dont les femmes peuvent s’inspirer, mais elles peuvent aussi fournir des renseignements importants aux agences sur les valeurs, les modèles et les programmes qui pourraient améliorer leurs travaux. Les pratiques des femmes peuvent montrer aux organismes des nouvelles façons appropriées et accessibles de fonctionner avec des ressources limitées, d’apporter des soutiens respectueux, et d’agir pour mettre fin à l’itinérance. Les critiques des femmes au sujet des agences, dont certaines seront discutées dans le présent document, peuvent également apporter d’importantes leçons sur la façon d’améliorer les services.

Les bonnes pratiques partagées ici visent non seulement à garantir les besoins de base tels que les aliments, un logis et des soins, mais personnifient les principes de la dignité, de l’autonomie et de l’auto-détermination. Les services devraient également se servir de ces mêmes valeurs. Une participante d’un des groupes de discussion a déclaré qu’il était important que les services fassent plus que «me nourrir». Les femmes demandent que les services encouragent et maintiennent leur dignité, leur autonomie et leur auto-détermination en tant que besoin et droit de la personne de base. Les services peuvent apprendre beaucoup des façons dont les femmes revendiquent ces droits même dans des situations très difficiles. L’importance de la dignité, de l’autonomie et de l’auto-détermination est exprimée dans les mots d’une des participantes :

«La façon dont ils s’adressent à vous, c’est comme à un enfant qui ne connaît rien. Vu la façon dont ils vous parlent, il vaut mieux partir. Ce que je recommande, c’est que quand on est plus vieille, parlez-nous gentiment, genre : «voilà ce qu’on peut faire pour toi, j’espère que ça t’aidera à te remettre sur tes pieds. Prends tout ce qu’il te faut.»

5. Kristen Schild et Laurel Westbrook ont défini «cisgenre» comme une appellation pour les «individus qui ont trouvé une équivalence au genre qui leur a été attribué à la naissance, leurs corps et leur identité personnelle.»

Par exemple, certaines ont dit préférer avoir faim que de manger à un programme de repas où on leur dit «**Si vous ne priez pas, vous ne mangez pas.**» D'autres ont décrit des situations où elles avaient été expulsées des refuges pour avoir revendiqué leurs droits ou ceux des autres femmes.

Ces valeurs sont la base de beaucoup de stratégies employées par les femmes pour résister à tous les défis quotidiens qu'apportent l'itinérance et la pauvreté. Qu'on ne s'y trompe pas, personne ne devrait vivre de la sorte, et tout le monde devrait être confiant que leur dignité, autonomie et auto-détermination seront toujours garanties. Mais les femmes affrontant l'itinérance, confrontées quotidiennement à des menaces à leur survie et bien-être, ont développé des aptitudes incroyables. Nous explorons ci-dessous certaines des bonnes pratiques qu'utilisent les femmes pour survivre, obtenir des soutiens, s'aider mutuellement et défendre leurs propres droits.

1. Survivre

Les femmes qui vivent l'itinérance s'y connaissent beaucoup en survie, et savent comment répondre à leurs besoins essentiels de survie avec peu ou pas d'argent.

Malgré une pénurie constante, les femmes sont douées pour partager leurs ressources avec les autres. Le thème du **partage** est revenu plus souvent que n'importe quel autre tout au long des réunions des groupes de discussion et des réunions des femmes, à la fois comme une force que les femmes ont appris de leurs familles et de leur culture d'origine, et comme quelque chose dont elles se sont inspirées pendant leur vie de tous les jours.

«Partager les ressources, autant qu'on peut, dès qu'on peut.»

«Parfois, on dirait que les autres ont plus de besoins que vous et même si vous êtes dans le besoin, vous pouvez les aider.»

La plupart des femmes parlent de partager comme une valeur essentielle humaine qui garantit la dignité de chacun. Cependant, certaines ont aussi signalé qu'elles peuvent aussi refuser de toujours partager - apprendre à fixer des limites et à ne pas se sentir mal quand on ne partage pas est une autre aptitude que les femmes apprennent :

«Autrefois, je donnais, je donnais, je donnais, mais au fil des années j'ai appris que je ne pouvais pas donner si c'est au dépend de mes propres besoins ou ceux de ma famille. Je me sentais tellement coupable si je ne donnais pas à chaque fois.»

Il est très important pour les femmes de comprendre l'aspect éthique de ces situations (quand est-il acceptable de dire non? Quand les besoins d'une autre personne sont-ils plus

importants que les vôtres?)

En revanche, les femmes ont souvent fait des commentaires sur l'avarice de beaucoup d'organismes, où la nourriture, les billets de transports, les dons et même le soutien émotionnel sont limités et mesurés, ou fournis à contrecœur. Une déclaration fréquente était

«Elle agit comme si ça sortait de sa poche.»

Ce contraste a fait réaliser à l'équipe de recherche combien les travailleurs des services sociaux sont formés pour être les gardiens de ressources rares. Ils sont responsables de la distribution de ressources limitées, et de ce fait transmettent le même message que la société au sens large utilise comme excuse pour la pauvreté : «Il n'y en a pas assez ici pour tout le monde». Les femmes, de l'autre côté, connaissent la vérité : «Il en aura assez pour tout le monde si personne ne prend plus que sa part.»

Il y a aussi une différence de valeurs et de cultures, un membre de l'équipe qui n'a pas connu la pauvreté signale que les valeurs des classes moyennes blanches prônent l'accumulation des biens plutôt que leur partage, parce que chacun est supposé être capable de prendre soin de soi-même. Au lieu de partager, les valeurs des classes moyennes valorisent la charité, où offrir ses restes à quelqu'un est un signe de supériorité. Avec cette mentalité, il est difficile d'apprendre à partager. Nous croyons que certains services, planifiés et dirigés par des professionnels de classe moyenne reproduisent les valeurs de cette classe moyenne dans leurs structures et leurs règlements. Au lieu de cela, les agences devraient refléter les valeurs des femmes qu'elles aident et dont les expériences vécues et les origines culturelles leurs ont montré comment répartir les ressources de façon respectueuse et digne.

Une autre stratégie que les femmes se sont partagée durant une réunion d'échange de connaissances entre paires était le **recyclage ou la récupération** : ramasser et réutiliser ou revendre les articles au rebut. Certaines femmes collectent les bouteilles, d'autres le métal. Certaines ramassent et revendent les meubles, les petits appareils ménagers et les vêtements. Certaines les gardent pour leur propre usage. Pour réussir, les femmes doivent apprendre où sont les meilleures endroits et quel est le meilleur moment pour la collecte, comment reconnaître les objets de valeur, et où ces objets peuvent être revendus ou réutilisés. En plus d'être une activité génératrice



de revenu, la récupération est aussi un service communautaire, détournant les déchets des décharges, aidant les foyers et les entreprises à se débarrasser des articles non désirés et leur permettant d'être réutilisés. La récupération, en particulier les bouteilles de bière, devient de plus en plus organisée, et mène parfois à une concurrence entre les femmes pour les «territoires». Toutefois, il existe une abondance d'articles gratuits qui sont disponibles aux fins d'une réutilisation créative, et c'est là une occasion pour que les femmes puissent travailler ensemble. Il y a d'autres bons exemples provenant d'autres parties du monde : à Vancouver, les «binners» qui ramassent les canettes et les bouteilles sont tellement bien organisées qu'elles animent les «Jeux olympiques des «binners»»; dans de nombreux pays pauvres, les femmes ont créé des coopératives qui fabriquent des articles à partir de matériaux recyclés, par exemple des sacs de magasinage faits de boîtes de jus qui ont déjà servi.

Les femmes utilisent aussi leurs connaissances en matière **d'aliments et de jardinage** pour survivre. De nombreuses femmes nées en Asie, Europe, Caraïbes et Amérique Latine, ainsi que dans des milieux ruraux canadiens, ont parlé des fermes et des potagers qu'elles faisaient pousser chez elles. Certaines mettent ces connaissances en pratique dans des jardins communautaires, et beaucoup voudraient voir davantage de jardins plus près de là où elles habitent et avec davantage d'autonomie plutôt que d'être supervisées par une agence. Avoir accès à des aliments gratuits est un autre domaine d'aptitudes important. Les femmes apprennent les horaires, les règlements et l'emplacement des banques alimentaires et des centres d'accueil, ainsi que des détails plus précis tels que le meilleur jour pour avoir des légumes frais. Il est aussi important de savoir comment compléter ces sources d'aliments :

«J'obtiens ce que je peux aux soupes populaires et avec l'argent que j'ai j'achète des haricots et des œufs pour les protéines.»

Une des membres de l'équipe se souvient que lorsqu'elle était une adolescente dans les rues elle a appris à se rendre à la fermeture des restaurants pour collecter de la bonne nourriture qui devait être jetée en raison des règlements des services alimentaires.

Dans une société de consommation où tout se vend et tout s'achète, il semble presque impossible de survivre sans argent. Cependant, cette société de consommateurs dépend aussi des excès, des gens qui achètent plus que ce dont ils ont besoin et qui remplacent leurs anciens biens par des articles nouveaux avant que cela ne soit nécessaire. Les femmes ont su tirer avantage de cette tendance et ont trouvé des stratégies qui permettent d'utiliser les excès qui sont d'habitude gâchés.

Lorsque les femmes vivent avec un revenu très bas, elles développent aussi de forts talents de **budgetisation**, sachant exactement combien d'argent est disponible jusqu'à la fin du mois et comptant chaque sou. La négociation avec le propriétaire, des factures effrayantes chaque mois, affronter les crédateurs et les collecteurs, et jongler avec les dettes sont des aptitudes que les femmes utilisent pour gérer des revenus bien en dessous du coût de la vie. Les femmes repèrent aussi où trouver des articles à bon marché et partagent ces informations entre elles. Ce qui va à l'encontre du stéréotype qui veut que les femmes à revenu peu élevé doivent savoir tenir un budget pour sortir de la pauvreté. Une femme en plaisantant a même déclaré que les classes de budgetisation devraient être données par les «clientes» et pris par les «travailleurs», et pas le contraire.

Enfin, **reconnaître et éliminer le gaspillage** est une autre aptitude que les femmes emploient pour survivre à la pauvreté et à l'itinérance. Dans nos groupes de discussion, beaucoup mettent en œuvre cette aptitude pour étudier les services auxquels elles ont accès et pour identifier les gaspillages. Une participante a signalé le coût élevé de maintenir les femmes sans abri, comparativement à la petite somme versée aux femmes par le bien-être social et l'invalidité :

«Une bonne pratique serait de réintégrer les femmes au sein de la société. Nous avons l'impression qu'on nous jette l'argent au visage. Nous voulons vivre notre vie. Nous savons combien la ville dépense pour que nous puissions rester dans un refuge et pour nous nourrir avec des ordures. Nous avons besoin de quelqu'un qui nous aide à obtenir un travail et retourner là où nous en étions. Nous comprenons que nous coûtions 2 500 \$ par mois à la ville de Toronto. Nous pensons que c'est trop et nous ne voyons aucun résultat. Il n'y a aucun résultat réel.»

Une autre femme a remarqué l'inefficacité de l'emploi du temps du personnel dans un refuge :

«Le système est conçu pour que le travailleur passe beaucoup de temps à enregistrer des informations sur toi mais très peu de temps à vraiment t'aider!»

Les femmes peuvent beaucoup contribuer aux discussions sur la façon de rendre les organismes plus efficaces.

Il existe de nombreux exemples partout dans le monde où les femmes se sont inspirées de ces aptitudes dans un effort collectif pour améliorer leur propre situation de vie et les vies de communautés entières. Les cuisines communautaires, les coopératives d'artisans qui favorisent la réutilisation de

matériaux usagés, et les organismes de femmes qui subsistent avec un budget de misère ne sont que quelques exemples de ce que les femmes affrontant l'itinérance peuvent accomplir avec leurs connaissances approfondies en matière de survie.

2. Obtenir des soutiens

La vie est très stressante lorsqu'on vit avec une pénurie constante et les femmes s'en remettent à leur force de caractère et à leur force spirituelle pour faire face aux pressions et aux inquiétudes quotidiennes. Lors des groupes de discussion et des réunions de femmes, les participantes ont partagé de nombreuses **stratégies pour guérir et gérer le stress** : l'exercice, l'humour, le rire, la spiritualité, la foi dans un pouvoir supérieur, passer du temps seule, lâcher prise, se concentrer, aider les autres, bien se nourrir et avoir des pensées positives en sont certains exemples.

Certaines femmes autochtones disent que les **pratiques culturelles** contribuent à guérir et soulager le stress. Une femme a recommandé la purification (brûler de la sauge ou d'autres médecines sacrées) pour améliorer l'accueil des services et des groupes. En réponse à une question sur ce qui aide les femmes à se sentir plus fortes, une autre a expliqué :

«Je fais davantage d'activités culturelles. J'ai fabriqué un capteur de rêves pour la première fois depuis mes 13 ans, je me suis fabriqué un sac de plantes médicinales, j'apprends à battre le tambour et à chanter.»

En plus de devoir se débrouiller seules la plupart du temps, les femmes ont aussi recours au soutien des travailleurs et des organismes. Les femmes de ce projet ont montré qu'elles savent de quels soutiens elles ont besoin, et **évaluent les situations avec le plus grand soin** avant de se confier et de montrer leur vulnérabilité. Lors de notre premier groupe de discussion, une participante a déclaré que dans chaque refuge il y avait quelques «anges» sur lesquels elle savait qu'elle pouvait compter. À partir de cet instant, tout au long du projet, nous avons mentionné le concept des «anges» et trouvé que partout, les femmes semblaient être d'accord.

Il s'est dégagé un fort consensus sur la façon de reconnaître les «anges», soit des membres du personnel et des bénévoles sur qui on peut compter pour obtenir du soutien. Les «anges» sont qualifiés, travaillent fort, sont pleins de ressources, sincères et honnêtes. Ils feront tout leur possible pour vous aider et persévéreront jusqu'à ce que vous obteniez ce dont vous avez besoin. Ils connaissent les règlements, les appliquent constamment, et savent les manier avec souplesse. Ils connaissent les simples gestes d'affection qui ont tellement d'importance :

«Un homme m'a apporté un verre d'eau, et c'était l'eau la plus fraîche que j'ai jamais goûté!»

«Hier je suis rentrée et une femme a regardé mes sandales et m'a dit «J'ai une paire de chaussures pour toi!». Elle les avait mises de

côté pour moi... Elles étaient tellement confortables, elles étaient larges, et j'ai les pieds larges.»

Les femmes signalent que souvent, les «anges» basent leur compréhension de la façon de soutenir les autres sur leur propre expérience vécue de l'itinérance, de la pauvreté et de la violence.

«Les meilleurs conseillers et les meilleurs membres du personnels sont ceux qui sont passés par là, qui l'ont vécu, l'ont respiré.»

Beaucoup de femmes pensent aussi que les «anges» ont souvent moins de pouvoirs dans les organismes :

«Les bénévoles sont mieux, ce n'est pas l'argent qui les intéresse.»

«Le personnel de première ligne, qui est sans pouvoir, nous aide plus que nos conseillers.»

Il y a plusieurs théories à ce sujet. Certains suggèrent qu'en raison de leur position peu élevée, les «anges» ont moins tendance à se considérer supérieurs aux autres femmes. D'autres déclarent que le dévouement des «anges» envers les femmes signifie qu'ils ont moins de chance de promotion au sein des organismes. Certains ont même suggéré que les «anges» sont parfois renvoyés pour avoir pris la défense des femmes. Certaines participantes s'opposent dans l'ensemble à cette idée, disant qu'elles ont rencontré des «anges» qui étaient les directeurs. Quel que soit le cas, **les femmes recommandent que les agences recherchent** ces qualités dans leur procédure de recrutement, basent la formation et l'évaluation des travailleurs sur ces critères, fixent des normes de prestation de service élevées et aident à maintenir ces normes en favorisant l'auto thérapie des travailleurs, et créent un espace sûr pour que les travailleurs puissent partager leurs inquiétudes entre eux.

Lorsque les femmes recherchent la personne appropriée pour leur apporter du soutien, elles recherchent également un environnement sécuritaire. Un des aspects les plus importants ici est la confidentialité, avoir le contrôle sur les renseignements qui sont partagés, et avec qui. Comme l'a expliqué une participante :

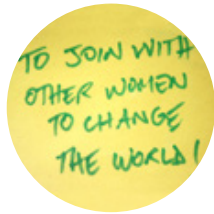
«La chose que je n'aime vraiment pas c'est quand toutes les semaines le personnel et les conseillers se réunissent et discutent du cas de chaque cliente ensemble. Alors tout le personnel connaît mes affaires personnelles et ça fait que je ne fais pas confiance à mon conseiller. Si vous avez un problème, le conseiller en discutera avec tout le personnel... Il en parlera même à la direction si il juge que c'est un «problème majeur». Il décide de ce qui est «majeur» et si ça vaut la peine qu'on en discute. Je crois qu'il devrait dire aux gens quand ils arrivent qu'il se pourrait qu'ils partagent vos informations. Et ensuite ils devraient vous demander la permission de partager toutes ces informations en détail. Par exemple, pourquoi est-ce que l'agent au logement doit savoir ce qui se passe dans ma vie personnelle?»

Les femmes conviennent aussi qu'un environnement sécuritaire doit être un lieu où on ne **porte pas de jugements**. Enfin, les **règlements et procédures doivent être raisonnables et cohérents et rendre la vie des femmes plus facile, et non pas plus difficile**. Un exemple qui avait été longuement discuté

lors de la réunion d'un groupe de discussion était l'inspection complètement aléatoire et imprévisible des lits dans un refuge. Les femmes ont partagé des histoires où on les réveillait ainsi que leurs enfants, on glissait des notes sous leur porte qu'elles ne trouvaient que le jour d'après, on leur demandait de se rendre à la réception pour confirmer leur présence même après l'heure du coucher obligatoire des enfants, elles étaient marquées absentes quand elles étaient présentes, et elles ne savaient jamais exactement que faire pour éviter ces inconvénients. Aucune d'entre elles n'en avait discuté avec les autres résidentes auparavant, mais elles ont toutes convenu que ce problème quotidien ne faisait qu'ajouter du stress au fardeau insoutenable dont elles étaient déjà chargées. Lorsque cela est possible, les femmes tenteront d'éviter ce type d'environnement.

3. Se soutenir les unes les autres

En plus de partager leurs ressources, les femmes se soutiennent aussi les unes les autres d'une multitude de façons non matérielles. Une aptitude essentielle discutée pendant les réunions était le partage de références et d'informations. Au cours de l'accès aux services, les femmes déterminent lesquels sont les plus utiles et partagent ces renseignements de bouche à oreille. Certaines femmes ont fait remarquer que les références basées sur une expérience concrète sont les plus exactes et appropriées :



«J'essaie d'aider les gens à trouver des services pour les aider. Une chose qui m'ennuie vraiment avec les services gouvernementaux, c'est qu'ils ne vont faire aucun effort pour trouver les services dont vous avez besoin. Ce n'est pas que les services ne sont pas disponibles, c'est que les femmes ignorent qu'ils sont à leur disposition.»

Certaines femmes rassemblent ces informations et sont connues dans leur réseau comme des femmes-ressources. Un projet recommandé par les femmes était le **manuel et carte des services basés sur les commentaires des femmes**. Un bon exemple sont les guides des quartiers locaux spécifiques conçus par et pour les femmes qui affrontent l'itinérance. Les guides sont basés sur des renseignements de première main sur ce qu'il y a de plus important pour les femmes, par exemple, non seulement l'heure et le jour d'un repas gratuit dans un centre d'accueil, mais aussi la qualité de la nourriture.

Lorsqu'on leur demande «De quelle façon aidez-vous les autres», les femmes de tous les groupes de discussion ont répondu la même chose : **l'écoute**. Les femmes se prêtent une oreille objective, affectueuse et attentionnée, et une épaule pour pleurer. C'est un bon rappel sur le fait que même en l'absence d'une solution pratique et immédiate, cela peut toujours aider d'en parler.

Enfin, bon nombre des femmes ayant participé aux groupes de discussion ont affirmé qu'elles ont tenu compagnie à une amie dans une situation difficile, lui apportant à la fois une oreille attentionnée et de l'aide pratique. Les femmes prennent le

temps de s'aider mutuellement, même lorsqu'elles sont elles-mêmes en situations de crise :

«J'ai aidé une amie à trouver un logement quand j'étais sans abri. Je lui cherchais un endroit, je téléphonais pour elle, je l'emmenais visiter des endroits, et elle a fini par s'installer dans un de ces logements.»

Les femmes font remarquer que le partage des soutiens est aussi une source de force et de réconfort pour la personne aidante. De nombreuses femmes expriment le désir de réunions ou de programmes continus pour les femmes qui s'apportent et reçoivent un soutien réciproque :

«J'aimerais un forum comme ça, avec toutes les femmes. Il devrait y avoir un forum où nous pouvons aller régulièrement, où on peut faire connaissance. J'y trouverais peut-être des idées pour mon problème, et ça nous élèvera en tant que femme. On peut s'encourager les unes les autres, s'étreindre les unes les autres.»

Le soutien mutuel des femmes souligne les valeurs de réciprocité (donner et recevoir) et d'interdépendance. Plutôt qu'un modèle de prestation de service où une personne est le «prestataire» et l'autre le «client», les femmes comprennent que parfois tout le monde joue les deux rôles, et reconnaissent aussi les avantages émotionnels et spirituels d'aider quelqu'un d'autre. Notre équipe de recherche croit que ces valeurs d'interdépendance et de réciprocité devraient aussi occuper une place importante dans les agences au service des femmes.

4. Défendre ses droits

La pauvreté et l'itinérance violent les droits sociaux et économiques des femmes et cela les rend encore plus susceptibles à l'abus de leurs autres droits. Les systèmes et les agences qui apportent des ressources essentielles ont souvent des règlements qui en limitent l'accès aux femmes. Pour survivre, les femmes adoptent des aptitudes pour se défendre elles-mêmes et lutter pour leurs droits.

Après avoir été meurtries, maltraitées, ignorées et rabaisées des années durant, certaines femmes s'y sont adaptées en utilisant leur colère comme un bouclier. Les membres de l'équipe de recherche l'ont même noté lors des groupes de discussion, quand certaines femmes ont approché les médiateurs de façon insistante, abrupte ou même agressive. Comme l'a signalé un membre de l'équipe :

«Les femmes ne viennent pas ici pour être nos amies. Les femmes arrivent ici avec un tempérament, mais on ne sait pas ce qu'elles vivent ou ce qu'elles ont vécu. C'est comme lorsqu'on va dans les agences et on interprète à tort notre frustration pour de la colère. C'est pour ça qu'on doit traiter nos problèmes, pour qu'on ne le prenne pas personnellement lorsque les femmes nous abordent d'abord avec impolitesse, colère ou frustration.»

Nous avons également appris que les femmes qui avaient au départ pris des allures «insistantes» devenaient par la suite les leaders les plus fortes du groupe. C'était un rappel important que les femmes peuvent aborder une nouvelle situation avec une attitude quelque peu agressive jusqu'à ce qu'il soit clair que l'endroit sera sûr et respectueux.

Certaines femmes, en particulier celles dont les communautés d'origine ont connu l'oppression et la marginalisation, ont expliqué qu'elle **s'inspirent des traditions culturelles d'autodéfense**. Par exemple, une femme africaine canadienne a déclaré :

«Ma famille est dans ce pays depuis cinq générations et nous n'avons jamais pris «non» comme une réponse. Lève-toi et vas-y!».

Beaucoup d'autres femmes sont passées par des relations où elles résistaient au risque de perdre la vie, mais cela était nécessaire. L'une d'elle a partagé avec nous :

«Mon mariage était très abusif. Je le disais à ma mère mais elle me rabaisait. Le jour où je l'ai quitté et qu'il a été inculpé, j'ai vu les choses différemment et maintenant je dis ce que je pense».

Lorsqu'elles ont affaire aux services, les femmes s'inspirent de ces histoires et de ces enseignements. La façon de **gérer la frustration et une colère juste** revenait souvent dans les conversations durant les groupes de discussion et les réunions de femmes. Près de la totalité des participants au groupe s'identifiait aux sentiments de rage et de désespoir qui pouvaient être soulevés lorsque les prestataires de services étaient inutiles, irrespectueux ou abusifs. Les femmes faisaient usage d'une variété de stratégies pour faire face à ces situations. Certaines expliquaient que **rester calmes et dignes** les aidaient à garder leur dignité et à gagner le respect du travailleur. L'une d'elles approfondit :

«J'ai connu plus que ma part de travailleurs. Avant, je criais et ça ne menait nulle part. Maintenant, je continue simplement à parler et ils se rendent compte que je suis éduquée. Si je crie et hurle, ça ne fait que confirmer leurs suppositions.»

D'autres ont trouvé que si l'on dit au travailleur que la situation est désespérée cela peut aider à attirer son attention, surtout dans les agences à court de personnel où les travailleurs essaient de prioriser parmi les besoins multiples. L'une d'elle raconte :



«Il me fallait une sorte de médicament pour mon enfant et quand je suis allée où ils m'ont dit d'aller, on m'a dit d'aller ailleurs. J'ai fait le va-et-vient pour cet enfant, mais j'en ai six. À la fin je suis allée voir quelqu'un et j'ai dit : «écoute, il faut que tu m'écoutes parce que je suis presque à bout», et elle m'a dit : «ne t'en fais pas, je m'en occupe». Par la suite, les gens qui n'avaient pas retourné mon coup de téléphone ont commencé à me rappeler.»

Les femmes conviennent que parfois c'est plus simple de **faire les choses soi-même** que d'avoir affaire à un travailleur :

«J'ai été sans abri pendant environ six mois et je suis passée par environ sept travailleurs en logement qui m'ont donné les mauvais renseignements et qui n'ont même pas compris mes problèmes. J'ai fini par trouver mon propre logement.»

Plusieurs femmes ont noté qu'il est important de **mettre les choses par écrit**, surtout lorsqu'on présente une plainte ou que l'on préconise des changements politiques.

«Je dois tout faire par courriel. Je n'aime pas avoir des conversations avec les prestataires de services quand je ne suis pas satisfaite de ce qui se passe. J'aime que tout soit mis par écrit. Je n'envoie pas de télécopies ou de lettres parce que je veux des preuves. Les gens disent souvent des choses en privé et ensuite si je soulève la question, ils disent qu'ils n'en ont jamais parlé. Alors le courriel est parfait pour ça.»

Beaucoup recommandent une autre stratégie, soit **s'adresser au niveau supérieur de la chaîne de commandement** jusqu'au superviseur ou au directeur. Le témoignage de l'une des participantes rappelle aux agences de voir les plaintes ou commentaires des femmes non pas comme une contrariété, mais comme une possibilité d'apprentissage :

«Quand j'ai eu un problème au sujet d'une travailleuse, c'est sa supérieure qui m'a écouté. On a été jusqu'à l'étape suivante, et nous nous sommes réunies toutes les trois et nous nous en sommes occupées, et le comportement a changé! J'ai jugé important que quelqu'un me croit, et il est à espérer que la travailleuse a appris quelque chose pour le futur quand elle va sur le terrain. On ne sait jamais, peut être que cette personne est devenue une meilleure travailleuse!»

Même lorsque la défense individuelle des droits n'aboutit pas, les femmes reconnaissent que **lutter pour la défense de ses droits apporte l'espoir et l'inspiration** pour soi-même et les autres. L'une d'elles explique :

«Ce sont les petites choses qui comptent. Quand on accomplit des choses dans nos propres vies et qu'elles font une grande différence. Je représente beaucoup de gens. Lorsque je me fais entendre, même si je sais qu'ils ne vont pas m'écouter, ça a un impact énorme. Au moins ils sont forcés d'entendre ma voix.»

Non seulement les aptitudes de défense individuelle des droits des femmes sont importantes pour la survie individuelle, mais elles sont aussi à la base de l'aptitude des femmes à **s'organiser pour défier la pauvreté, l'itinérance, la violence, le racisme et d'autres oppressions**. Cela a été présenté avec force par un commentaire qui a été salué par le groupe de discussion à sa clôture :

«J'aimerais que nous nous unissions pour lutter pour nos droits parce que nous n'avons pas été capables de le faire seules.»

Enfin, de nombreuses femmes ont déclaré que pour opérer des changements, les femmes doivent **surmonter leurs différences** :

«Nous devons nous soutenir, quelle que soit la race, les origines ethniques, etc. Nous devons nous soutenir les unes les autres parce que nous luttons toutes pour la même chose.»

En bout de ligne, de nombreuses femmes pensent que les changements ne se produiront que lorsque les femmes luttant contre la pauvreté et l'itinérance l'exigeront. Une participante élabore :

«C'est à nous, dans les refuges, de faire les changements. Dans mon pays, on en est arrivé au point où ils doivent nous écouter. Nos mères ont dû se mettre nues pour exiger notre espace et protester contre la brutalité policière. Ici c'est la même chose, on ne peut pas attendre qu'ils s'occupent de nous, on doit dire «ici, c'est chez nous». Un jour ils devront nous écouter.»

Les bonnes pratiques que les femmes ont mises au point sont importantes à plusieurs niveaux. Au niveau individuel, ce sont des stratégies quotidiennes qui permettent aux femmes de survivre à des conditions d'extrême privation, aux dangers et à la déshumanisation.

Au niveau du groupe, les femmes partagent ces stratégies entre elles grâce à des conversations privées, en les mettant à l'essai, en s'en inspirant, en les peaufinant et en les adaptant pour qu'elles soient efficaces dans une gamme de situations et pour une variété de femmes.



Au niveau collectif, ces stratégies peuvent devenir la base de l'auto-organisation des femmes, comme cela s'est passé partout ailleurs dans le monde. Par exemple, dans le cadre du mouvement CONAMOVIDI au Pérou, 10 000 cuisines communautaires, à l'origine mises en place par les femmes locales pour pourvoir aux besoins immédiats de nourriture abordable, se sont développées en un réseau national grâce auquel les femmes prennent une direction dans les processus politiques.

Pour les agences et les services, les bonnes pratiques des femmes offrent une ressource vitale que l'on néglige trop souvent. Les connaissances et aptitudes que les femmes ont à partager peuvent aider les organismes dans la promotion de la dignité, de l'autonomie et de l'autodétermination des femmes : utiliser de façon créative des ressources limitées, travailler de façon efficace et rentable, entretenir des valeurs de réciprocité et d'interdépendance, fournir des services de façon sensible et attentive, défendre les droits des femmes et collaborer ensemble pour mettre fin à l'itinérance, la pauvreté, la violence, le racisme et les autres oppressions.

Modèles et structures exemplaires

Cette section examine les modèles, les structures et les philosophies provenant de l'extérieur du «secteur de l'itinérance» mais pouvant être appliqués, ou ayant été appliqués au sein des organismes d'aide aux femmes luttant contre l'itinérance.

Lorsque nous avons commencé cette recherche, nous nous sommes inspirés sur des projets que nous avons rencontrés par le passé. Ces projets étaient souvent guidés par des philosophies et des structures en dehors du courant dominant, tirant leurs racines des mouvements sociaux en faveur de l'égalité et de la justice. Ces modèles nous montrent une façon nouvelle et différente d'accomplir les choses, selon laquelle nous luttons contre les stéréotypes, les rôles inflexibles et les hiérarchies, et où les personnes directement affectées par un problème sont les premières à tenter de les résoudre. Certains des services que nous couvrons dans la section 3 ont été influencés par ces services et structures.

1. Alliance

Qu'est-ce que c'est?

- Une alliance signifie que les gens en position de pouvoir soutiennent l'avancement et la libération des personnes qui ont moins de pouvoir qu'eux.
- Exemples d'alliances : lorsque des hommes soutiennent le mouvement féministe, lorsque des blancs soutiennent la lutte contre le racisme, lorsque les gens non-autochtones se rangent aux côtés des peuples autochtones dans leurs actions pour récupérer leurs terres.
- Pour que les systèmes et structures de longue date changent, il faut que les gens des deux côtés de ces systèmes passent aux actes : ceux qui sont désavantagés par le système, mais aussi ceux qui ont acquis du pouvoir et des avantages grâce à celui-ci.
- Une alliance signifie assumer la responsabilité de son pouvoir et de ses avantages, agir pour changer le système et soi-même, et être responsable à l'égard des personnes opprimées.
- Une alliance n'est pas simplement une question de charité, ni d'«indemnisation» des personnes ou des groupes désavantagés, mais une question de justice.

Qui l'a fait et comment?

- Le mouvement travailliste encourage le concept de «solidarité», où des individus se rassemblent pour exiger le respect de leurs droits. Cela

est semblable à une «alliance», sauf que l'on présume que tous les gens de la communauté partagent la même position défavorisée.

- Le concept d'«alliance» a été développé au sein du mouvement féministe antiraciste et du mouvement de solidarité autochtone. Les deux mouvements reconnaissent qu'il est nécessaire que les gens qui tiennent une position privilégiée assument leurs responsabilités et travaillent aux côtés des gens qui affrontent le racisme et la colonisation. Les femmes blanches et les personnes non-autochtones sont invitées à agir activement avec ces mouvements par mesure de soutien aux demandes des femmes de couleur et aux peuples autochtones.
- La campagne du ruban blanc est une campagne menée par les hommes pour les hommes et est destinée à mettre fin à la violence contre les femmes. <http://www.whiteribbon.ca>

Comment a-t-elle été adaptée, ou pourrait-elle être adaptée aux travaux des femmes luttant contre l'itinérance?

- Certains organismes incorporent une formation antiraciste dans leurs programmes. Par le biais de cette formation, les femmes bénéficiant du service discutent des problèmes de l'oppression et en discutent. Cependant, l'objet est habituellement de transformer le service en un endroit plus «sûr» où le racisme, le capacitisme et d'autres oppressions sont combattus, plutôt que d'établir des alliances entre femmes contre l'oppression.

- Nous croyons que la structure d'une alliance pourrait aider les organismes à réimaginer leurs travaux auprès des femmes luttant contre l'itinérance. Les agences et leurs travailleurs pourraient-ils commencer à se considérer comme des alliés des femmes et familles qu'ils aident? Qu'advient-il lorsque les services changent leurs objectifs, cessent de s'occuper des méfaits individuels de l'itinérance pour se ranger aux côtés des femmes dans leur lutte pour mettre la fin à la pauvreté et l'itinérance?

Quels sont les avantages et les problèmes de sa mise en œuvre dans un tel contexte?

Avantages

- Les services et travailleurs qui se considèrent être des alliés lutteront pour maintenir la dignité, l'autonomie et l'auto-détermination des femmes luttant contre l'itinérance.
- Le cadre de l'alliance peut aider les organismes à réexaminer leurs activités et leurs structures.
- L'alliance réoriente le débat des agences de la «réparation» vers «l'aide» aux femmes pour qu'elles se dressent contre la pauvreté, l'itinérance et la discrimination contre les pauvres.
- Lorsque les agences se font des femmes leurs alliées, les ressources de chacun augmentent. Les femmes gagnent l'accès et l'influence sur la distribution des ressources des agences. Les agences bénéficient des forces, aptitudes et connaissances des femmes, qui sont souvent ignorées par les environnements de prestation de services.
- Être un allié est un rôle actif et positif que les travailleurs et les organismes peuvent adopter pour lutter contre l'oppression.
- Une alliance engendre des relations éthiques positives de responsabilité, transparence, humilité, interdépendance et respect, plutôt que des relations de contrôle, de méfiance et de ressentiment.
- Les travailleurs des services sociaux et les femmes luttant contre l'itinérance possèdent à la fois les aptitudes et les connaissances qui peuvent contribuer à la création d'un cadre d'alliance des organismes. Les femmes apportent les forces nécessaires pour le soutien mutuel, le partage des ressources, pour reconnaître les inégalités de pouvoirs et se battre pour leurs droits et ceux des autres. Les travailleurs sociaux ont souvent reçu une éducation au sujet des modèles d'alliance ou d'anti-oppression lors de leurs études en travail social et sont ouverts à la possibilité de travailler dans le cadre de ces modèles.

Défis

- Une alliance représente un changement de cadre important pour de nombreux organismes. Il se peut

que les politiques, les structures, les activités, le recrutement et le financement des organismes aient été basés sur un modèle caritatif ou de service qui devra peut-être être remis en question.

- Quand leurs politiques, structures et financements sont basés sur un modèle traditionnel, les institutions elles-mêmes peuvent se montrer résistantes au changement quelles que soient les intentions des individus qui y travaillent, et l'allure du changement institutionnel est lente.
- L'objet d'une alliance est de transformer les relations. Il se peut que le personnel et les femmes apportent avec eux leurs vieilles croyances et habitudes basées sur le contrôle et la méfiance. S'en débarrasser et adopter de nouvelles façons d'avoir des rapports avec les autres basés sur l'interdépendance, le respect, la responsabilité et le partage du pouvoir peut prendre du temps. L'organisme et le personnel sont responsables de montrer l'exemple en permanence pour que les femmes puissent être sûres que le pouvoir sera partagé.

Pour en apprendre davantage

- Jen Margaret, une travailleuse (non-autochtone) du traité Pakeha de Aotearoa (Nouvelle-Zélande), a interrogé un nombre d'alliés non-autochtones effectuant des travaux favorisant la solidarité avec les autochtones, et des alliés blancs travaillant dans le cadre de l'antiracisme, et a écrit un bref rapport direct intitulé Working as Allies sur la façon dont ces alliés voient l'alliance, sur les caractéristiques d'un allié et sur les obstacles à franchir lorsque l'on se voue à une alliance. <http://awea.org.nz/sites/default/files/Jen%20Margaret%20-%20Working%20as%20allies%202010.pdf>
- Le livre *Becoming an Ally: Breaking the Cycle of Oppression in People* par la spécialiste en formation anti-oppression Anne Bishop est canadien et se penche tout particulièrement sur le travail social et les services sociaux. Il comprend non seulement les alliances entre les frontières raciales et sexuelles, mais aussi le rôle des alliés des classes ouvrières et moyennes dans les travaux contre la pauvreté. <http://www.becominganally.ca/>
- Le livre *Poor-Bashing: The Politics of Exclusion* par l'activiste anti-pauvreté Jean Swanson étudie la discrimination contre les pauvres et comprend une discussion honnête sur les bénéfices et les défis des pauvres à former des alliances avec des professionnels. Il comprend aussi des directives pour les alliés non-pauvres qui souhaitent participer aux travaux anti-pauvreté.
- Un livre récemment publié étudie les alliances entre les peuples autochtones et non-autochtones au Canada : Davis, L. (ed.) (2010) *Alliances: Re-envisioning Indigenous and non-Indigenous relationships*. Toronto: University of Toronto Press.

2. Reconnaissance des pratiques de base des femmes

Qu'est-ce que c'est?

- Le modèle que nous appelons «reconnaissance des pratiques de base des femmes» provient d'un contexte de développement international basé sur les compétences d'organisation des femmes provenant des pays pauvres de l'hémisphère sud.
- Il repose sur le postulat que les femmes locales sont toujours en première ligne quand il s'agit d'affronter la pauvreté, les désastres naturels, les problèmes de santé et autres crises au sein de leurs communautés. Les femmes prodiguent des soins aux malades, créent et maintiennent les foyers même en période de crise financière, soignent les blessés et participent à la reconstruction après les désastres.
- Face à un défi ou une crise, les femmes passent aux actes, en calculent l'efficacité, communiquent entre elles et peaufinent davantage leurs stratégies. Grâce à un procédé d'essais et d'erreurs, les femmes répondant aux crises créent des pratiques bien adaptées à leur environnement, aux besoins de leur collectivité et aux ressources disponibles.
- Les méthodes ou pratiques mises au point grâce aux essais et erreurs et spécialement adaptées à un contexte spécifique sont d'ordinaire plus efficaces que les méthodes «descendantes» développées par les gouvernements, les institutions ou d'autres situés en dehors de la situation immédiate.
- Lorsque les femmes ont la possibilité de se rassembler pour discuter et apprendre de leurs pratiques mutuelles, elles peuvent créer davantage de modèles «formels» qui peuvent être partagés avec les autres femmes et qu'elles peuvent adapter dans d'autres endroits.

Qui l'a fait et comment?

- La Huairou Commission, une agence de développement international pour les femmes, travaille avec les femmes dans leur communauté partout au monde pour promouvoir des modèles de réponse aux crises axés sur les femmes et bâtir des collectivités plus fortes. Elles ont accueilli les réunions internationales du Peer Knowledge Exchange où les femmes se rassemblent pour enregistrer, partager et apprendre leurs pratiques réciproques. La commission soutient également les dirigeantes des femmes dans leur communauté en assistant à des réunions internationales tels que le Forum urbain mondial. Au cours de ces réunions, les femmes exigent que les politiciens reconnaissent et financent leurs modèles au lieu d'imposer des solutions descendantes coûteuses et inefficaces. (<http://www.huairou.org/>)

Comment cela a-t-il été, ou pourrait-il être, adapté aux travaux des femmes luttant contre l'itinérance

- La Huairou Commission accomplit une grande partie de son travail en collaboration avec des organismes de femmes qui sont pauvres, sans abri et sans territoire (qui ont été déplacées de leur territoire traditionnel). Ces

organismes œuvrent pour démarrer des petites entreprises, construire et entretenir des logements, et s'organisent pour revendiquer les droits territoriaux et de logement.

- Dans ce projet, nous avons adapté le modèle du réseau d'échange de connaissances de la Huairou Commission. Au cours de réunions régulières ouvertes à toutes les femmes luttant contre l'itinérance et la pauvreté, les femmes ont pu partager et documenter les forces et les compétences qu'elles ont utilisé pour survivre à l'itinérance, s'y retrouver dans le système et défendre leurs droits. Il s'agit de la base des renseignements présentés à la section I.

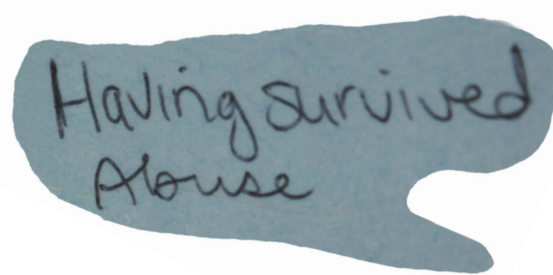
Quels sont les avantages et les défis de sa mise en œuvre dans un tel contexte?

Avantages

- Les femmes peuvent apprendre beaucoup les unes des autres au sujet des ressources, des stratégies et des renseignements.
- L'apprentissage mutuel rapproche les femmes les unes des autres. Cela réduit l'atmosphère de concurrence et de méfiance souvent adoptée par les femmes en réponse à la pénurie.
- Les solutions des femmes sont souvent plus satisfaisantes, flexibles et appropriées que les solutions créées à partir de l'extérieur.
- N'importe quel organisme travaillant avec les femmes qui luttent contre l'itinérance a la chance d'apprendre et de soutenir les solutions des femmes.

Défis

- Les solutions «descendantes» mises au point par les «experts» sont souvent considérées plus valables et justifiées.
- Les pratiques et stratégies des femmes en réponse à la pauvreté et à l'itinérance, telles que le campement urbain ou la récupération et l'entreposage d'articles mis au rebut, ont souvent été criminalisées et pathologisées au lieu d'être reconnues et respectées.
- Les solutions communautaires sont créées grâce aux essais et aux erreurs, ce qui prend du temps. Elles sont généralement adaptées à un contexte spécifique et ne sont pas nécessairement adaptées aux autres.
- Il se peut que des agences s'approprient les solutions des femmes sans leur en accorder le crédit, ou sans changer l'organisation générale du pouvoir de l'agence.
- Les femmes luttant contre l'itinérance au Canada nous ont constamment été décrites comme incompetentes, ignorantes et nécessitant l'assistance d'un «expert». Cette description contraste avec notre aptitude à travailler ensemble, créer nos propres espaces et mettre au point nos propres modèles.
- La pauvreté, l'itinérance, la violence, le racisme et le handicap oblige bon nombre d'entre nous à utiliser des systèmes (tels que le bien-être social, les refuges, la protection de l'enfance, l'immigration et le système de la santé mentale) qui nous contrôlent, nous surveillent et nous punissent si nous nous défendons nous-mêmes et essayons de faire les choses à notre façon.



Où en apprendre davantage

Le site web de la Huairou Commission comprend une bibliothèque de rapports et de manuels : <http://www.huairou.org/library/general>

3. Autoassistance

Qu'est-ce que c'est?

- Un procédé de soutien mutuel et de partage des informations par des personnes qui partagent une expérience ou un problème communs.
- Les initiatives sont organisées par et pour les participantes.
- Les activités sont gratuites.
- Les participantes ont la possibilité d'offrir et de recevoir de l'aide, du soutien émotionnel, des informations et des ressources.

Qui l'a fait et comment?

- Le modèle d'autoassistance mis au point au sein du mouvement des femmes (groupes de prise de conscience), le mouvement des survivantes psychiatriques (groupes d'autoassistance en santé mentale plutôt que de la thérapie) et le mouvement pour le rétablissement (tels que les Alcooliques Anonymes).
- Les personnes affectées directement par un problème dirigent les réunions et d'autres activités avec d'autres qui partagent leurs expériences. Parfois des groupes sont créés par une agence de services ou d'aide à la santé, ou soutenue par un professionnel, mais l'objet principal reste le soutien mutuel.

Comment cela a-t-il été ou pourrait-il être adapté aux travaux des femmes luttant contre l'itinérance?

- Le Aboriginal Mothers' Centre à Vancouver, Colombie-Britannique, l'espace de centre d'accueil, a été modelé selon les principes d'autoassistance où les mères s'échangent et apportent du soutien émotionnel et pratique (par exemple la garde des enfants), au lieu de recevoir ces services par des travailleurs sociaux rémunérés. (<http://aboriginalmothercentre.ca/home>)

What are the advantages and challenges when implementing it in this context?

Avantages

- L'autoassistance est stimulante dans la mesure où les participantes n'ont pas besoin de dépendre des professionnels. Les aptitudes et connaissances acquises grâce à l'expérience peuvent être utilisées lorsqu'on assiste ceux qui se trouvent dans la même situation.
- Il se peut que les participantes gagnent de nouvelles aptitudes et une perspective nouvelle de leur condition.

- L'autoassistance restructure les expériences vécues en une forme d'expertise, aidant les femmes à reconnaître et à se baser sur des aptitudes et forces qu'elles ont acquises pour se sortir de situations difficiles.

Défis

- Dans notre culture de prestation de services professionnalisée, les participantes ont peut-être acquis la croyance qu'elles doivent être des «expertes» pour aider les autres.
- Les femmes ont eu peu d'occasions de reconnaître et d'élaborer leur propre expertise basée sur une expérience vécue, cela prendra donc probablement du temps avant que les participantes gagnent de la confiance.
- Se procurer des ressources telles qu'un lieu de rencontre peut être difficile.
- Il se peut que les agences aient en place des règlements obligeant le personnel à participer à tous les programmes s'y déroulant, et que les femmes ne soient pas libres de s'y rencontrer seules pour des activités d'autoassistance.
- Il peut être difficile pour les femmes d'y assister en raison de leurs circonstances matérielles (par exemple l'absence de billets de transport s'ils ne sont pas fournis).
- Étant donné que l'organisation des groupes revient aux bénévoles en chef, il peut être difficile de continuer à faire fonctionner les activités, surtout si les membres du groupe traversent une crise ou doivent se concentrer sur leur survie quotidienne.
- Les groupes ont besoin de limites claires, de respect mutuel, de procédures de résolution de conflit convenues au préalable, et la garantie de confidentialité afin qu'ils représentent des espaces sûrs afin que les femmes puissent y partager leurs problèmes.
- Même au sein des groupes d'autoassistance, il y a des problèmes de pouvoir et de domination basés sur la race, le genre, la classe, l'éducation, les compétences, l'âge et d'autres facteurs. Les groupes ont besoin de directives sur la façon d'affronter ces problèmes et de préserver un endroit sûr.

Pour en apprendre davantage

Le centre de ressources en autoassistance <http://www.selfhelp.on.ca/> rassemble une vaste gamme de renseignements et de ressources sur l'autoassistance, y compris des répertoires de groupes d'autoassistance et des guides pour les former et les maintenir.

4. Réduction des méfaits / Éducation sanitaire par les paires

De quoi s'agit-il?

- La réduction des méfaits est une approche du travail auprès des toxicomanes où les méfaits occasionnés par l'utilisation de substances (par exemple le risque d'infection par des seringues contaminées, le risque d'overdose, etc.) sont abordés sans exiger un engagement d'abstinence de drogues ou d'alcool.
- La réduction des méfaits se fait sans jugement sur l'utilisation de substances et de ses usagers.
- L'utilisation courante des drogues ne représente pas un obstacle à l'accès aux services et aux soutiens (tels que les refuges où l'on permet aux résidents d'être sous l'emprise de drogues).
- La réduction des méfaits comprend une reconnaissance respectueuse des raisons pour lesquelles les gens utilisent des drogues (par exemple faire face à des émotions pénibles, éprouver du plaisir) ainsi que des méfaits qu'ils subissent pour les avoir consommées.
- Il est avantageux pour les personnes d'identifier et de soutenir les changements qu'ils désirent opérer afin de réduire les méfaits créés par leur consommation de substances.
- L'éducation sanitaire par les pairs est un modèle de promotion de la santé dans le cadre duquel les gens à expérience vécue (par exemple l'emploi de drogues, le commerce du sexe, vivre avec le VIH), ou les membres d'une communauté spécifique (par exemple des jeunes, des mères immigrantes) sont formées pour éduquer et fournir des ressources en réduction des méfaits (par exemple des préservatifs, des trousses d'injections sûres) à d'autres personnes vivant des expériences semblables et/ou à d'autres membres de leur communauté.

Qui l'a fait et comment?

- La réduction des méfaits et l'éducation de la santé par des pairs proviennent toutes deux du mouvement SIDA et de la promotion de la santé / la prévention du VIH.
- Des groupes de défense des droits des travailleurs du sexe ont mis au point très tôt lors de l'épidémie du SIDA des programmes d'éducation par des pairs pour des meilleures pratiques sexuelles, inaugurant certaines des méthodes les plus novatrices telles des bandes dessinées et des revues pour partager les informations, et des distributions de préservatifs par et pour les travailleurs du sexe dans les rues et les clubs. Par exemple Stella, un organisme de travailleurs du sexe de Montréal, effectue des travaux de sensibilisation par des pairs ainsi qu'une variété d'activités d'autodéfense et de soutien (<http://www.chezstella.org/>).
- Le mouvement de défense des usagers de drogues a réussi à accéder à des programmes de réduction des méfaits et des lieux d'injections sûres au Canada. Par exemple, VANDU (Vancouver Area Network of Drug Users) a organisé des réunions avec les usagers de drogues de l'est du centre-ville, créé un modèle basé sur les besoins identifiés par les usagers de drogues, ouvert sa propre installation d'injections sûres informelles, et milité pour la création du premier site officiel d'injections sûres au Canada, Insite. L'histoire de VANDU est racontée dans le livre *Raise Shit: Social Action Saving Lives* par Susan Boyd, Donald MacPherson et Bud Osborne, publié en 2009 par Fernwood Publishing (<http://www.vandu.org/>).

Comment cela a-t-il été ou pourrait-il être adapté aux travaux des femmes luttant contre l'itinérance?

- Maxxine Wright Centre, Surrey, Colombie-Britannique. Ce refuge et centre pour la santé à l'attention des jeunes mères à risque offre un endroit où résider et des soins de santé aux femmes enceintes, aux jeunes mères et aux bébés. Une garderie affiliée offre des gardiens aux enfants des mères participant au programme ainsi qu'aux communautés avoisinantes de Surrey. De plus, 24 unités de logements de transition indépendants sont en construction. Tous ces services sont fournis basés sur une perspective de réduction de méfaits d'après laquelle il est admis que l'utilisation active de drogues ne signifie pas qu'une femme est incapable d'être une bonne mère (<http://www.atira.bc.ca/maxxine-wright-community-health-centre>).

Quels sont les avantages et les obstacles de sa mise en place dans un tel contexte?

Avantages

- Les femmes peuvent conserver l'accès aux services et soutiens dont elles ont besoin même si elles utilisent des substances.
- Les femmes formées par des pairs éducateurs de la santé acquièrent de nouvelles aptitudes et adoptent un rôle de leadership.
- Les femmes peuvent utiliser les connaissances qu'elles ont acquises grâce à leurs propres expériences pour s'entraider.

Défis

- Certains membres du personnel et femmes pourraient se sentir mal à l'aise ou en danger dans un environnement où certaines femmes utilisent des substances, ou pourraient porter des jugements négatifs ou utiliser des stéréotypes au sujet des usagères de substances.
- Une formation complète est nécessaire pour que les pairs éducateurs de la santé puissent distinguer les informations médicalement valides des «mythes urbains» qui pourraient ne pas être exacts. .

Pour en apprendre davantage

Partager nos connaissances : améliorer les programmes et pratiques communautaires de la réduction des méfaits au Canada. Ce projet de recherche communautaire de la Société canadienne du SIDA et le Réseau canadien de la réduction des méfaits a documenté les pratiques de réduction des méfaits partout au Canada. Pour plus d'informations sur le projet et le rapport final, visiter <http://www.cdn aids.ca/learningfromeachotherenhancingcommu>

A Guide to Growing POSSE est un guide complet sur la façon de créer un projet d'éducation et d'extension de soutien au pairs orienté vers les jeunes. Remplacez simplement à la lecture le mot «jeunes» par la phrase «femmes et familles luttant contre l'itinérance» et la plupart de son contenu peut être appliqué directement à la création de projets semblables, par, avec et pour les femmes. Il a été développé par le projet POSSE, un projet d'éducation de la santé par des pairs de la région de Halton en Ontario. Le rapport se trouve sur le site web de POSSE : <http://www.posseproject.ca/index.php/about/> (cliquez sur le lien du rapport au bas de la page.)

5. Entreprises sociales et micro-entreprises

De quoi s'agit-il?

- Une entreprise sociale est une entreprise dont l'objectif n'est pas de faire des profits. Tous les excédents de fonds sont réinvestis dans l'entreprise ou donnés en soutien à une cause sociale. La différence avec un organisme à but non lucratif réside dans le fait que ses activités se rapprocheront davantage de celles d'une entreprise (par exemple vente de biens ou de services) que de celles d'un service social ou d'un organisme charitable (qui fournit habituellement des services).
- Une entreprise à but social est une entreprise dont l'objectif est d'apporter une formation et un emploi aux gens qui font face à des obstacles sur le marché du travail traditionnel.
- Une micro-entreprise est une petite entreprise qui n'a besoin que d'un petit investissement pour fonctionner, et n'engendre qu'un revenu minimal, habituellement pour une personne ou une petite coopérative de personnes.
- Les entreprises sont traditionnellement axées sur le profit et la croissance. Afin de garantir ces bénéfices croissants elles essaient de maintenir des coûts peu élevés, ce qui signifie souvent payer moins leurs travailleurs. En revanche, le but des entreprises sociales et des micro-entreprises est de répondre aux besoins des gens qui y travaillent.

Qui l'a fait et comment?

- Le mouvement des survivants/consommateurs psychiatriques a montré le chemin vers la façon de créer des entreprises aux buts sociaux fournissant des conditions de travail flexibles et dignes, et des revenus acceptables pour les survivants psychiatriques et les handicapés mentaux. Le Ontario Council of Alternative Businesses (<http://www.ocab.ca/>) représente cinq de ces types d'entreprises et soutient la création d'autres.
- Tout comme c'est le cas des programmes de la Huairou Commission, les concepts de micro-entreprises et de micro-prêts proviennent des collectivités pauvres de l'hémisphère sud. Le micro-prêt a été lancé par la banque Grameen au Bangladesh, qui accordait des petits prêts sans garantie pour aider les femmes à créer des petites entreprises.

Comment cela a-t-il été ou pourrait-il être adapté aux travaux des femmes luttant contre l'itinérance?

- Comme on l'a vu à la section I, de nombreuses femmes luttant contre l'itinérance étaient très familières avec le modèle de micro-entreprise puisqu'elles recevaient leur revenu de petites entreprises s'acquittant de récupération, d'artisanat et de troc (échange de biens et services).
- Le modèle de l'entreprise sociale a été largement suivi par de nombreux organismes travaillant avec des femmes luttant contre l'itinérance.
- VANDU Empowerment (Vancouver, C.-B.) est la branche de l'entreprise sociale de l'organisme activiste des usagers de drogue VANDU. Elle fournit des services de nettoyage et de traitement de punaises de lit de façon contractuelle à un nombre de prestataires de logements de Vancouver. Les entreprises offrent des emplois occasionnels à la journée aux membres de VANDU, ainsi que les profits, après que les salaires aient été payés, et aident à financer les activités d'autodéfense de l'organisme (<http://www.vandu.org/>).

- Sistering (Toronto, Ontario) est un centre d'accueil qui offre des possibilités de formation professionnelle et d'emploi par le biais d'entreprises sociales depuis de nombreuses années. Celles-ci comprennent entre autres un studio d'art par les femmes nommé Inspirations, un programme de couture industrielle appelé On The Path, et un nouveau studio de textile (<http://www.sistering.org/programsandservices/employmentandincome.php>).
- My Sister's Place (London, Ontario) est un centre de jour pour femmes qui comprend un studio micro-entreprise où les femmes créent des nouveaux bijoux à partir de bijoux donnés et trouvés, ainsi que de perles achetées grâce à un partenariat avec une coopérative de femmes au Soudan (<http://www.wotch.org/womens-resources/index.php>).
- Red Willow Womyn's Centre (Duncan, C.-B.) est un magasin social-entreprise et un centre pour femmes situé sur une avenue principale de cette communauté de l'Île de Vancouver. Les ventes de savons et autres produits faits-main couvrent le coût du loyer du magasin, qui à son tour offre un lieu de rassemblement où les femmes partagent leurs ressources, s'aident mutuellement et prennent des mesures contre l'itinérance, la pauvreté, la violence et le racisme.

Quels sont les avantages et les obstacles de sa mise en place dans un tel contexte?

Avantages

- Les entreprises sociales procurent des emplois aux femmes qui affrontent des obstacles sur le marché du travail.
- Elles offrent des possibilités rémunératrices aux femmes qui touchent un bas revenu.
- Les entreprises sociales offrent souvent des heures de travail flexibles que les femmes peuvent adapter à leur emploi du temps et leurs possibilités. C'est particulièrement important pour les mères seules, les femmes atteintes de handicaps physiques et mentaux, et les femmes qui ont d'autres emplois à temps partiel.

Défis

- Il se peut que les micro-entreprises et les entreprises sociales ne puissent pas offrir assez d'heures de travail pour répondre aux besoins des femmes, et que les femmes dépendent d'autres formes de revenu.
- Les salaires et autres compensations de ces types d'emplois sont récupérés par l'assistance sociale ou les prestations d'invalidité des femmes, ou pourrait même rendre invalide la qualification des femmes à ces avantages sociaux.

Pour en apprendre davantage

Le département de l'éducation des adultes de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario, université de Toronto, abrite le Social Economy Centre, qui fournit des ateliers et des cours, et rapporte tous les aspects de la création et du maintien des entreprises sociales (<http://sec.oise.utoronto.ca/english/index.php>).

Bonnes pratiques dans les organismes

Cette section décrit les pratiques que les organismes du secteur de l'itinérance peuvent employer pour veiller à ce que les femmes soient impliquées directement et représentées démocratiquement. Ce genre de pratiques sont importantes car elles confèrent aux femmes la propriété des agences dont elles font partie, misent sur les points forts des femmes, et aident les agences à mettre fin à l'itinérance.

1. Inclusion dans la planification des services

De nombreux facteurs guident les décisions des organismes au sujet des services à apporter et comment les apporter, y compris la mission de l'agence, les aptitudes et intérêts de son personnel et les fonds disponibles. Les besoins, les intérêts et les suggestions des usagers des services sont aussi pris en considération dans toutes les agences que nous avons examinées, mais l'engagement actif des usagères de ces services dans la procédure de prise de décision variait sensiblement d'une agence à l'autre.

Lors de la réunion de notre groupe de discussion avec les femmes et les familles, nous avons clairement entendu que les femmes voulaient le droit à la parole dans la planification des services. Comme le dit l'une des participantes au groupe de discussion,

«J'espère qu'il y a une façon pour vous d'expliquer aux gens qui pourraient lire ce rapport qu'il y a beaucoup de femmes dans cette ville qui viennent de toutes sortes de milieux différents parfaitement capables de formuler leurs propres programmes avec un peu de direction. Et pas de droits de la femme juste pour la forme, mais des vrais droits de la femme.»

Les services sont plus utiles et fonctionnent mieux quand ils sont planifiés avec la participation des femmes et des familles qui les utilisent. Comme le souligne le commentaire, les femmes sont capables de planifier des programmes mais pourraient avoir besoin d'aide; inclure les femmes dans la planification des programmes renforce leur pouvoir et leurs aptitudes. Cela renforce aussi les aptitudes de la collectivité entière, du personnel, de la direction, des bénévoles et des usagères des services à collaborer. De même, l'inclusion des femmes dans la planification permet à la communauté entière de mieux comprendre le fonctionnement interne de l'agence. La transparence concernant la façon dont l'agence opère peut aider à prévenir les conflits naissant des malentendus sur des

problèmes tels que le rôle du personnel (ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas faire), les ressources disponibles et les limites externes imposées sur les activités de l'agence (telles que les lois qui interdisent aux organismes caritatifs d'exercer des plaidoyers politiques). Malgré ces avantages, de nombreux organismes n'ont pas en place les pratiques nécessaires pour inclure les femmes. Par exemple, l'examen de l'assurance de la qualité des refuges financés par la ville de Toronto a permis de découvrir que seulement 20 % des refuges étaient en mesure de montrer comment les résidentes faisaient partie de la planification, du développement et de l'évaluation du programme.

La structure d'une alliance nous permet d'identifier davantage de raisons pour lesquelles les femmes devraient jouer un rôle actif dans la planification des services. La pauvreté et l'itinérance dépouillent les femmes et les familles du contrôle d'une multitude d'aspects de leur vie, même des choix de base tels quoi manger chaque jour. Cela ne souligne que davantage à quel point il est important que les services restaurent le pouvoir et le contrôle aux femmes de toutes les façons possibles, y compris en leur accordant la parole sur la façon dont les services sont offerts. De même, les femmes luttant contre l'itinérance sont souvent décrites à tort comme des victimes passives incapables de s'occuper d'elles-mêmes. Enfin, même lorsque les ressources financières sont modiques, les agences ont habituellement accès à une vaste gamme de ressources, y compris de l'espace, du temps de personnel, de la nourriture, de l'argent, de la technologie, des réseaux communautaires et des relations avec les bailleurs de fonds. Puisque l'itinérance et la pauvreté sont causées par une distribution injuste et inégale des ressources dans l'ensemble d'une société, les agences peuvent contribuer à lutter contre cette injustice en partageant le contrôle des ressources au sein de leur propre collectivité. L'inclusion des femmes dans la planification des services est une façon importante de partager ce contrôle.

En lisant les écrits sur les organismes et en parlant avec les prestataires de services et ses usagères, nous avons pris connaissance d'une variété de façons dont les femmes participent à la planification du service. Celles-ci s'inscrivent dans un continuum allant du plus modeste au plus haut niveau d'engagement :

- Prise en considération des besoins individuels des clients par le personnel et recommandations
- Contribution individuelle : boîtes à suggestions, entretiens de sortie, sondages
- Politique de porte ouverte pour que les usagères des services puissent parler à la direction
- Réunions des résidents/des membres
- Planification et évaluation de programmes participatifs

Prise en considération des besoins individuels des clients par le personnel et recommandations

Une des caractéristiques d'une pratique axée sur les clients est de permettre aux clients de diriger le processus du counseling en suivant de près les besoins exprimés. De nombreuses agences d'aide aux femmes luttant contre l'itinérance utilisent un modèle de pratiques axé sur les besoins des clients (un tel modèle est exigé par les normes des refuges de Toronto – Toronto Shelter Standards) et «incluent» indirectement les perspectives des femmes dans la planification des services grâce à la participation d'un personnel de première ligne tel que les conseillers et les gestionnaires de cas. Par exemple, les conseillers d'un centre d'accueil ont remarqué que de plus en plus de femmes sollicitent leurs services recherchaient des soutiens en raison de leur utilisation de drogues, et proposèrent par conséquent un nouveau programme de réduction des méfaits pour répondre à ces besoins. Lorsque le personnel de service direct qui connaît bien les femmes et se préoccupe de leur bien-être est capable de participer de cette façon, les services qui en découlent peuvent refléter ces attentions. L'inconvénient, par contre, est que les femmes ne participent pas directement. Il est possible que ces décisions reflètent un malentendu au niveau des besoins des femmes, ou même un conflit au niveau de leurs points de vue. Même les travailleurs de première ligne et les conseillers qui ont des contacts réguliers avec les femmes pourraient ne pas en savoir long à leur sujet, si l'on se base sur les impressions qu'ils donnent dans un contexte très spécifique de prestation de services. Cette perspective réduite n'est pas près de prendre en considération la gamme complète des aptitudes des femmes, leur histoire et leurs connaissances. Enfin, bien que cette approche puisse aider à la création d'un environnement attentionné, elle ne contribue pas à accorder aux femmes un sens de responsabilisation au sein de l'agence, ni à leurs pouvoirs réels d'influence sur les décisions.



Bien qu'il soit vital que les priorités des femmes soient prises en considération lors des discussions entre membres du personnel, cela ne devrait jamais être le seul moyen pour les femmes d'avoir leur mot à dire dans les services. Les femmes de notre projet rejettent l'idée que les services prennent des décisions «dans leur intérêt»; au lieu de cela, les services devraient tenir compte du slogan du mouvement Dis/Ability Rights «Nothing about us, without us!» (rien sur nous sans nous).

Participation individuelle : boîtes à suggestions, sondages et entrevues de sortie

Boîte à suggestions

Les Shelter Standards exigent que les refuges de Toronto fournissent une boîte où les femmes peuvent laisser des plaintes écrites. Bien que tout le monde s'entende sur le fait que l'anonymat des boîtes à plaintes soit importante, le personnel et les femmes ont des doutes quant à leur efficacité. Pour le personnel, recevoir une plainte écrite peut aussi compliquer la réponse puisqu'ils ne peuvent pas demander davantage de détails sur le contexte ou de l'aide sur la façon de s'en occuper, et puisqu'il est impossible d'y donner suite. Les femmes ont noté que souvent les boîtes sont cachées ou à la vue de tout le personnel et qu'il est gênant d'y accéder. Une plainte écrite limite les informations qui peuvent être transmises et de toute évidence, cette méthode n'est pas accessible aux femmes qui apprennent l'anglais et celles qui ont un faible niveau d'alphabétisme. Dans certains refuges, et en particulier dans ceux dont les conditions sont généralement mauvaises, les femmes se demandent si les plaintes seront lues, à quelle fréquence, et si quelque chose sera fait à leur sujet. Enfin, les travailleurs et les femmes ont tous deux fait des commentaires au sujet de la nature contradictoire d'une boîte à plaintes. La participante d'un groupe de discussion a affirmé :

«On sait où se plaindre, mais où est-ce qu'on peut faire un compliment?»

Une méthode a fait preuve de réussite : installer une boîte à suggestions, questions, compliments et plaintes près d'un babillard, où les dernières contributions peuvent être affichées aux côtés d'une réponse (avec la permission de l'auteur, bien sûr). Nous avons aussi entendu parler d'une pratique qui consiste à apporter les commentaires de la boîte aux réunions des résidentes régulières pour permettre un débat de groupe. Quoi qu'il en soit, nous recommandons que les agences veillent à ce que les femmes aient facilement accès aux fiches de commentaires, par exemple en les distribuant aux femmes dès leur arrivée; que l'on permette aux commentaires de rester anonymes; OU que les femmes fournissent leur nom pour permettre un suivi de la part du personnel; et veiller à ce que les commentaires soient lus et traités rapidement. Grâce à ces pratiques, les contributions écrites des femmes deviennent partie intégrante d'un dialogue communautaire plus ouvert.

Sondages

Certains organismes mènent des sondages pour évaluer les services et en planifier de nouveaux. Les conclusions de ces sondages peuvent être très utiles pour trouver des subventions, car les bailleurs de fonds reconnaissent la valeur des statistiques. Si les sondages sont menés régulièrement, ils peuvent fournir à une agence des renseignements sur des changements positifs et les domaines qui ont besoin d'amélioration. Cependant, tout comme les boîtes à plaintes, la nature brève et anonyme d'un sondage peut en compliquer le suivi. Les sondages fonctionnent mieux s'ils sont incorporés au sein d'un dialogue communautaire, par exemple si les résultats du sondage sont présentés et débattus par l'ensemble de la collectivité.

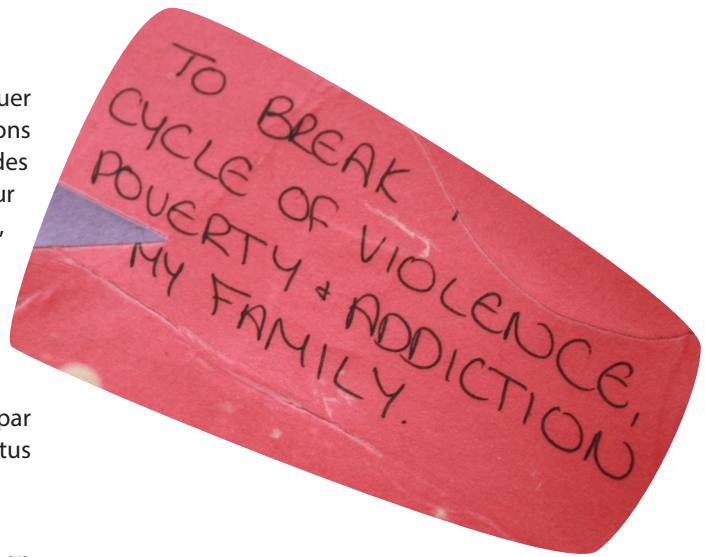
Une agence au service des jeunes offre un bref sondage en ligne mené sur une base continue. Le sondage figure sur la page d'accueil de tous les ordinateurs de l'agence, de sorte que les jeunes ont la possibilité d'apporter des commentaires à chaque fois qu'ils se connectent.

Étant donné que les sondages sont faciles à créer et à mener, ils représentent également un très bon outil pour que les organismes de défense rassemblent des informations sur les besoins et espoirs des femmes, et pour les inviter à participer. Par exemple, dans le cadre de la préparation d'un rapport à l'attention d'un conseil de l'Organisation des Nations Unies, un groupe de défense a créé un bref sondage que les membres ont mené face-à-face lors de visites auprès de 20 centres d'accueil et autres organismes. Ils ont parlé à plus de 80 femmes dont les opinions ont été incorporées au rapport de l'ONU. Non seulement le groupe a élargi son réseau de femmes et a reçu une aide importante, mais les femmes se sont senties investies d'un pouvoir puisque leurs paroles allaient être entendues à l'ONU.

Entrevues de sortie

Enfin, certains organismes utilisent des entrevues de sortie pour obtenir les opinions des résidentes précédentes après qu'elles soient allées de l'avant avec leur vie. Dans ce projet et d'autres encore, les femmes insistent sur l'importance d'un contact de suivi et de soutiens après avoir quitté le refuge. Une brève entrevue peut facilement faire partie du premier contact de suivi, et en plus d'accueillir les opinions des femmes sur leur séjour au refuge elle peut inviter un débat sur les sortes de soutiens dont les femmes pourraient avoir besoin à l'heure actuelle. Les entrevues de sortie peuvent être particulièrement révélatrices car les femmes peuvent être plus aptes à être honnêtes puisqu'elles ne dépendent plus de l'agence pour leur survie quotidienne et celle de leurs enfants.

Une conseillère se rappelle comment une entrevue de sortie lui a fait voir son agence différemment. Quand on lui a demandé «Quelle est la chose la plus stressante que tu as vécue depuis ton départ de la résidence?», l'ancienne résidente a répondu «Je n'ai plus de stress depuis que j'ai quitté la résidence.»



Afin d'encourager des opinions honnêtes, les entrevues de sortie sont plus efficaces après qu'une femme ait emménagé dans son propre logement et lorsqu'elles sont menées par un membre du personnel qui ne travaillait pas directement avec la femme interrogée. Assurez-vous qu'il est clair qu'une femme est invitée à participer à toutes activités et services de suivi (tels que les repas communautaires ou l'aide au logement) quelle que soit la façon dont elle répond aux questions de l'entrevue de sortie. Une idée novatrice d'inclusion serait que les autres anciennes usagères des services dirigent ces entrevues, peut-être lors d'un premier contact dans le cadre d'un programme continu de mentorat par les pairs.

Politique de porte ouverte et procédure de résolution de conflit

Quelques organismes nous ont affirmé qu'ils ont en place une «politique de porte ouverte» où les femmes sont libres d'approcher la direction à tout moment avec un souci ou un commentaire. Cela entraîne le respect pour les femmes et l'impression que toute l'agence «appartient» aux femmes, même le bureau de la directrice. La structure physique d'un organisme en dit long sur sa structure de pouvoir. Des espaces ouverts, un design et un décor choisis par les participantes et des meubles confortables se traduisent en un endroit «accueillant pour les femmes», alors qu'un personnel derrière des comptoirs, des fenêtres en plexiglas et des bureaux fermés expriment un environnement où le contrôle du personnel est unilatéral.

Si les femmes et les prestataires de services sont habitués à des environnements plus traditionnels où les femmes n'ont pas d'accès direct à la direction, cela peut prendre du temps et de l'apprentissage avant qu'ils s'habituent à un environnement de porte ouverte. Néanmoins, les bénéfices en seront une atmosphère de réciprocité, des problèmes rapidement résolus et une diminution du stress. Cette politique capitalise aussi sur les bonnes pratiques des femmes de faire remonter leurs inquiétudes le long de la chaîne de commandement, tel qu'indiqué dans la section 1.

Il est important que la politique de porte ouverte soit offerte de façon constante pour éviter l'impression que seulement certaines « favorites » ont accès à la direction et peuvent l'influencer. Cela peut aussi aider d'avoir un ensemble consistant d'attentes et d'étapes de résolution de conflit qui s'appliquent à la fois au personnel et aux femmes.

Une des responsables explique :

« Si une participante et un membre du personnel ont un problème, on les encourage à le résoudre. Si elles n'y arrivent pas, j'offre de jouer le rôle de médiatrice. Le personnel doit être capable d'admettre ses torts, et nous les y encourageons : « Vous avez fait une erreur, maintenant vous devez vous excuser. » On dit toujours aux femmes qu'elles peuvent en parler à la responsable ou à la directrice. »

Elle a également indiqué que le personnel et la direction doivent être préparés à recevoir la colère des femmes et de comprendre qu'elles ont besoin d'exprimer la rage et la frustration causées par le stress et aux humiliations qu'elles sont forcées de subir. Cependant, il y a une différence entre simplement décharger ses frustrations et l'abus verbal, ce que les usagères des services et le personnel reconnaissent.

Les femmes ont souvent rapporté que lorsqu'elles confient un problème à un membre du personnel ou à la direction, elles sont accueillies avec défensive ou rejet. Ces réactions empêchent toute résolution et gâche une possibilité d'apprentissage importante. Au lieu de cela, le personnel peut apprendre à reformuler ces rencontres comme des dialogues lors desquels les femmes emploient leur temps et leur énergie à partager de précieuses connaissances. Comme l'a partagé l'une des membres du personnel :

« Une fois, j'étais dans un refuge cinq étoiles, une des choses les plus importantes était qu'à la fin de chaque discussion ou réunion, la travailleuse disait toujours « Merci d'être venue et de m'en avoir parlé, j'ai appris beaucoup de choses, je ne savais pas ça... etc. » Tout ça s'est passé dans un environnement général de dignité. »

Une participante à un groupe de discussion a décrit comment ce type de procédé est favorable pour l'utilisatrice du service, le prestataire de service et l'agence :

« Quand j'avais eu un problème avec une des travailleuses, sa supérieure m'a écoutée; c'est passé à l'étape suivante, nous nous sommes réunies toutes les trois, on a résolu le problème et son comportement a changé! Je crois que c'était important que quelqu'un me croit, et j'espère que la travailleuse en a tiré une leçon pour le futur quand elle travaille sur le terrain. On ne sait jamais, peut-être que cette personne travaillera mieux! »

Assemblées publiques avec les résidentes

Des assemblées régulières de résidentes ou d'utilisatrices des services peuvent créer un sens de communauté, de responsabilité collective et de propriété au sein d'un organisme. Ces possibilités de dialogues de groupe peuvent être plus efficaces pour favoriser un organisme démocratique et participatoire que les possibilités d'intervention individuelles décrites ci-dessus.

Dans de nombreux services, les réunions de résidentes représentent le seul forum pour les interventions collectives de femmes. Cependant, tel que des femmes et des membres du personnel l'ont fait remarquer, il ne suffit pas simplement d'organiser ces réunions. Le personnel a éprouvé des inquiétudes au sujet des réunions auxquelles peu de personnes participent et qui semblent aboutir à peu de choses. Souvent, seul un petit groupe de personnes participe à la discussion, les mêmes problèmes sont soulevés continuellement sans solutions ou le contenu de la réunion ne reflète pas les questions les plus importantes.

Une telle dynamique reflète habituellement un moral bas, un engagement réduit et peu de sens d'appartenance parmi les membres du groupe. La sécurité, le contrôle et la confiance sont à la base d'un groupe cohérent et productif, et d'ailleurs, les femmes les ont identifiées comme leur plus gros problème quand elles discutaient des réunions de groupes.

Par exemple, on nous a raconté l'histoire d'un refuge dont les réunions avec les résidentes avaient lieu dans un couloir à l'extérieur des bureaux du personnel; une résidente a déclaré : *« On n'osait rien dire de peur que ça se retourne contre nous. »*

L'emploi du temps de nos groupes de discussion, organisé par des femmes, offrait un contraste saisissant avec les expériences de réunions de résidentes de certaines participantes :

« Vous croyez que la réunion des résidentes va se passer comme ça, mais elle est dirigée et contrôlée par le personnel, qui rédige aussi un procès-verbal. Le personnel se plaint en premier, ensuite elles nous demandent si il y a quelque chose qu'on veut ajouter. »

Les réunions du personnel par contre, sont perçues comme des espaces privilégiés où les décisions importantes sont prises sans la participation des femmes, et où le personnel raconte des ragots sur les femmes :

« Ce que je n'aime vraiment pas, c'est que chaque semaine, le personnel et les conseillères se réunissent pour parler ensemble de chaque cliente. Ce qui fait que tout le personnel sait tout de mes affaires personnelles et ça me fait perdre confiance en ma conseillère. »

En bref, les femmes veulent la possibilité de prendre la parole et que l'on s'occupe de leurs vrais problèmes, mais elles s'attendent aussi à ce que les réunions soient sûres, que le contrôle soit partagé entre le personnel et les utilisatrices des services, qu'elles soient productives et confidentielles. Si ces critères ne sont pas respectés, les femmes n'y participeront pas.

Certains organismes ont tenté de résoudre le problème de la faible participation en rendant les réunions obligatoires ou en offrant une récompense pour la participation venant d'habitude des dons de l'agence. Rendre les réunions obligatoires ne va pas améliorer leur qualité à moins que les problèmes sous-jacents de confiance, de sécurité et de contrôle ne soient abordés. Pour ce qui est des récompenses offertes pour la participation, l'avis des femmes est partagé. D'un côté, cela reconnaît l'effort des femmes à participer; comme beaucoup de femmes l'ont signalé, le personnel est payé pour assister aux réunions, pourquoi leur temps ne serait-il pas honoré de la même façon? De l'autre côté, certaines ont fait remarquer que ces articles sont donnés aux femmes, pas pour aider l'agence à améliorer la participation à ses programmes :

«Les dons sont utilisés dans des paquets cadeaux qu'ils vous donnent pour avoir participé à un programme – ils gardent les dons. Ils disent que quand on aura fini le programme, on pourra l'avoir. Mais ce n'est pas à eux de les donner!»

L'expérience des agences montre que la meilleure façon d'améliorer la participation aux réunions des résidentes est de veiller à ce qu'elles aient lieu régulièrement, qu'elles offrent des possibilités de participation utiles et incluent des gens qui ont le pouvoir de résoudre les problèmes des femmes. Les prestataires de service à qui nous avons parlé ont suggéré un certain nombre de stratégies pour atteindre ces objectifs :

«Nous avons trois étages, donc trois réunions de résidentes chaque semaine. Tous les deux mois nous organisons une réunion jointe pour que les femmes puissent rencontrer les personnes des autres étages.»

«Nos réunions de résidentes se sont améliorées au cours des années. De plus en plus de résidentes y viennent, quelques membres du personnel y assistent régulièrement et tout le personnel y est bienvenu. Les réunions n'étaient qu'une excuse pour vider son sac, mais maintenant il s'agit de résoudre activement les problèmes et les femmes savent que l'on prend des mesures. On prépare l'ordre du jour au préalable avec la participation des femmes. Par exemple s'il y a des problèmes de nourriture, ou qu'on ne voit pas les conseillères assez souvent, la coordinatrice de la nourriture ou la conseillère viendra et écoutera, et parlera des solutions.»

«Après un atelier ou une réunion, les participantes remplissent une évaluation, et nous incorporons les résultats dans les réunions à venir.»

Alors que les réunions des résidentes dans les refuges sont habituellement réservées aux femmes qui y vivent, les centres d'accueil desservent traditionnellement des communautés bien plus larges et dispersées. Certains centres d'accueil emploient des assemblées publiques pour inviter la communauté à discuter et à participer. Ces réunions devraient se tenir régulièrement, être annoncées bien à l'avance et traiter d'un problème bien précis, ou permettre aux membres de proposer des sujets pour ajouter à l'ordre du jour. La prestation d'interprétation linguistique, de nourriture et de billets de transport rendront ces réunions plus accessibles. La directrice d'un centre d'accueil a fait le commentaire suivant :

«Les agences devraient organiser régulièrement des assemblées avec les participantes, et elles en tireraient beaucoup d'idées.»

Les petites réunions avec les résidentes et les grandes assemblées nécessitent différents types de facilitations, mais dans les deux cas, il faudra une solide pratique de facilitation. Pour les réunions de petite ou de grande taille, il est préférable d'avoir en place des directives constantes créées par le groupe et présentées à chaque réunion. Par exemple, dans le cas de nos réunions et groupes de discussion pour femmes, les animateurs commencent par inviter les femmes à débattre des règles de base de respect, de confidentialité et de partage de l'espace. Après avoir discuté de ce que cela signifie pour chacune d'entre elles, les membres du groupe discutent d'autres directives qu'elles aimeraient ajouter. Le tableau de directives du groupe est affiché à chaque réunion, et on y ajoute des directives au fur et à mesure que les femmes décident desquelles ajouter.

Les animateurs doivent faire attention à la fois au contenu et aux procédures des réunions. En plus de surveiller l'heure, de suivre l'ordre du jour et de garder les discussions sur la voie souhaitée (contenu), les animateurs doivent également être conscients de l'atmosphère de la réunion, répondre à une dynamique ou des déclarations opprimantes (telles que des commentaires racistes ou l'exclusion de certains groupes de femmes du débat) et veiller à ce que toutes les voix aient l'occasion de se faire entendre (procédure). Même au sein de collectivités luttant contre la marginalisation, il existe plusieurs niveaux de privilèges et les réunions peuvent souvent être dominées par ceux dont la race, le sexe, les aptitudes, la langue, l'éducation, la citoyenneté ou les origines sociales leur donnent l'impression de pouvoir parler pour les autres; les animateurs doivent activement intervenir pour garantir une participation équitable. Normalement, il vaut mieux avoir deux animateurs qui peuvent partager les tâches en rapport avec le contenu et la procédure de la réunion. Certains organismes fournissent une formation et une rémunération aux usagères des services pour qu'elles entreprennent des tâches d'animation, ce qui renforce les aptitudes de leadership des femmes et reflète le sentiment partagé d'appartenance aux réunions, les rendant pertinentes aux inquiétudes des femmes.

Planification et évaluation d'un programme participatoire

Des organismes entiers sont nés de procédures de planification dans lesquelles des femmes luttant contre l'itinérance étaient

impliquées depuis le début. Des centres comme le Aboriginal Mothers' Centre à Vancouver, C.-B. et My Sister's Place à London, Ontario, ont utilisé ce qu'on appelle une «planification autour de la table de cuisine» : des réunions informelles au cours desquelles les femmes luttant contre l'itinérance, des travailleurs de première ligne, des défenseurs et d'autres se rassemblent, souvent chez les participantes, pour élaborer de nouveaux cadres pour les femmes.

INNOVATIONS:

Aboriginal Mothers' Centre

Vancouver, BC

En moins de 10 ans, le Aboriginal Mothers' Centre est passé d'une vision collective en un petit centre d'accueil, puis en une grande agence pluriservices incorporant un centre d'accueil pour les mères et leurs enfants, une garderie, une entreprise sociale et un logement social. La fondatrice, Penny Irons, décrit la procédure de création de cet organisme comme une «planification autour de la table de cuisine» où elle a tenu des séances de planification informelles avec des douzaines de femmes. Ces réunions avaient lieu d'habitude autour de tables de cuisine pendant que les repas cuisaient, les enfants couraient partout, les téléphones sonnaient et toutes les activités du quotidien se déroulaient. Ce cadre a aidé les femmes à imaginer l'environnement qu'elles voulaient créer, semblable à une cuisine, où tout le monde est égal, à quelque chose à partager, et où les gens de tous âges sont bienvenus et respectés.

Pour en savoir plus :

<http://aboriginalmothercentre.ca/home>

Parfois cela a mené à la création d'un modèle de service entièrement nouveau, comme le Aboriginal Mothers' Centre, où toutes les femmes fréquentant le centre ne sont pas perçues comme des «clientes» mais des bénévoles qui s'entraident et se soutiennent.

Mais même si cela a entraîné la création d'un service où les rôles du «personnel» et des «clientes» s'alignent plus traditionnellement, la participation directe des femmes depuis le départ a établi les fondations de la réciprocité et du respect. Si les femmes qui sont activement impliquées dans la planification restent actives une fois l'agence ouverte, elles peuvent servir de modèles de comportement essentiels au personnel et aux usagères des services, cassant les rôles limités du «personnel» et des «clientes» et défiant l'image des femmes comme victimes passives.

De nombreux organismes ont aussi trouvé des façons de faire participer les femmes de façon soutenue à la planification et à l'évaluation des programmes. Des forums existants tels que les réunions avec les résidentes représentent une excellente

occasion d'en faire ainsi. Ces réunions régulières prennent de plus en plus d'importance et sont de plus en plus productives lorsqu'on les emploie pour des consultations si importantes. Voici un exemple d'un des refuges :

«Pour inciter les résidentes à participer à la direction du programme, nous apportons des choses nouvelles, comme des protocoles, des programmes et des groupes, aux réunions avec les résidentes et nous recueillons les commentaires des femmes. Nous faisons toujours ça pendant la période pilote des nouveaux programmes.»

Lorsque les programmes sont planifiés et mis en œuvre par les usagères des services, cela crée un sens de communauté et améliore le moral dans l'ensemble de l'agence. Dans plusieurs des organismes que nous avons étudiés, les femmes prenaient la direction de la planification des célébrations des fêtes. Les femmes, en particulier celles qui ont des enfants, affirment combien il est important de planifier et de célébrer les fêtes. L'itinérance, des logements médiocres, la pauvreté et les situations de crise rendent souvent difficile voire impossible de célébrer les fêtes traditionnelles, et ces périodes de l'année peuvent rappeler avec dureté tout ce qui a été perdu. Les services offrent un «foyer hors du foyer» où ces traditions peuvent être respectées.

La célébration des fêtes fournit aussi l'occasion d'honorer les diverses cultures qui forment la communauté, et de promouvoir le leadership des femmes qui luttent contre le racisme. Par exemple, dans un centre d'accueil, un groupe croissant de membres est constitué de femmes chinoises âgées, ce qui a été accueilli par des comportements d'exclusion et racistes de la part des autres membres de la communauté. Tout a changé quand l'agence a invité les participantes chinoises à préparer la fête du Nouvel An lunaire – depuis ce temps-là, c'est l'une des fêtes les plus attendues au centre.

Les groupes ou comités de femmes peuvent également planifier d'autres programmes. Un centre d'accueil, par exemple, accueille un certain nombre de groupes de femmes représentant différentes cultures ou différents intérêts au sein de la communauté (par exemple, un groupe pour les femmes hispanophones et un autre pour les femmes intéressées à participer à des actions sociales). Chaque groupe se voit attribuer un modeste budget à utiliser dans sa propre programmation, avec le soutien d'un membre du personnel désigné qui aide à organiser les réunions, à animer les activités et à communiquer entre les groupes et l'organisme. Pour ce qui est des fêtes, de tels groupes peuvent fournir aux femmes qui pourraient lutter contre l'exclusion dans le cadre communautaire plus large de l'agence à cause de leur langue, leur race, leurs aptitudes, leur lieu de naissance ou d'autres facteurs, l'occasion de les faire participer et de les responsabiliser. En même temps, de tels groupes peuvent aussi être dominés par des membres qui estiment avoir davantage le droit de contribuer, et aussi par un personnel qui impose ses propres idées sans même le réaliser. Les directives du groupe devraient prendre cette question en compte et le groupe devrait régulièrement vérifier si cette participation est équitable, et si non, agir en conséquence pour corriger cette situation.

INNOVATIONS:

My Sister's Place

London, ON

My Sister's Place est un centre d'accueil de jour au service de femmes luttant contre l'itinérance situé dans une vieille grande maison magnifiquement restaurée à proximité de services de réductions des méfaits, de logements subventionnés et d'autres soutiens. La planification de ce service vit le jour quand des femmes utilisant les refuges ont fait remarquer qu'elles avaient besoin d'un endroit sûr où aller pendant la journée. Les prestataires d'une vaste gamme de services d'aide aux femmes se sont regroupés pour transformer ce rêve en réalité. Le comité de planification a organisé des consultations régulières à tous les niveaux auprès des femmes luttant contre l'itinérance. Lorsque la vieille maison avait été donnée, des séances de conception ont été menées avec les femmes, qui ont utilisé une maison de poupée pour dessiner le plan, les meubles et les couleurs. Maintenant que le programme My Sister's Place est ouvert, il continue à garantir la participation active des femmes dans la planification et la prestation de ses programmes.

Pour en savoir plus :

<http://www.wotch.org/womens-resources/index.php>

Sommaire: pratiques prometteuses d'inclusion des femmes dans la planification des services

Principes généraux

- «Rien sur nous sans nous» – veiller à ce que les femmes puissent avoir une influence directe et significative sur la planification et l'évaluation des services.
- Respecter les opinions des femmes et reconnaître la participation des femmes.
- Apporter une variété de façons pour que les femmes puissent participer : formulaires de suggestions anonymes, interventions individuelles confidentielles avec suivi, forums collectifs tels des réunions avec les résidentes et les comités de femmes.
- Fournir à toutes les femmes des informations sur la façon d'intervenir.
- Agir rapidement sur la foi des commentaires et rendre compte aux femmes des actions entreprises.
- Rester ouvert aux idées qui remettent en question les façons établies de faire les choses.
- Remettre en question les politiques qui s'opposent aux visions des femmes ou compliquent inutilement l'application de leurs suggestions.

Apport personnel

- Installer des boîtes et des formulaires à suggestions là où ils sont facilement accessibles.
- Afficher les réponses et les suggestions écrites là où elles sont facilement accessibles.
- Procéder à des entrevues de sortie pour recueillir les opinions des femmes qui ont quitté le service.
- Mener ces entrevues avec un personnel qui ne s'occupe pas directement de la femme en question.
- Mener des sondages réguliers pour permettre avec le temps la comparaison des problèmes.
- Utiliser les sondages comme point de départ pour les nouvelles discussions.
- Créer une politique de porte ouverte pour que les femmes puissent soumettre leurs inquiétudes à la direction.
- Appliquer constamment les protocoles de règlement et de résolution de conflit auprès du personnel et des utilisatrices des services.
- Veiller à ce que le personnel puisse admettre en toute sûreté ses erreurs et puisse y remédier.
- Être préparé à recevoir la colère et la frustration des femmes, mais imposer des limites aux abus verbaux.

Apport collectif

- Organiser régulièrement des réunions avec les résidentes.
- Créer des directives de groupe ensemble et les passer en revue à chaque réunion.
- Inclure des directives qui luttent contre les manifestations de racisme et autres formes de discrimination, et encouragent la participation équitable des femmes.
- Baser le calendrier des réunions sur la participation des femmes.
- Veiller à la participation du personnel directement impliqué dans les domaines de préoccupation des femmes.
- Demander aux femmes d'évaluer les réunions pour s'assurer que ces dernières soient pertinentes et utiles.
- Fournir une formation et une rémunération aux femmes qui animent les réunions.
- Faites la promotion des assemblées publiques bien à l'avance.
- Fournir de l'interprétation linguistique, de la nourriture et des billets de transport à toutes les réunions communautaires.
- Inviter les femmes à planifier et célébrer les fêtes de leurs traditions culturelles.
- Créer des comités de femmes au budget désigné et avec le soutien du personnel pour la planification et l'exécution de leurs propres activités.
- Faire participer les femmes luttant contre l'itinérance au débat lors de la planification de nouveaux services.
- Avoir des procédures d'évaluation formelles (sondages, entrevues de sortie, etc.) animées par un individu ou un organisme neutres externes.

2. Inclusion dans la prestation des services

Une autre façon d'engager les femmes de manière utile au sein des organismes est de les inclure dans la prestation des services. Tout comme c'est le cas pour l'inclusion dans la planification, lorsqu'on fait participer les femmes à la prestation des services, on peut leur inculquer un sens communautaire et de responsabilité partagée au sein de l'organisme. Les femmes qui passent à l'action peuvent se sentir plus à même de plaider en faveur de changements au niveau de l'organisme. Lorsque les femmes luttant contre l'itinérance font partie des équipes du personnel et des bénévoles, les rôles rigides des «professionnels» et des «clients» s'en trouvent fracturés. Le personnel et les bénévoles qui ont vécu l'itinérance peuvent servir de modèles pour les usagères courantes des services, montrant qu'il y a de la vie et de l'espoir après l'itinérance. Ils peuvent aussi éveiller les autres aux réalités de la pauvreté et de l'itinérance, et plaider en faveur des perspectives et priorités des femmes au sein de l'organisme. Lorsque les organismes s'engagent à inclure l'expérience vécue dans leur personnel, l'équipe a également plus tendance à représenter une diversité en termes de race, d'identité autochtone, d'aptitude mentale et physique, de classe sociale, d'âge, de langue et de lieu de naissance.

Enfin, recruter et rémunérer directement les femmes résout une des causes essentielles de l'itinérance, soit les revenus inadéquats. L'itinérance et la pauvreté étant le résultat d'une division injuste des ressources au sein de la société, les organismes font une contribution directe à la lutte contre l'itinérance lorsqu'elles consacrent leurs ressources à la création d'emplois utiles et bien rémunérés pour les femmes itinérantes, plutôt que d'encourager la dépendance.

Les agences incluent les femmes de trois façons principales :

- Rôles de bénévoles
- Embauche des participantes
- Embauche de personnel à expérience vécue

Rôles des bénévoles

La plupart des organismes sans but lucratif engagent des bénévoles dans leurs services. Pour beaucoup d'entre eux, c'est essentiel pour maintenir le subventionnement car les bailleurs de fonds exigent que les organismes prouvent qu'ils sont soutenus par la collectivité grâce au bénévolat et aux dons. Cela leur permet aussi d'offrir des programmes avec des budgets limités. Les agences auxquelles nous avons parlé varient considérablement dans leurs façons d'impliquer les femmes en

utilisant leurs services de bénévoles. Certains organismes n'ont aucune expérience dans ce domaine.

Certaines agences exigent une période d'attente allant de trois mois à deux ans avant de permettre à une ancienne utilisatrice de services de se porter bénévole, tandis que d'autres n'ont pas ces directives. Et certaines encouragent activement les femmes luttant contre l'itinérance à faire du bénévolat.

«Quand j'avais un emploi rémunéré, je me demandais comment les gens faisaient pour trouver le temps de faire du bénévolat. Maintenant je trouve toujours le temps nécessaire pour en faire.»

Certaines femmes cependant, craignent que le bénévolat ne conduise pas à un emploi et que cela devienne un piège. Les participantes à un groupe de discussion et les membres de l'équipe de recherche ont parlé des dangers de se faire cataloguer comme bénévole. Étant donné que «faire du bénévolat» est devenu une obligation des agences d'aide sociale en Ontario⁶, les femmes se méfient parfois des programmes de bénévolat des agences de première ligne. Certaines ont fait remarquer l'énorme volume de travail bénévole accompli par les femmes qui touchent un faible revenu et se sont demandé si cela pouvait être considéré comme de l'exploitation. Une femme a déclaré :

«J'appel ça un faux emploi. C'est assez pour quelques billets de transport, mais ça ne mènera jamais nulle part.»

Ces commentaires, ainsi que les approches que nous avons apprises des organismes aux programmes de bénévolat dynamiques, semblent indiquer un nombre de pratiques prometteuses. Premièrement, il est important que le bénévolat soit vraiment bénévole et qu'il offre aux femmes des possibilités d'engagement utiles basées sur leurs aptitudes. Les programmes de bénévolat devraient être soutenus par un membre du personnel désigné qui peut apporter une formation et un soutien émotionnel, et les bénévoles devraient être reconnues et encensées par l'organisme. Les bénévoles devraient avoir des possibilités d'avancement, idéalement vers des postes rémunérés au sein de l'organisme. Afin que le bénévolat soit accessible aux femmes luttant contre l'itinérance, il doit aussi être financièrement soutenu (honoraires) ou au moins être compensé en répondant à des besoins matériels immédiats tels que de la nourriture, des moyens de transport et des garderies. Enfin, il est important de recruter des bénévoles de collectivités diverses et d'offrir une gamme de rôles accessibles aux femmes d'aptitudes, d'âges et de langues différents.

6. Le programme d'assistance sociale en Ontario rend obligatoire le travail bénévole ou d'autres formes de «participation communautaire» (telles que la formation ou des placements non rémunérés en entreprise).

INNOVATIONS:

Carnegie Community Centre

Vancouver, BC

Le Carnegie est un centre dirigé par la collectivité et financé par la ville qui offre des activités sociales, éducationnelles, culturelles et récréationnelles aux personnes du quartier Eastside du centre-ville. Soutenu par un petit nombre d'employés de la ville, y compris un coordinateur bénévole, les membres du centre planifient et opèrent tous les programmes à titre de bénévole. Le centre a en place un environnement qui fonctionne sans argent : tous les services et toutes les activités sont offertes gratuitement aux membres et les 150 à 200 membres bénévoles reçoivent des jetons en échange de quarts de bénévolat qui peuvent être perçus contre des repas et de nombreuses autres activités. Des événements de reconnaissance des bénévoles ont lieu régulièrement et sont très populaires. Une association communautaire active supervise la programmation du centre.

Pour en savoir plus :

<http://vancouver.ca/commsvcs/CARNEGIECENTRE/>

Embauche des participantes

Certains organismes ont créé des programmes d'embauche des participants, dans lesquels les femmes ayant accès aux services ont la possibilité de recevoir occasionnellement des gages pour effectuer des tâches normalement exécutées par le personnel ou les bénévoles, comme travailler aux cuisines ou organiser la pièce des dons. Ces programmes fournissent des emplois flexibles et accessibles pour les femmes qui luttent contre les obstacles du marché du travail traditionnel. Ils permettent aussi aux femmes d'enrichir leurs très faibles revenus.

Ces types de programmes peuvent rencontrer des difficultés. La première est de veiller à ce que la rémunération n'interfère pas avec l'accès et la qualification des femmes à l'assistance sociale. Connaître les lois au sujet des revenus supplémentaires peut aider les organismes à éviter de façon fortuite à compliquer davantage les vies des employées participantes. Par exemple, en Ontario, les bénéficiaires du programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ont le droit de gagner des honoraires (compensation) à concurrence d'un total annuel, et seuls les montants excédant ce total seront retirés des chèques des receveurs. En conséquence, de nombreux organismes récompensent le travail des employées participantes par des

honoraires plutôt qu'un chèque de paie. Dans d'autres cas, comme par exemple le programme d'assistance sociale de l'Ontario, 50 % de ces gains sont déduits. Certaines femmes disent qu'elles préfèrent être «payées» en cartes d'épicerie et autres paiements non monétaires pour cette raison.

Un autre défi mentionné par les agences était la distribution des possibilités d'embauche de façon juste et équitable. Les prestataires de services ont noté que des conflits pouvaient éclater entre les femmes lorsqu'il y avait une impression d'injustice ou lorsqu'une femme pensait qu'une tâche spécifique lui appartenait. Un dialogue ouvert et la transparence dans la répartition des possibilités d'embauche aux participantes peut résoudre ce problème.

INNOVATIONS:

Sistering: A Woman's Place

Toronto, ON

Sistering est une grande agence pluriservices dont les programmes ont pour objectif d'aider les femmes luttant contre l'itinérance à acquérir un plus grand contrôle sur leurs vies. Grâce à leur programme d'embauche, les participants reçoivent des honoraires lorsqu'elles aident aux opérations quotidiennes du centre d'accueil de l'agence, y compris dans les cuisines et la salle des dons. Ce programme ambitieux, dont le coût annuel est l'équivalent de la moitié du poste à plein temps d'un membre du personnel, fournit des expériences d'embauche flexibles et accessibles, et des revenus supplémentaires aux femmes qui doivent surmonter des obstacles sur le marché du travail traditionnel. De plus, Sistering gère On The Path, un programme de formation professionnelle qui permet aux femmes d'obtenir des aptitudes en couture industrielle grâce à des contrats rémunérés auprès de clients locaux, ainsi que Inspirations Studio, un programme qui fournit des locaux et de la formation aux artisanes pour qu'elles fabriquent et vendent leurs créations.

Pour en savoir plus :

<http://www.sistering.org/>

Recruter du personnel à expérience vécue

Les femmes luttant contre l'itinérance ont clairement déclaré qu'elles préféreraient un personnel qui s'identifiait à leurs expériences. L'une d'elles par exemple, a affirmé :

«Il n'y a rien de tel qu'une expérience vécue pour travailler avec d'autres femmes qui sont en train de traverser le même genre de crise.»

Beaucoup croient que le système a besoin d'être plus ouvert envers les femmes à expérience vécue, non seulement au niveau des travailleuses de première ligne mais aussi des responsables :

«Quand je m'assieds ici et que j'écoute ce que ma sœur dit, je me rends compte combien elle est intelligente, et je me demande qui pourrait recommander qu'une personne comme elle soit à la tête d'un refuge. Comment est-ce qu'on peut identifier des femmes aussi brillantes et les amener au niveau de la direction? Parce qu'elles ont l'expérience et le savoir.»

Lorsque nous avons demandé au personnel et aux responsables si l'expérience vécue était considérée comme un atout pour le personnel de l'agence, la plupart ont dit que oui, mais que l'expérience vécue n'entrait en compte que rarement dans la procédure du recrutement, la formation du personnel ou la supervision continue.

Bien que les prestataires de services et les femmes reconnaissent les bénéfices qu'apporte l'expérience vécue au personnel, ils en soulignent aussi la complexité. Les deux groupes ont soulevé les problèmes des déclencheurs et des limites comme étant particulièrement difficiles pour les membres du personnel qui avaient lutté contre l'itinérance. Une participante au groupe de discussion a partagé ses propres expériences avec ces défis :

«Quand je suis allée à l'université je me suis dit «je sais déjà tout ça! Donnez-moi mon diplôme! Mais ce que j'ai réalisé, c'est que j'étais tirillée de tous côtés lors de mes placements. Je ne réalisais pas ce qui se passait. Il faut de la théorie pour épauler l'expérience de la vie.»

Il se peut que le personnel qui a vécu l'itinérance se sente à part au sein de l'équipe du personnel. Ce sentiment était clairement exprimé par une participante :

«Quand je m'assieds à cette table, je sais que je suis chez moi. Je ne me sens pas toujours comme ça dans une situation de travail, sans les femmes qui y sont passées, qui l'ont fait.»

D'un autre côté, les femmes qui ont affronté l'itinérance et qui deviennent des travailleuses peuvent aussi se sentir exilées de leur cercle social d'origine. Une prestataire de service a suggéré que certaines utilisatrices des services considèrent leurs amies qui sont devenues des membres du personnel comme des «indicatrices» pour l'organisme. Il se peut aussi que le personnel et les utilisatrices des services détestent le personnel constitué de pairs et que les clientes se demandent «Pourquoi est-ce qu'elle occupe cet emploi si elle a les mêmes problèmes que moi?» pendant que d'autres membres du personnel remettent

en question la justice de quelqu'un avec moins de qualifications formelles qui gagnerait le même salaire.

Certains organismes en ont conclu que ces défis sont plus importants que les avantages d'engager du personnel à expérience vécue, pendant que d'autres y ont remédié en restreignant la qualification des femmes qui n'ont jamais utilisé l'agence directement et/ou à celles qui ont été logées de façon stable ou «propres et sobres» pendant une longue période de temps.

Pourtant, les femmes qui luttent contre l'itinérance recommandent une approche plus souple. En particulier, plusieurs d'entre elles doutent de la validité des restrictions basées sur la durée de temps depuis laquelle les participantes ont été des clientes de l'agence. Certaines ont aussi suggéré que les exigences d'éducation posaient un obstacle inutile :

«Le seul problème, c'est qu'il vous faut de l'éducation scolaire. Peu importe si vous êtes intelligente et empathique, combien d'heures vous êtes préparée à travailler par jour, le système exige un degré. La personne avec un diplôme est recommandée par une autre personne avec un diplôme.»

La littérature disponible dans ce domaine concorde avec les recommandations des femmes. L'analyse de documents sur les Consumer-Delivered⁷ Services (CDS) dans le secteur de la santé mentale décrit les CDS comme une meilleure pratique aux nombreux avantages (Salzer, 2002). Les consommateurs qui ont accès à ces services bénéficient d'une relation de confiance auprès d'un modèle de rôle; les consommateurs qui fournissent des services viennent examiner la valeur dans leurs propres expériences, entreprendre un rôle responsabilisé et acquérir des aptitudes professionnelles; et les organismes qui offrent des services CDS enrichissent leurs équipes d'employés avec le savoir unique que seule une expérience directe peut apporter. En s'inspirant de la littérature et de leur propre recherche abondante au sujet des CDS, les auteurs de l'article recommandent une approche flexible face aux questions de dualité dans les relations⁸ entre le personnel à expérience vécue et l'agence employeuse et/ou les personnes accédant aux services de l'agence. Les autres recommandations de meilleures pratiques dans le domaine des CDS incluent :

- Training for both “consumer” and “non-consumer” staff, to improve their understanding of the value of CDS, the “consumer-provider” role, and the mission and protocols of the agency;
- Flexibility in education requirements;
- Supervision for both “consumer” and “non-consumer” staff, to address issues of boundaries, triggers, and role conflicts.

7. «Consommateurs» fait référence aux usagers des services de santé mentale.

8. Dans les domaines du counseling et des services sociaux, la «dualité dans les relations» fait référence à un prestataire de services qui possède plus d'un rôle dans sa relation avec un usager de services, par exemple à la fois conseiller et ami. La dualité dans les relations peut rendre la prestation des services plus compliquée (ce qu'un ami pourrait faire pourrait ne pas être approprié avec ce qu'un prestataire de service ferait, par exemple) et demande par conséquent des négociations et des considérations prudentes. Certains services traditionnels interdisent au personnel d'avoir une relation duelle avec les «clients», ce qui n'est pas très réaliste dans de nombreux contextes, y compris les petites collectivités et les modèles de services par les pairs.

INNOVATIONS:

Atira Women's Resource Society

Vancouver, BC

Atira est une grande agence pluriservices offrant des services aux femmes dans la région du Grand Vancouver, y compris des refuges, des services de santé et des logements de chambres pour personnes seules. Il y a quelques années, Atira a éliminé les exigences éducationnelles de sa politique de recrutement et les a remplacé par la condition que les candidates apportent une expérience vécue des problèmes qu'affrontent les femmes ayant accès aux services d'Atira. Maintenant tout le personnel de l'agence, y compris la directrice, partage l'expérience vécue des femmes qu'ils desservent, y compris l'itinérance, la pauvreté, la violence, les troubles de santé mentale et l'abus de substance, et le commerce du sexe. On invite et on encourage le personnel à respecter le savoir qu'ils retiennent de ces expériences. Atira tient aussi à ce que son personnel représente la collectivité en veillant à ce qu'une proportion importante de ses employées soit Autochtone, de couleur, immigrante et réfugiée, lesbienne, bisexuelle et bispirituelle.

Pour en savoir plus :

<http://www.atira.bc.ca/>

Sommaire : pratiques prometteuses pour inclure les femmes dans la prestation des services

Principes généraux

- Intégrer une compréhension de la valeur de l'expérience vécue au travers de l'organisme à partir d'une perspective anti-oppression.
- Recruter une équipe de bénévoles, de membres du personnel et de la direction qui reflète la diversité de la communauté desservie en matière de race, d'identité autochtone, de classe sociale, de capacité, d'âge, de langue, d'endroit de naissance, d'orientation sexuelle et d'identité sexuelle.

Bénévoles

- Créez des rôles de bénévoles enrichissants.
- Invitez les femmes utilisant les services à participer en tant que bénévoles.
- Fournissez la formation, la nourriture, la garderie et les billets de transport pour faciliter le bénévolat.
- Assignez un poste de coordinatrice des bénévoles; ce rôle comprend la supervision et la coordination, mais aussi le soutien émotionnel et matériel des bénévoles afin de leur permettre d'assurer leur travail.
- Choisissez les bénévoles dans une communauté plus large ayant des attitudes positives par rapport aux bénévoles à expérience vécue.

- Formez tous les membres du personnel et les bénévoles pour qu'elles acceptent et respectent les bénévoles qui utilisent aussi les services, et travaillent efficacement à leurs côtés.
- Si une femme a accompli sa tâche de bénévole avec constance, trouvez une façon de l'engager.
- Si un organisme dépend de rôles de bénévolat spécifiques pour assurer ses fonctions de base, considérez transformer ces rôles en postes pour le personnel.
- Évaluez de façon critique si l'organisme contribue au sous-emploi des femmes (par exemple tirer profit d'avoir des femmes surqualifiées dans des rôles de bénévoles) et prenez des mesures pour rectifier cette situation.
- Organisez des événements de reconnaissance des bénévoles.
- Reconnaissez les contributions des bénévoles par un cadeau ou des honoraires.

Embauche des participantes

- Attribuez une portion du budget de l'agence à embaucher des participantes à titre occasionnel, sur une base journalière, pour des tâches telles la préparation des repas.
- Apprenez les règlements de l'assistance sociale au sujet du revenu occasionnel, et essayez de payer aux participantes des sous une forme qui n'interfère pas avec leurs avantages sociaux (par exemples en argent comptant, en honoraires, cartes cadeaux, un montant limité chaque mois).
- Distribuez les possibilités d'embauche pour les participants de manière juste et transparente.

Embaucher un personnel à expérience vécue

- Faites clairement état dans les offres d'emploi que l'expérience vécue est considérée comme un atout, et invitez les candidates à s'identifier en tant que femmes à expérience vécue d'itinérance.
- Posez des questions d'entrevue qui reconnaissent la valeur de l'expérience de la vie ainsi que l'éducation et l'expérience professionnelle.
- Reconnaissez les connaissances qui proviennent de l'expérience vécue au niveau de la formation du personnel, des réunions et des évaluations.
- Veillez à ce que le personnel à expérience vécue détienne les mêmes pouvoirs que les autres qui occupent le même poste et soit traité avec le même respect.
- Fournissez une supervision « clinique » à tout le personnel, avec ou sans expérience vécue, pour qu'il puisse avoir un endroit sécuritaire où résoudre les problèmes et les conflits qui surgissent pendant le travail.
- En ce qui concerne le personnel sans expérience vécue, utilisez la supervision comme une possibilité de résolution de problèmes de limites ou de stéréotypes en relation avec leurs collègues à expérience vécue.
- En ce qui concerne le personnel à expérience vécue, utilisez la supervision comme une possibilité de résolution de problèmes de limites, de déclencheurs et de relation avec les collègues.
- Faites de toute l'agence un endroit sécuritaire où les expressions d'oppression telles l'homophobie et le racisme sont ouvertement combattues.

3. Inclusion dans les rôles de gouvernance et d'évaluation

L'inclusion des femmes dans la planification et la prestation des services permet à ces dernières d'influencer les activités journalières d'une agence, alors que l'inclusion dans la gouvernance (conseil d'administration et autres organismes décideurs) donne aux femmes un rôle à jouer dans les décisions plus générales de l'agence. Cela peut représenter un changement important entre une agence œuvrant «pour» les femmes et une agence dont les travaux sont effectués «par et avec» les femmes. Les travailleurs de première ligne et les responsables ont quotidiennement la possibilité d'apprendre des leçons des femmes au sujet de leurs priorités, leurs perspectives et leurs inquiétudes; ce n'est pas toujours le cas pour les conseils d'administration, qui recrutent souvent leurs membres parmi des professionnels influents qui peuvent promouvoir la mission de l'agence auprès de la collectivité au sens large et des politiciens. Lorsque les femmes sont incluses dans la gouvernance d'une agence, l'on est plus en mesure de refléter leurs priorités dans les décisions et les activités de l'organisme, et les autres membres du conseil d'administration ont la possibilité d'apprendre directement de la perspective des femmes.

Des évaluations des services à grande échelle menées par des bailleurs de fonds représentent également des domaines de participation essentiels pour les femmes. Lorsque les évaluations examinent les résultats et les mesures d'«efficacité», elles simplifient à l'extrême les travaux complexes des organismes. Il se peut qu'elles passent à côté des avantages les plus importants que les agences ont à offrir et en même temps qu'elles négligent les inquiétudes des utilisatrices des services. Pour que les services et les bailleurs de fonds soient responsables des femmes qu'ils desservent, les perspectives des femmes devraient être prises en considération au long du processus d'évaluation, y compris la conception des outils de l'évaluation et de l'analyse des données.

Les organismes incluent les femmes dans la gouvernance et l'évaluation à l'aide de plusieurs méthodes :

- Sièges attitrés aux conseils et comités pour des anciennes utilisatrices des services et des utilisatrices courantes.
- Adhésion des usagères des services et comités consultatifs.
- Participation à l'évaluation des bailleurs de fonds.

Sièges attitrés aux conseils et comités

Plusieurs des agences dont nous avons entendu parler incluent au moins un siège au sein de leur conseil d'administration à l'intention d'une femme qui utilise ou a utilisé les services de l'organisme. Plusieurs autres ont l'intention de le faire aussi, alors que certaines ont essayé puis abandonné. Les femmes qui ont participé à nos groupes de discussion connaissaient également un nombre d'agences avec des sièges attitrés au conseil d'administration.

Les femmes et les prestataires de services conviennent qu'il existe différents degrés de pouvoir réel associé aux sièges des usagères de services dans les conseils d'administration. Un directeur a souligné que ces postes ne **devaient pas être purement symboliques**, alors qu'une femme qui lutte contre l'itinérance a déclaré que l'accès des femmes aux postes du conseil d'administration dans une agence particulière **n'avait aucune valeur**.

Les agences doivent s'assurer que ces postes offrent aux femmes des occasions significatives de participer aux décisions de gouvernance. Pour atteindre cet objectif, la formation est essentielle. Les femmes qui font face à l'itinérance auront peut-être besoin d'une formation sur le rôle et la fonction des conseils d'administration, les procédures de prise de décisions, le budget et les subventions, les rôles du personnel et les ententes syndicales, et autres problèmes reliés à la gouvernance dans son ensemble. Les membres du conseil d'administration sans expérience d'itinérance, d'un autre côté, auront peut-être besoin d'une formation anti-oppression afin de reconnaître et de faire de la place pour les contributions des femmes. Il est aussi important que les mêmes attentes s'appliquent à tous les membres du conseil d'administration en matière d'assiduité, de tâches, de travail en comité et de responsabilités. Afin de répondre à ces attentes, il se peut que les femmes aient besoin de soutiens matériels y compris des billets de transport, garderies, compensations financières et repas pour faciliter l'accès aux réunions du conseil d'administration. Un prestataire de services recommande de mettre les femmes en rapport avec des anciennes utilisatrices des services qui peuvent apporter du mentorat.

De plus, il est important de prendre en considération la dynamique du pouvoir. S'il n'y a qu'un poste attitré au conseil, la perspective des utilisatrices des services peut être marginalisée, ou l'on pourrait accorder trop d'importance aux opinions d'une seule personne en tant que représentante de toutes les femmes qui font face à l'itinérance. Des sièges multiples à l'intention des utilisatrices des services courantes et anciennes peuvent équilibrer le pouvoir et l'autorité au sein du conseil. Certaines

agences avec une solide structure de responsabilisation ont désigné un minimum de 50 % des postes du conseil d'administration aux utilisatrices des services. Les femmes de nos groupes de discussions sont fortement d'accord avec cette pratique. Les organismes devraient aussi veiller à ce que tout le conseil, et non seulement les membres utilisatrices des services, soit un reflet de la communauté qu'ils desservent en matière de race, genre, classe, âge, aptitudes et autres facteurs.

Certaines agences, en plus de désigner des sièges au sein du conseil, ont créé un comité constitué entièrement de femmes qui utilisent les services, qui se réunissent régulièrement et qui adressent des recommandations au conseil d'administration. De tels comités fournissent aux femmes un lieu important où elles peuvent développer une analyse collective de leurs besoins et inquiétudes, et où elles peuvent se sentir plus libres d'être honnêtes et de faire pression sur l'agence. Cependant, ces avantages sont vains si les recommandations du comité sont constamment ignorées au niveau du conseil d'administration.

Pour les femmes, l'appartenance au conseil d'administration présente des défis ainsi que des avantages. Premièrement, en raison des règlements interdisant aux membres du conseil d'administration de bénéficier financièrement de leur association avec un organisme, occuper un poste au sein du conseil peut signifier qu'une femme n'est plus admissible aux honoraires ou à la rémunération de son emploi en tant que participante. Deuxièmement, les membres du conseil utilisatrices des services ont des chances d'avoir une différente sorte d'investissement dans un organisme et différentes raisons de se joindre au conseil que d'autres membres. Pour les professionnels, l'appartenance à un conseil d'administration est une façon de redonner à la communauté et d'améliorer leur curriculum vitae, mais les utilisatrices des services ont tendance à voir leur participation au conseil comme une occasion importante d'opérer des changements de l'intérieur et comme une position de responsabilité directe envers les autres femmes accédant à l'organisme. En raison de cette différence de perspectives, les femmes peuvent se sentir aliénées. Enfin, faire partie du conseil peut être stressant si l'agence traverse une crise, si les autres membres désapprouvent la participation des femmes ou si les différents investissements ou interprétations dans l'organisme entraînent des divergences d'opinion entre les membres. Pour les femmes dont le bien-être est déjà compromis par la pauvreté, l'itinérance, la violence et autres luttes, le stress de l'appartenance au conseil peut être trop à supporter. Comme l'a décrit la participante à un groupe de discussion :

«Je faisais partie du conseil mais c'était néfaste pour mes problèmes de réhabilitation alors j'ai dû partir.»

Afin de veiller à ce que les femmes aient un accès valide aux sièges du conseil d'administration, les agences doivent prendre ces défis en considération et mettre au point des stratégies

pour y remédier avec la participation des femmes. Une fois de plus, la formation et des négociations continues font une grande différence.

Adhésion des utilisatrices de services et comités consultatifs

La plupart des organismes à but non lucratif ont besoin de membres, en partie pour montrer aux bailleurs de fonds qu'ils ont le soutien de la collectivité. Normalement, les membres se réunissent une fois par an lors des assemblées générales annuelles (AGA) pour élire les nouveaux directeurs du conseil et approuver les rapports sur les activités de l'année. Les membres peuvent aussi fournir une base pour des activités de levées de fonds des organismes, et les tarifs des adhésions annuelles apportent aussi des fonds. Les membres peuvent aussi faire partie de comités ou participer à l'organisation d'événements spécifiques au long de l'année.

Certains organismes comptent les femmes qui utilisent leurs services parmi leurs membres, soit en donnant une adhésion à toutes les femmes utilisant les services, soit en invitant les femmes à s'inscrire. Quand les utilisatrices de services constituent une grande proportion des membres d'un organisme, cela représente un changement important dans la «propriété» de l'agence. Bien sûr, cela aide à éliminer les cotisations ou d'imposer un tarif minimum pour les membres utilisatrices des services. Si les cotisations ont été une source de subvention importante pour l'agence, les augmenter pourrait signifier devoir trouver d'autres sources de subventions.

Les agences peuvent encourager des membres actifs et engagés en organisant des événements plus fréquents, autres que les AGA. Elles doivent aussi veiller à ce que les événements soient accessibles, à la fois en offrant des services de garderie, des repas et des billets de transport et en faisant des événements et des AGA des endroits accueillants pour les femmes. À ces fins certaines stratégies incluent faire participer les femmes à la planification de l'AGA, organiser l'AGA à l'agence, axer l'événement sur une célébration créative plutôt que sur des rapports stériles et faire en sorte qu'il reflète la culture de la vie quotidienne de l'agence plutôt qu'une culture bureaucratique étrangère ou même hostile à l'expérience vécue des femmes.

Certains services, plutôt que d'être des corporations avec une structure et un conseil formels, fonctionnent tels des programmes à l'intérieur de la structure d'une agence plus importante. De tels services souhaitent peut-être devenir responsables envers leurs membres et confier leurs décisions à la direction d'un groupe. Nous avons appris que ces programmes dépendent de différents groupes en matière de direction, y compris de comités consultatifs, groupes de références et ce que qu'un projet dénomme une stratégie collaborative. Les mêmes recommandations d'inclusion s'appliquent à ces groupes et aux conseils administratifs.

INNOVATIONS:

Nous ne demandons pas, nous affirmons Comité consultatif du projet

Notre projet a été guidé par un comité consultatif du projet qui s'est réuni à cinq reprises avec l'équipe de recherche au cours du déroulement de cette étude. Lorsque le comité a été mis sur pied, l'équipe de recherche a pris soin d'équilibrer le nombre de prestataires de services et de femmes luttant contre l'itinérance, en mettant l'accent sur la diversité et les populations spécifiques que nous voulions aider. Le comité, qui comprenait un directeur de refuge, un travailleur de première ligne à domicile, un chercheur de pairs, un professeur, un ancien participant à la recherche et des représentants des trois organismes de défense des femmes luttant contre l'itinérance, était également varié en matière de race, d'identité autochtone, d'orientation sexuelle, d'identité de genre, d'âge et de stade de vie, de statut familial (avec ou sans enfants) et de statut d'immigration. Cette diversité, ainsi qu'un engagement commun aux principes d'alliance et d'anti-oppression, a permis la remise en question et le dialogue honnête parmi les positions et expériences diverses. Nos réunions sont devenues des mini «laboratoires» pour les sortes de discussions que nous espérons soutenir entre les prestataires de services et les femmes luttant contre l'itinérance tout au long du projet. Comme l'a commenté l'une des membres du comité :

«Toute cette procédure représente la recherche.»

La participation équitable de tous les membres était soutenue de nombreuses façons. Puisque les professionnelles du comité étaient rémunérées par leur organisme pour participer aux réunions, le projet fournissait une compensation d'un montant équivalent aux membres qui luttait contre l'itinérance. Les frais de transport étaient pris en charge et la nourriture et les rafraîchissements étaient fournis à chaque réunion. La plupart des femmes luttant contre l'itinérance représentaient des organismes de défense, ce qui les plaçait sur un pied d'égalité avec les professionnels qui étaient présents pour représenter leurs propres organismes. En même temps, toutes les membres étaient aussi invitées à donner leur avis en se basant sur leurs expériences et positions personnelles, que ce soit celles d'une travailleuse, d'une responsable, et/ou d'une utilisatrice de service.

Participation aux évaluations des bailleurs de fonds

Il arrive que les femmes utilisant les services ont la possibilité d'apporter leur contribution aux évaluations des agences effectuées par les bailleurs de fonds. Cette participation peut être libre, telles que les participations par procédures de plaintes ou la partie planifiée d'un processus d'évaluation plus large.

Toronto est l'une des seules villes au Canada à avoir en place des normes de refuges d'urgence que tous les services d'aide à l'itinérance financés par la ville doivent observer. Le City's Shelter, Support and Housing Administration (SHSA), mène un examen de l'assurance de la qualité (Quality Assurance Review, QAR) ainsi que des inspections des agences membres afin de veiller à ce que les normes soient respectées. Les utilisatrices des services peuvent consulter en ligne et sur papier le texte intégral des normes des refuges, et un document sur les droits et responsabilités doit être affiché dans tous les refuges, ainsi qu'un numéro de téléphone à appeler en cas de plaintes. Un membre attiré du personnel du SHSA reçoit les plaintes et essaie de les résoudre.

D'une certaine façon, le QAR est un exemple de l'inclusion des utilisatrices des services dans l'évaluation du programme. Les résidentes actuelles ou antérieures ont contribué à la création des normes des refuges d'urgence grâce à des groupes de discussion et un groupe de référence des clientes a été inclus dans l'examen de trois domaines de politiques qui recevaient constamment des résultats peu élevés lors de la première étape de l'évaluation : les accueils et les sorties (les politiques et les pratiques liées à l'entrée et à la sortie des refuges), les restrictions en matière de services (telles que bannir quelqu'un d'un refuge) et la gestion des plaintes.

Toutefois, les avis au sujet de l'examen de l'assurance de la qualité sont partagés. Bien qu'il soit reconnu comme nécessaire, le QAR est perçu par certains prestataires de services comme trop hiérarchisé, bureaucratique et trop axé sur les détails secondaires (un prestataire de refuge a rapporté avoir perdu des points parce que le couvercle de la poubelle de la cuisine était ouvert lors de l'inspection). Cette procédure se déroule sans l'avis de la plupart du personnel et des résidentes; pour qu'elles aient un impact significatif sur les conditions au jour le jour dans un refuge, les analyses de l'assurance de la qualité doivent être présentées au sein d'un dialogue communautaire plus concret.

Il se peut que le QAR puisse soutenir ce type de dialogue en fournissant des résultats QAR qui soutiennent les opinions des femmes au sujet des améliorations nécessaires. Par exemple,

les femmes de cette étude et d'autres encore font souvent remarquer le besoin d'une amélioration de la formation du personnel et le QAR révèle que c'est un domaine dans lequel les résultats sont systématiquement bas.

Un autre domaine qui inquiète beaucoup les femmes est la surveillance et la documentation de leurs activités. Comme une des mères l'a expliqué lors de la réunion d'un groupe de discussion :

«À chaque fois que vous entrez ou sortez, chaque personne à la réception doit écrire quelque chose à votre sujet. Votre conseiller peut entrer dans son ordinateur : «Est sortie deux fois pour aller fumer. Est revenue à 7 heures du soir.»

Le QAR a démontré qu'en effet, seul un tiers des refuges avaient une politique écrite sur la collecte, l'utilisation et le partage des informations sur les résidentes. Tous les refuges devraient certainement créer une telle politique et former le personnel sur la façon de l'appliquer correctement; cet exemple démontre également que les prestataires de services et les utilisatrices de services ont des opinions très différentes sur le même sujet. Là où le personnel juge la collecte d'informations nécessaire pour des raisons de sécurité ou autres, il peut oublier comment l'on se sent quand vos moindres faits et gestes sont observés et documentés. C'est un exemple clair et précis de la raison pour laquelle il est important pour les femmes d'être incluses dans la création et l'évaluation des politiques. Au mieux, des procédures d'analyses formelles comme le QAR peut fournir la possibilité aux organismes d'entamer ces discussions de façon inclusive.

Résumé : les pratiques prometteuses pour inclure les femmes dans la gouvernance et l'évaluation

Conseil d'administration et comités

- Assignez des postes dans le conseil d'administration aux utilisatrices de services actuelles et antérieures.
- Veillez à ce qu'il y ait une représentation importante de femmes luttant contre l'itinérance, avec comme objectif 50 % des membres du conseil.
- Recrutez un conseil d'administration qui reflète la collectivité desservie par l'agence en matière de genre, race, classe, aptitudes, langues, âge et autres facteurs.
- Fournissez une formation à toutes les membres du conseil d'administration sur le fonctionnement, la communication, l'anti-oppression et la façon de reconnaître et d'utiliser les forces et les opinions des membres qui utilisent le service.
- Compensez les coûts de participation des membres aux réunions et aux comités en fournissant des honoraires, des billets de transport, des repas et des services de garderie.

- Appariez les femmes du conseil d'administration avec d'anciennes utilisatrices de services membres du conseil pour bénéficier de leur mentorat.
- Reconnaissez les défis financiers et émotionnels de l'adhésion des femmes au conseil d'administration et négociez des solutions.
- Créez un comité consultatif entièrement constitué de femmes luttant contre l'itinérance et donnez lui le pouvoir de faire ses recommandations directement au conseil d'administration.
- Veillez à ce que les recommandations du comité influencent fortement les décisions du conseil d'administration.
- Dans les programmes et services qui fonctionnent au sein d'un organisme plus large, créez un comité consultatif inclusif, un groupe de référence ou collaboratif pour guider les travaux du programme.

Adhésions et assemblée générale annuelle

- Créez un organisme à base d'adhésions dont les utilisatrices de services constituent la majorité des membres.
- Organisez régulièrement des événements pour maintenir des adhésions actives.
- Facilitez l'accès à l'assemblée générale annuelle à toutes les membres en l'organisant à l'agence et en fournissant un repas, des billets de transport et des services de garderie.
- Créez un environnement accueillant pour les femmes lors de l'assemblée générale annuelle en invitant les femmes à planifier l'évènement, en axant la réunion sur la célébration et en veillant à ce que l'assemblée reflète la culture quotidienne de l'organisme et non pas une culture bureaucratique.

Évaluation

- Créez des mécanismes qui permettent aux femmes de communiquer directement avec les bailleurs de fonds des agences.
- Incluez des utilisatrices de services dans la conception et l'analyse des processus d'évaluation à grande échelle, ainsi que dans la collecte d'informations d'évaluation sur elles (par exemple, faites-les participer à la conception d'un sondage et l'analyse des conclusions ainsi qu'à sa rédaction).
- Comparez les résultats de ces évaluations à grande échelle avec les opinions individuels des femmes et les résultats d'études qualitatives plus modestes (telles que des entrevues avec des utilisatrices de services), pour identifier les domaines où les améliorations ont la priorité.
- Rapportez ces résultats aux utilisatrices du service et profitez-en pour entamer un dialogue collectif sur les changements nécessaires.

4. Modèles de services par les paires

Les pratiques ci-dessus pour inclure les femmes dans la planification des services, la prestation et la gouvernance montrent les façons dont les organismes peuvent rendre leurs services plus utiles et responsables envers les femmes et les familles luttant contre l'itinérance. Certains aspects des modèles de services par les pairs chevauchent certainement l'inclusion des femmes dans la prestation des services, mais ils offrent l'avantage supplémentaire de promouvoir et d'utiliser les forces personnelles des femmes, leurs aptitudes et pratiques. La littérature sur les modèles de services par les pairs signale que l'avantage clé de ces modèles est qu'ils sont basés sur les principes d'interdépendance, de responsabilisation et de réciprocité. Les modèles de services par les pairs confirment que les femmes sont capables de répondre à leurs propres besoins et à ceux des autres en dehors des contextes de services formels. Au meilleur de leur rendement, les pratiques par les pairs outrepassent la hiérarchie du «client/prestataire» et suggère la possibilité de transformer les services sociaux en initiatives collectives pour les changements systémiques.

Nous avons trouvé de nombreux exemples de programmes de services par les pairs dirigés à la fois par des organismes de services formels et par des groupes d'autoassistance de base. La popularité croissante des pratiques par les pairs nous font espérer que le «secteur de l'itinérance» est en train de s'inspirer de certains des modèles que nous avons présentés à la section II de ce rapport.

Les programmes de pairs appartiennent à trois catégories principales :

- Mentorat
- Éducation et soutien individuels par des pairs
- Groupes d'autoassistance et d'aide mutuelle

Mentorat

Le concept de «mentorat» suggère que la personne qui est plus avancée dans un parcours retourne en arrière pour accompagner une autre voyageuse au long de ce parcours. Puisqu'elle l'a déjà vécu auparavant, la mentore peut offrir des conseils qui faciliteront ce voyage. Elle agit aussi en tant que modèle à suivre, suscitant chez la voyageuse la vision optimiste qu'elle aussi peut traverser les segments route les plus difficiles du parcours. Les femmes ayant survécu à l'itinérance et qui ont retrouvé des vies stables peuvent être des mentors puissantes pour les femmes luttant contre l'itinérance. En plus de connaître le pourquoi et le comment du bien-être social, du logement social, de l'embauche, des refuges et des systèmes de l'immigration et de la protection de l'enfance, les survivantes de l'itinérance comprennent son impact émotionnel et spirituel, et peuvent partager ces forces intérieures qui les ont aidé à traverser leur épreuve. Cela n'est pas uniquement bénéfique pour la femme qui est encadrée (parfois

appelée la «mentorée»). Pour la mentore, revenir au point de départ peut être un voyage thérapeutique qui apporte de la signification et un dénouement à une expérience profondément traumatisante. Les femmes luttant contre l'itinérance le reconnaissent. Lorsqu'on leur a demandé quels étaient les espoirs et rêves qui les ont aidé à traverser les moments difficiles, de nombreuses participantes aux groupes de discussion ont partagé leur détermination à s'inspirer de leur expérience pour aider celles qui sont dans la même situation :

«Finir l'école et devenir une travailleuse sociale communautaire pour aider les femmes comme vous le faites ici!»

«Rester sobre et venir en aide à mes camarades toxicomanes qui luttent toujours.»

Les prestataires de services auxquelles nous avons parlé ont aussi reconnu les avantages de faire revenir les anciennes utilisatrices des services à l'agence pour qu'elles encadrent les femmes utilisant couramment les services. L'une d'elles a mentionné que son refuge avait rappelé des anciennes résidentes, y compris une qui s'était présentée pour la candidature du conseil municipal, afin de les présenter aux résidentes courantes et que ces présentations s'étaient toujours très bien passées. Les prestataires de services ont aussi recommandé de présenter des anciennes utilisatrices de services qui pouvaient aborder des domaines préoccupants auxquels font face les femmes : par exemple, les femmes bénéficiant du statut de résidentes permanentes peuvent revenir parler aux femmes vivant couramment avec un statut d'immigration précaire. Ces types de présentations peuvent élever l'esprit des femmes et inspirer l'optimisme lorsque de nombreuses femmes se sentent désespérées.

Certains organismes offrent aussi des possibilités informelles aux utilisatrices de services courantes et anciennes afin qu'elles puissent communiquer entre elles, par exemple grâce à des dîners communautaires réguliers ouverts à tous. Elles font remarquer que ce type de programmes, bien qu'importants, peuvent être perçus comme superflus et devenir les cibles de coupures budgétaires :

«Nous avions un club dîner, mais il a eu tellement de succès qu'il est devenu trop cher et il a été supprimé.»

Cela est dommage, car la perte de contact avec les anciennes utilisatrices de services prive un organisme des possibilités d'apprécier les résultats à long terme de ses travaux. Cela empêche aussi l'organisme de profiter des connaissances, aptitudes et forces de femmes qui ont une expérience de premier ordre du service. Certains organismes ont reconnu l'importance de cette source de connaissances et ont créé des programmes spéciaux de mentorat grâce auxquels les anciennes utilisatrices de services reçoivent une formation et une rémunération qui apportent du soutien, des informations et un accompagnement aux utilisatrices courantes des services.

INNOVATIONS:

HOMES Project, West Central Women's Resource Centre

Winnipeg, MN

Le HOMES Project (Housing Options, Mentorship and Economic Security) offre aux femmes du soutien et de mentorat lorsqu'elles font face à des problèmes ou des inquiétudes reliés à la sécurité du logement ou financière. Les femmes de la communauté qui ont lutté contre l'itinérance et la pauvreté reçoivent une formation et une expérience d'embauche à titre de mentores. Elles offrent un soutien individuel et un accompagnement aux femmes en rédigeant des lettres, et de l'aide en matière de comparutions au tribunal, de rendez-vous avec les propriétaires, le bien-être social et d'autres services. Des réunions de groupes de discussion mensuels et des ateliers réguliers offrent aux femmes qui participent au programme la possibilité de se rassembler, de partager un soutien mutuel et de prendre connaissance des ressources.

Pour en savoir plus :

<http://www.wcwrc.ca/node/137>

Des programmes de mentorat formels devraient fournir une formation en profondeur pour équiper les mentors des aptitudes et des références qui peuvent mener à des embauches futures. La formation devrait reconnaître et appuyer les propres stratégies et références des mentors et s'en inspirer pour naviguer dans le système, tout en apportant de nouvelles informations et en créant de nouvelles aptitudes. Par exemple une mentore a partagé qu'au début de ses travaux avec le programme, elle était intimidée au cours des réunions avec les travailleurs du bien-être social. Cela lui a pris du temps pour apprendre à être un peu plus confiante et prendre la défense de la femme qu'elle accompagnait. Les mentores ont besoin de soutien continu pour pleinement jouer leur rôle de défenseuse. Les programmes de mentorat devraient aussi permettre aux mentores de faire des comptes rendus entre elles et avec les responsables afin d'aborder la question des déclencheurs et de partager les stratégies de gestion de problèmes de limites.

Les prestataires de services ont fait remarquer que les programmes formels et informels profitent aux anciennes utilisatrices des services en offrant une possibilité de rester en contact avec l'agence. Quitter le refuge et emménager dans un logement est un jalon du succès, mais de nombreuses femmes se sentent seules et abandonnées lors de cette transition. Comme le dit un prestataire :

«La récompense du succès est la perte de vos soutiens.»

Beaucoup ont cependant remarqué que les femmes ne veulent pas toutes retourner dans une agence, préférant tourner la page et aller de l'avant dans leur vie. Cela illustre la stigmatisation de l'itinérance tant pour les femmes qui l'ont vécu autrefois que celles qui y font face à l'heure actuelle. Les programmes informels et formels de mentorat déstigmatisent l'itinérance et offrent une source de connaissances et d'expertise qui peut être partagée avec les autres. Ces programmes procurent aux femmes un moyen de continuer à faire partie de la collectivité tout en allant de l'avant. Ils permettent la création de relations à long terme et favorisent une communauté holistique qui comprend les femmes à tous les stades de leur parcours à travers l'itinérance.

INNOVATIONS:

Homeless Prenatal Program

San Francisco, California, USA

Fondé en 1989 à titre de projet de démonstration pour fournir des soins périnataux complets aux femmes sans abri, le Homeless Prenatal Program (programme prénatal pour femmes sans abri) a reconnu la grossesse comme un moment de possibilités pour les femmes de la rue. Capitalisant sur la motivation et l'inspiration pour améliorer leur vie et celle de leurs enfants qu'apporte parfois la grossesse, et basé sur le principe de la responsabilisation, HPP travaille avec les femmes pour stabiliser leurs vies et créer de bonnes conditions pour la naissance et l'éducation des enfants. Une partie essentielle en est la formation des femmes au sein du programme HPP en tant que travailleuses en santé communautaire qui apportent du soutien et de l'information aux autres femmes enceintes luttant contre l'itinérance. Aujourd'hui, le HPP est un vaste organisme desservant des milliers de familles; plus de la moitié de ses employés sont des anciennes participantes au programme qui sont devenues des travailleuses en santé communautaire.

Pour en savoir plus :

<http://www.homelessprenatal.org/>

Approche, éducation et soutien individuels par les paires

L'approche, l'éducation et le soutien individuels par les paires présentent des avantages et des objectifs semblables au mentorat. Cependant, les paires aidantes n'ont pas besoin d'en être à un stade différent du parcours des femmes qu'elles assistent. Les programmes d'aide par les paires s'appuient sur, formalisent et soutiennent le partage des ressources et des informations déjà en place parmi les femmes luttant contre l'itinérance.

Tel que nous l'avons mentionné ci-dessus, les femmes se sentent souvent plus à l'aise lorsqu'elles reçoivent du soutien et des informations d'autres femmes qui sont dans la même situation. Parallèlement, tout comme dans le cas du recrutement de personnel à expérience vécue, certaines utilisatrices de services et membres du personnel peuvent se demander si les paires prestataires de services possèdent les aptitudes et les qualifications nécessaires pour apporter un soutien approprié. Les travailleuses d'entraide paires déclarent souvent être «moins bien» traitées que les autres par le personnel et les responsables des agences qu'elles visitent. Le stéréotype des femmes incompetentes ou malhonnêtes doit être fermement remis en question lorsque l'on crée ou mène à bien des programmes de paires. Si le recrutement de personnel à expérience vécue exige de l'éducation et une formation au sein de l'organisme, les programmes d'autoassistance par les paires présentent la difficulté supplémentaire d'éduquer les travailleuses dans une vaste variété d'environnements tels que des hôpitaux, des refuges et d'autres endroits où les travaux d'autoassistance se déroulent. Les travailleuses paires, elles aussi doivent pouvoir discuter et résoudre les incidents au cours desquels on leur aura manqué de respect.

INNOVATIONS:

POSSE – Peer Outreach Support Services and Education

Région de Halton, Ontario

POSSE (Services de soutien d'autoassistance et éducation par les paires) est un projet à l'intention des jeunes animé par le AIDS Committee of Guelph and Wellington County qui est supervisé par une collaboration composée de jeunes et d'un certain nombre d'agences locales au service de la santé et des jeunes. Grâce à POSSE, les jeunes reçoivent une formation et du mentorat pour mener des opérations d'autoassistance auprès d'autres jeunes. Les objectifs de ce projet sont d'informer les jeunes sur des pratiques sexuelles et une utilisation des drogues plus sécuritaires, de distribuer du matériel nécessaire pour la réduction des méfaits (tel des aiguilles propres et des préservatifs), d'apporter du soutien formel, de diriger les jeunes vers les services appropriés au sein de la collectivité et d'éduquer les agences locales sur la façon d'offrir des services adaptés aux jeunes. POSSE est basé sur les principes du leadership par les jeunes, la responsabilisation, l'anti-oppression et la réduction des méfaits.

Pour en savoir plus :

<http://www.posseproject.ca/>

En plus de s'inspirer des connaissances et des aptitudes qui naissent de l'expérience, les paires excellent aussi à communiquer avec respect et de façon appropriée au sein des

communautés qu'elles desservent. Cela rend les programmes de paires particulièrement efficaces à fournir des services et des renseignements dans les communautés qui ont été stigmatisées, marginalisées ou isolées, telles les utilisatrices de drogues, les travailleuses du sexe, les détenues, les jeunes sous-cultures ou les communautés ethno-raciales.

Les programmes de paires peuvent être formels ou informels, fournir une formation structurée et des politiques établies ou se servir d'un modèle naissant pour lequel la formation et les lignes directrices sont mises en place quand les besoins se font sentir. D'une façon ou d'une autre, tout comme les mentores, les travailleuses paires doivent pouvoir accéder à un soutien et des comptes rendus mutuels (partager et s'entraider pour soutenir leurs expériences d'entraide).

Les programmes de paires présentent des difficultés différentes à des organismes différents. Les programmes de paires mis au point par des organismes communautaires peuvent avoir des difficultés à prouver leur légitimité aux bailleurs de fonds, aux organismes partenaires et aux agences auxquelles ils s'adressent. Afin de se procurer des subventions ou de participer à des partenariats, il se peut qu'elles doivent adopter des politiques bureaucratiques et culturellement inappropriées. Les programmes de paires communautaires peuvent avoir besoin d'alliés au sein des milieux plus formels qui peuvent intervenir en tant qu'interprètes et défenseurs du programme. Toutefois, les organismes formels qui financent, agissent comme partenaires ou bénéficient des services des programmes de paires communautaires devraient connaître la valeur de la perspective unique des organismes de paires communautaires.

Les programmes de paires au sein d'agences prestataires de services formelles ont besoin du soutien absolu du personnel et de la direction, ou elles risquent d'être marginalisées au sein de l'agence. Les travailleuses paires font face à de nombreuses inquiétudes semblables à celles soulignées ci-dessus pour les membres du personnel à expérience vécue. Notamment, il y a le risque que l'agence choisisse des «paires» qui ne partagent pas vraiment l'expérience des utilisatrices de services. Comme l'a mentionné une des travailleuses :

«Les paires mentores privilégiées par la direction étaient celles qui arrivaient à l'entrevue dans des fourgonnettes. Moi, je voulais voir des vraies paires mentores qui l'avaient vécu. Celles qui avaient réussi arrivaient parfois avec cette attitude : 'Je vais leur montrer comment je m'en suis sorti'»

Enfin, certaines femmes travaillant en tant que «paires» ont noté qu'il y avait un risque à rester figée dans ce rôle. Puisque les postes de paires offrent souvent une sécurité d'embauche précaire, des salaires plus bas et moins de reconnaissance de la part de leurs collègues professionnelles, cela est un problème urgent. Certaines des femmes à qui nous avons parlé se demandaient combien d'années d'expérience il leur fallait avant qu'une «chercheuse paire» ou une travailleuse d'entraide paire soit simplement reconnue comme une chercheuse ou une travailleuse d'entraide.

INNOVATIONS:

Mutual Support Providers Project, FORWARD For Women's Autonomy, Rights & Dignity

Toronto, ON

Le Mutual Support Providers Project était un projet de six mois subventionné par l'intermédiaire d'une grande agence pluriservices grâce aux fonds du Local Health Integration Network (LHIN). FORWARD For Women's Autonomy, Rights and Dignity, un groupe communautaire de sans-abri et de femmes sous-logées, a créé et dirigé le projet basé sur l'intervention de femmes ayant participé au Health Circles de groupes, des discussions hebdomadaires de soutien de santé par des paires pour les femmes âgées fréquentant les centres d'accueil de Toronto. Le Mutual Support Providers Project fournit de la formation et des compensations aux femmes âgées qui viennent en aide aux autres femmes âgées, par exemple en livrant les repas d'un centre d'accueil à une femme malade ou handicapée, ou en accompagnant une femme à son rendez-vous chez le médecin. D'après des discussions avec les Health Circles, FORWARD savait que les femmes s'apportaient déjà ces soutiens et qu'il s'agissait là de la sorte d'entraide qui représentait la plus grande différence dans la vie et la santé quotidienne des femmes. Ce programme a reconnu, récompensé et formalisé les travaux que les femmes accomplissaient déjà, et a aidé la collectivité à développer la capacité d'apporter ces types de soutiens mutuellement.

De plus, ce programme a affronté un certain nombre d'obstacles en essayant d'établir son bien-fondé auprès des bailleurs de fonds et des agences partenaires. Ces obstacles ont empêché les prestataires de services mutuels d'apporter certaines formes d'assistance dont les femmes avaient le plus besoin, comme des visites amicales et des services de tâches domestiques légères. Le besoin de documenter chaque «aide» par catégories reconnues par les bailleurs de fonds a forcé le programme à concentrer son travail d'après ces catégories spécifiques, et de ce fait certains des aspects les plus importants du programme n'ont pas été consignés car ils ne s'inscrivaient pas dans les catégories fournies. Enfin, les prestataires ont trouvé que le temps et l'énergie qu'ils accordaient à cette documentation les éloignaient de leur travail, une expérience que de nombreux membres du personnel connaissent! Finalement, bien que les femmes qui ont apporté de l'assistance et qui en ont reçu grâce au programme l'aient jugé très réussi, ces obstacles ont fait interférence avec la capacité de FORWARD à poursuivre le programme.

Groupes d'autoassistance et d'aide mutuelle

Dans une certaine mesure, le mentorat individuel et le soutien par les paires reflètent toujours la hiérarchie du «prestataire client» avec une personne offrant le soutien et l'autre qui en a besoin. Les groupes d'autoassistance et d'aide mutuelle délaissent complètement cette hiérarchie et reconnaît que toute personne affrontant une difficulté a quelque chose à offrir et quelque chose à gagner en partageant le soutien et les ressources.

Comme on l'a souligné dans la section II, l'autoassistance est responsabilisante car elle renforce les pouvoirs et aptitudes des femmes tout en leur procurant un environnement dans lequel ces derniers peuvent être partagés.

INNOVATIONS:

Moms Mentoring Moms

Victoria, BC

Moms Mentoring Moms était un programme dirigé par le FASD Community Circle – Victoria, subventionné pendant un an à titre de programme de prévention et d'intervention contre le syndrome de l'alcoolisation fœtale (SAF). Des femmes affrontant l'itinérance et l'abus de substances, et actives dans la protection de l'enfance se sont rassemblées durant des réunions hebdomadaires de groupes de soutien par les paires avec l'aide de deux facilitatrices, une travailleuse de SAF et une art-thérapeute, les deux étant des mères qui avaient lutté contre l'accoutumance dans le passé. Les réunions hebdomadaires incluaient des ateliers et des présentations sur le parentage, la santé et des questions qui intéressaient les participantes, et étaient offertes par des infirmières stagiaires bénévoles et des orateurs d'organismes communautaires. Deux mentores paires formées en recouvrement d'accoutumances conservaient un contact régulier avec toutes les participantes aux programmes entre les réunions afin d'apporter une aide souple et soutenir les participantes dans l'atteinte de leurs objectifs.

Pour en savoir plus :

http://www.hcip-bc.org/readings/documents/Moms_Mentoring_Moms_FinalReport.pdf

Toutefois, l'autoassistance peut aussi présenter des défis. Étant donné que notre société attache de la valeur à l'«expertise» professionnelle, les participantes aux groupes d'autoassistance peuvent douter de leur propre aptitude à se soutenir mutuellement. Les groupes ont aussi besoin de ressources telles qu'un espace; ce qui peut être difficile à trouver en particulier pour les femmes qui affrontent la pauvreté et l'itinérance.

De même, malgré les idéaux non-hiérarchiques des groupes d'autoassistance, la plupart acceptent que des membres spécifiques des groupes assument des fonctions de leadership telles organiser des réunions, conserver le contact avec les membres et animer les débats. Il se peut que les membres des groupes aient besoin d'accéder à la formation et aux ressources pour jouer ces rôles. Il se peut aussi que les membres se sentent dépassés quand ils essaient d'arbitrer les conflits qui ne manqueront pas de surgir au sein des groupes. Les groupes d'autoassistance ont aussi besoin d'une participation constante, ce qui peut être très difficile à atteindre pour des femmes qui traversent des crises quotidiennement.

Malgré ces défis, les femmes de ce projet ont exprimé un fort désir de participer aux groupes d'autoassistance. Une remarque qui refaisait souvent surface lors des groupes de discussion et les réunions d'échange de connaissances des paires que nous avons dirigé était :

«Il nous faut plus de groupes comme celui-ci!»

Dans le cadre de notre méthodologie, notre projet a adopté un modèle modifié d'échange d'entraide / de connaissances des paires et s'est trouvé en contact direct avec les nombreux avantages et inconvénients que présente l'utilisation de ce modèle dans le contexte de l'itinérance. Des réunions étaient organisées toutes les deux semaines dans quatre bibliothèques de quartier de la ville. Une série de 6 à 8 réunions se tenait dans chaque bibliothèque. Les membres de l'équipe du projet ont pris contact avec des organismes d'aide aux femmes dans les quartiers avoisinant chaque point de rencontre. Nous avons parlé avec des membres du personnel et des utilisatrices des services et distribué des prospectus colorés annonçant «Women Supporting Women through Poverty and Homelessness... Come as you are !» (Des femmes soutenant des femmes qui vivent la pauvreté et l'itinérance... venez comme vous êtes). Tous les endroits étaient accessibles aux chaises roulantes, les enfants étaient bienvenus et des billets de transport et des repas étaient fournis. Les heures des réunions étaient choisies en fonction des calendriers des agences à proximité; par exemple, une réunion près d'un refuge familial avait été prévue en milieu de journée, entre le dépôt des enfants à l'école et l'heure à laquelle on revient les chercher; alors qu'une réunion près d'un programme de jour pour les femmes était prévue après le dîner, après la fermeture du programme. Les réunions étaient animées par deux chercheurs qui avaient tous lutté contre l'itinérance, et chaque programme de réunion était basé sur des sujets suggérés par les participantes. Une interprète mandarin-anglais s'était jointe aux animatrices à deux de ces endroits.

Nous avons trouvé ces réunions très difficiles. Un volume énorme de travail allait dans l'autoassistance, la préparation et l'animation de chaque réunion, ce qui fait que ces réunions ont accaparé la plupart du temps du personnel du projet pendant plusieurs mois. Le groupe de chaque endroit était unique : l'un d'eux, dans un endroit isolé, n'a attiré que très peu de participantes durant toute la série, malgré des efforts intenses; deux autres groupes

attiraient un public varié, avec un petit noyau de «régulières» et des nombres imprévisibles de femmes qui ne sont venues qu'à une seule réunion; et un autre était fréquenté régulièrement par un groupe très important et bien organisé. Les animatrices ont utilisé différentes stratégies d'animation basées sur des styles personnels et les besoins de chaque groupe. Dans certains endroits, les participantes ont demandé des ateliers basés sur certains sujets et les animatrices les ont organisés, invitant des oratrices et rassemblant des informations à distribuer.

Bien que les femmes aient jugé les réunions de façon très positive lors de groupes de discussion ultérieurs, les animatrices ont remarqué que le but original des réunions – soit créer un espace ouvert et informel où les femmes pouvaient partager du soutien, des connaissances et de renseignements et prendre ensemble des mesures contre l'itinérance – n'a jamais vraiment pris racine. À moins d'une activité ou d'un atelier planifié, les participantes restaient principalement ensemble avec d'autres qu'elles connaissaient déjà en paires ou en petits groupes. Lors des groupes de discussion d'évaluation, de nombreuses femmes ont déclaré qu'elles préféreraient que chaque réunion soit divisée entre le soutien mutuel et une activité ou une présentation planifiées.

L'objectif de nos réunions d'échange de connaissances entre paires était de «céder les rênes» en commençant à nous rassembler régulièrement, en organisant continuellement l'accès à des espaces dans des bibliothèques de quartier et en offrant du mentorat et des ressources pour encourager les groupes à se réunir continuellement eux-mêmes après notre série de réunions planifiées. En bout de ligne, tous les groupes ont admis fortement préférer des réunions organisées par des animatrices extérieures, et un seul groupe s'est réuni avec les membres de l'équipe de recherche pour explorer des options de rencontre une fois la série de réunions achevée. Bien que les femmes aient fortement exprimé le besoin et l'importance de tels endroits, nous réalisons que les femmes avaient besoin de plus de six réunions pour obtenir les ressources, la cohésion de groupe et le leadership interne nécessaires pour maintenir un soutien de groupe mutuel continu.

Sommaire : pratiques prometteuses pour les modèles de service par des paires

Approche, soutien et éducation par des paires et des mentores

- Invitez des anciennes utilisatrices de services à revenir lors des événements des agences et à y donner des présentations sur leurs réussites.
- Offrez des possibilités informelles aux anciennes résidentes et utilisatrices de services de maintenir une connexion avec l'agence, grâce à des soupers communautaires par exemple.
- Mettez au point un programme formel de mentorat avec les femmes qui ont vécu l'itinérance pariées à des femmes couramment sans abri pour apporter des informations, de l'accompagnement et de la défense.

- Mettez au point un programme d'autoassistance, de soutien et éducatif des paires grâce auquel les femmes luttant courageusement contre l'itinérance peuvent apporter des informations, des ressources et du soutien à celles qui partagent leurs expériences.
- Offrez une formation complète pour les paires et les mentores, avec un certificat d'accomplissement, afin de renforcer leurs compétences professionnelles.
- Reconnaissez la valeur des connaissances personnelles et des aptitudes des femmes au sein de l'organisme.
- Fournissez une formation pour tout le personnel sur les caractéristiques et les avantages uniques des pratiques de soutien des paires.
- Veillez à ce que les « paires » se voient accordées des possibilités pour progresser au-delà des positions de « paire » lorsqu'elles ont obtenu suffisamment d'expérience.
- Offrez une supervision et un soutien mutuel où les paires et les mentores peuvent faire le bilan et se pencher sur des problèmes au sujet des déclencheurs, des limites et des conflits de rôles.
- Organismes communautaires : inspirez-vous de la sagesse de vos membres, mais apprêtez-vous à affronter des obstacles et de défendre vos droits lorsque vous commencez les programmes de paires avec les partenaires institutionnels. Cherchez des alliées institutionnelles qui peuvent agir comme interprètes et plaider en faveur de votre vision.
- Agences de prestation de services formelles : soyez prêtes à prendre des risques et soyez flexibles quand vous vous faites partenaires d'organismes communautaires.

Autoassistance

- Organisez des rencontres avec des groupes d'autoassistance dans un endroit accessible et une heure favorable. Fournissez de la nourriture, une garderie, des titres de transport et des interprètes si possible.
- Menez des campagnes d'autoassistance vous-même pour parler du groupe aux femmes.
- Consultez tous les membres du groupe au sujet des styles d'animation, des calendriers et des activités.
- Planifiez des réunions pour permettre à chaque séance un soutien mutuel informel et des activités structurées.
- Pour les groupes créés dans le cadre d'un programme : préparez-vous à offrir une assistance à long terme dans l'organisation et le maintien d'un groupe jusqu'à ce que les membres soient entièrement prêts à assumer des rôles de leadership. Aidez les membres à acquérir les ressources et les aptitudes nécessaires pour diriger.

5. Promotion du leadership des femmes

Les groupes de soutien mutuel de notre projet ont démontré que les femmes affrontant l'itinérance avaient besoin de possibilités de développer des aptitudes en leadership, facilitation, communication, organisation et auto défense. Grâce à ces aptitudes, les femmes peuvent avoir une profonde influence sur les agences dans l'instauration de toutes les autres bonnes pratiques soulignées dans ce rapport. Les aptitudes de leadership permettent aussi aux femmes de commencer nos propres projets qui répondront à nos propres besoins et de prendre des mesures collectives pour mettre fin à l'itinérance.

Nous avons entendu parler de certains organismes qui fournissent déjà aux femmes la possibilité d'acquérir ces aptitudes. Nous avons rassemblé des renseignements sur deux types de programmes principaux :

- Formation en leadership
- Bureaux des conférencières

Formation en leadership

Certains prestataires de services auxquels nous avons parlé pensent que l'engagement civique devrait être considéré comme une activité centrale des agences travaillant avec les personnes affrontant l'itinérance, aux côtés des services fondamentaux plus couramment reconnus tels que la nourriture, l'abri, le counseling, le soutien dans la recherche d'un logement et l'acheminement vers d'autres services. D'une perspective de la gestion de cas individuel, l'engagement civique peut être vu tel une activité de la vie quotidienne semblable à d'autres activités telles acheter des épicerie ou chercher un emploi que les agences devraient aider les utilisatrices de services à acquérir. Du point de vue du développement communautaire, il peut être considéré comme une aptitude importante à développer chez les membres de la collectivité.

L'itinérance est profondément désarmante de bien des façons. Les femmes affrontant l'itinérance sont souvent forcées de dépendre d'institutions dans lesquelles il y a peu de place pour l'auto-détermination. La formation en leadership et en engagement civique offre aux femmes la possibilité de reconstruire leur confiance en soi et l'autonomie. Ces activités renforcent également les bonnes pratiques informelles que possèdent les femmes pour défendre leurs droits. Comme nous le mentionnons dans la première section, les femmes qui ont participé à nos groupes de discussion ont décrit une variété de stratégies pour réaffirmer leurs droits collectifs et individuels. Beaucoup des femmes ont aussi exprimé le besoin de mieux s'organiser pour surmonter l'itinérance. L'une d'entre elles par exemple a déclaré :

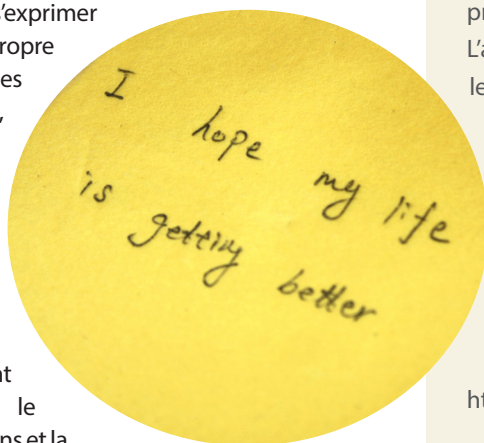
« J'aimerais que nous nous unissions et que nous nous battions ensemble pour nos droits parce que nous n'avons pas été

capables de le faire seules.»

La formation en leadership répond aux besoins identifiés par les travailleuses et les femmes de notre étude. Au cours des programmes de formation en leadership nous avons appris que la formation est souvent offerte sous forme de programme structuré et organisé autour d'un nombre fixe de séances. Ces séances peuvent être organisées autour de certains sujets et incluent généralement une combinaison d'apprentissages sur les problèmes sociaux, la discussion d'expériences collectives et personnelles et le développement d'aptitudes spécifiques telles que la communication et l'organisation.

Les programmes sont souvent basés sur le modèle du mouvement féministe de prise de conscience et sur les techniques d'éducation populaire mises au point par Paulo Freire (1970). Dans les deux modèles, les membres des groupes opprimés se rassemblent pour partager leurs expériences personnelles, analyser de façon critique les causes sociales de ces expériences et planifier des mesures collectives pour le changement. Comme les programmes de bénévoles, les programmes de formation en leadership doivent répondre aux besoins de base des participantes afin d'être accessibles aux femmes à faible revenu. Des titres de transport, des repas, des garderies, de l'interprétation et une compensation devraient être fournis pour résoudre certains obstacles à la participation. Il est aussi important de veiller à ce que le programme se tienne dans un lieu physiquement et culturellement accessible où les femmes peuvent se sentir à l'aise et être elles-mêmes. Les programmes en cours fonctionneront mieux avec un groupe constant, de telle sorte que les membres puissent instaurer un climat de confiance et de soutien réciproque.

Les animatrices devraient avoir l'habitude de travailler avec des femmes d'origines diverses, pourraient être des survivantes de violence et pourraient affronter des défis de bien-être mental et émotionnel ou d'abus de substances. Le contenu et la procédure du programme devraient être planifiés avec ces facteurs en tête de sorte que les femmes aient assez de temps et d'espace pour s'exprimer et apprendre à leur propre rythme. Tout comme les groupes de soutien mutuels, les principes d'anti-oppression et les lignes directrices des groupes créés démocratiquement aideront à créer un lieu sûr où les femmes se sentent capables de participer. Les programmes devraient équilibrer l'apprentissage, le soutien mutuel, les distractions et la relaxation afin de répondre aux besoins des participantes et maintenir l'énergie et la détermination du groupe.



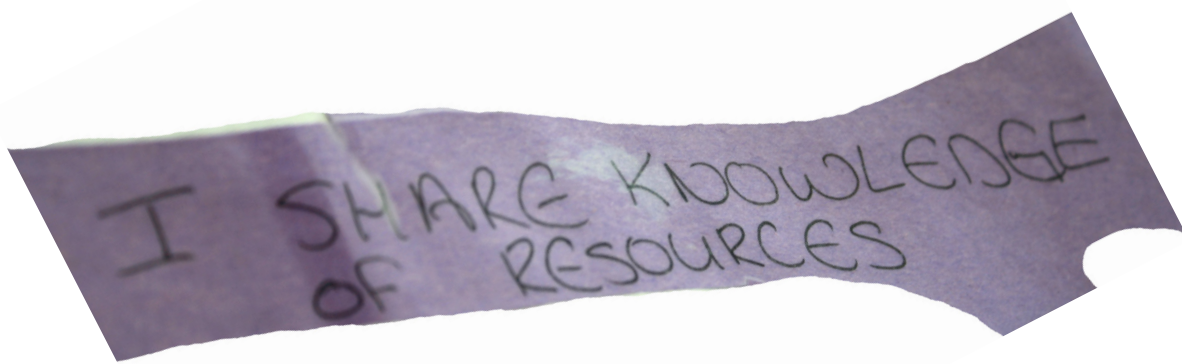
INNOVATIONS:

Knowledge is Power, Parkdale Activities and Recreation Centre et le Toronto Drop-In Network

Toronto, ON

Ce cours de formation en leadership de 14 semaines a été créé en consultation avec les membres du Parkdale Activities and Recreation Centre, un centre d'accueil desservant les résidents de Parkdale qui luttent contre la pauvreté, l'itinérance et les problèmes de santé mentale. Le Toronto Drop-In Network s'est procuré des fonds pour les offrir à quatre centres d'accueil. Dix participantes ont été sélectionnées à chaque centre d'accueil après qu'elles aient rempli une demande et pris part à une entrevue. Les groupes ont été choisis en faisant attention à la diversité. Afin de continuer à faire du programme un endroit sûr pour y parler des services, les rencontres sont dirigées par une animatrice extérieure, et le personnel du centre n'a pas le droit d'y assister, bien que les participantes du programme puissent rechercher du soutien auprès d'une «mentore» du personnel désignée pour parler de tout problème qu'elles pourraient avoir au sujet du programme. Chaque rencontre hebdomadaire de trois heures traite d'un sujet différent : conclure des accords, bien communiquer, nommer l'oppression et les privilèges, comprendre le pouvoir, la justice sociale, le partage du pouvoir, les droits de la personne, le comportement dans les groupes, communiquer au-delà des différences, conflit au centre d'accueil, résoudre les problèmes, se comprendre soi-même, former un groupe, évaluation et les prochaines étapes. Le programme est basé sur l'apprentissage par le dialogue. L'animatrice introduit des questions reliées au sujet et les membres du groupe partagent leurs expériences et apprennent de celles des autres. Un repas est servi à chaque réunion et les membres reçoivent une bourse de 30 \$ par semaine pour couvrir les frais de participation tels le transport.

Pour en savoir plus, contactez le Toronto Drop-In Network :
<http://www.tdin.ca/> or PARC <http://parc.on.ca/>



Bureaux des conférencières

Un second modèle d'engagement civique pour les femmes est celui du bureau des conférencières. Ces modèles impliquent traditionnellement un programme de formation structuré au cours duquel les participantes apprennent les compétences en expression écrite, les aptitudes à s'exprimer en public, ainsi que l'acquisition d'une compréhension des questions politiques en matière d'itinérance. Grâce au programme, les participantes documentent leurs histoires personnelles d'itinérance, transforment leurs histoires en discours et les présentent à des publics divers, des salles de classe et des associations professionnelles en manifestations de protestation. Une fois qu'elles ont complété le programme de formation, les membres des bureaux des conférencières continuent à parler publiquement de leurs expériences et se joignent aussi aux conseils et aux groupes de travail s'occupant des questions de pauvreté et d'itinérance.

Les bureaux des conférencières s'appuient sur la croyance partagée par de nombreuses femmes que si davantage de personnes entendaient les témoignages réels de pauvreté et d'itinérance, il y aurait une volonté plus forte de mettre fin à ces oppressions. Ils renforcent la capacité des femmes à s'exprimer dans des environnements où la voix de l'expérience ne se fait pas souvent entendre, et en ce faisant, ils renforcent aussi la capacité de ces environnements à mettre au point des réponses à l'itinérance plus efficaces.

Ces programmes exigent la même attention à l'accessibilité que les programmes en leadership, afin de répondre aux besoins matériels, émotionnels et de sécurité des participantes, et d'aborder les barrières à la participation. Beaucoup fournissent une rémunération aux membres durant la période de formation : si c'est qualifié de «bourse», ce ne sera pas récupéré de l'assistance sociale. Certains bureaux des conférencières imposent des frais ou suggèrent un montant d'honoraire à verser aux membres comme engagements de conférence. Une des difficultés qui peut se présenter est une occasion équitable

pour les membres : comme pour les travailleuses «paires», les bureaux des conférencières développent une expertise qui doit être reconnue comme l'égal de celles des autres. Les organismes devraient planifier des occasions durables grâce auxquelles les «diplômées» sont rémunérées de façon appropriée pour leur travail. Comme le fait remarquer l'une des participantes à l'atelier :

«Si nous sommes engagées comme consultantes, payez-nous comme des consultantes!»

Au fur et à mesure que les femmes développent des capacités de leadership, elles seront plus susceptibles de les utiliser près de chez elles, y compris dans l'organisme où le programme est situé. Les agences qui offrent ces programmes devraient se préparer à recevoir les défis et critiques directs exprimés par les femmes et d'accueillir les participantes des programmes dans des rôles de leadership.

Marionnettes par rapport à un engagement respectueux

PAR Cheryl Smith membre du comité consultatif de Nous ne demandons rien, nous affirmons, et fondatrice de Peacock Poverty, une revue en ligne représentant la créativité des personnes affrontant la pauvreté.

<http://www.peacockpoverty.org/>

MARIONNETTES

- Voir ses discours modifiés par une agence pour satisfaire aux besoins de l'agence.
- Vous faire dire des choses que vous n'avez pas dit et avoir des pensées qui ne sont pas les vôtres.
- Être punie ou réduite au silence pour avoir défié le programme de l'agence.
- Travail, aptitude et art non rémunérés.
- L'agence a le dernier mot dans tous les domaines.
- L'agence possède tout ce que nous avons accompli et fait ce qu'elle veut avec.
- Être «socialement travaillée» lors des rencontres d'engagement politique, ne jamais pouvoir se rencontrer sans la présence du personnel de l'agence et sans qu'ils guident la discussion, en maîtrisant le seul vote qui compte. (Quel rôle «l'agence» devrait-elle jouer dans la vie des gens? Quelles sont les limites?)
- Divisions et distinctions de classes, par ex. être «utilisée» pour parler au nom de l'agence aux bailleurs de fonds, mais ne pas pouvoir s'asseoir à leur table.
- Être rendue «acceptable» à l'aide de mots, d'apparence ou d'opinion, comme si notre allure ne convenait pas.
- Nos idées sont utilisées par l'agence sans qu'elle ne nous en soit reconnaissante. Sans le crédit mérité. Tout appartient à l'agence.
- Être intimidée, humiliée ou défiée en public par le personnel pour avoir donné son avis.
- On nous fait nous sentir inférieures.
- Attaques personnelles et prolongées par le personnel de l'agence pour avoir donné son avis.
- Menaces d'être bannies des services fournis par l'agence. Manque de respect et dédain de la part du personnel lors de l'utilisation des services.
- Violation de la confidentialité.
- Nous monter les unes contre les autres.
- Attaques directes aux initiatives locales du personnel des agences en représailles pour avoir donné son avis.
- Compensations inadéquates, c'est le premier endroit où l'argent devrait aller, pas le dernier.

ENGAGEMENT RESPECTUEUX

- Compensations équitables, négociables pour l'utilisation de tout discours ou autre engagement / aptitude politique dont l'agence bénéficie créés ou présentés par «des activistes, des conférencières, des personnes à expérience vécue» (par ex. des citations pour des projets de collectes de fonds, des œuvres d'art, etc.).
- Possibilité de retirer ces derniers lorsque l'auteur juge qu'ils sont utilisés pour une raison autre que celle pour laquelle ils avaient été créés. Autrement dit, l'agence n'a pas la propriété exclusive des discours, des écrits, de l'art ou d'autres créations des «partenaires d'apprentissage».
- L'agence devrait fournir une copie d'un tel matériel à son auteure gratuitement (elles sont pauvres!).
- Possibilité de pouvoir clairement exprimer à l'extérieur de l'agence une critique de la politique de l'agence sans faire face à la persécution ou l'oppression de l'agence.
- Possibilité de constituer des «groupes de paires» pour déterminer les dénominateurs communs de notre communauté par nous-mêmes et de bénéficier du soutien de l'agence, et qu'elle héberge ces «rencontres de paires» qui par la suite informeraient l'agence.
- Représentation significative (non symbolique, mais jusqu'à 50 %) aux conseils formés de membres de la communauté à l'extérieur de l'agence comme à l'intérieur.
- Liberté de conscience; la possibilité de choisir un engagement «politique» plutôt que de suivre les directions ou de répondre aux exigences de l'agence.
- Liberté d'être guidées dans nos discours par notre conscience et non d'être forcées ou intimidées à véhiculer la pensée de l'agence, par ex. être réduites au silence pour ne pas avoir obéi.
- Nous engager quand et où c'est possible, en faisant ainsi une priorité du financement plutôt que ces éternels mois et ces années de travail bénévole pour lesquels les agences sont soutenues.
- Soutenir les «initiatives des paires» dans un esprit de coopération dans tous les domaines, y compris le financement et les ressources.
- Le droit au respect lors de l'utilisation des services d'une agence en tout temps, quelles que soient les désaccords avec la politique ou la plateforme de l'agence.
- Possibilité de diriger un programme politique à l'égal de celui de l'agence ou de s'abstenir sans répercussions de toute activité «exigée» basée sur la conscience individuelle.

Comme nous l'avons vu dans le présent document, certaines femmes éprouvent des inquiétudes quant au leadership, à l'engagement civique, à la recherche participatoire et aux projets de prise de parole en public au sein des organismes de prestation de services et des institutions universitaires. Les femmes nous préviennent qu'à moins que l'organisme ne soit dévoué au changement social, les participantes peuvent être exhibées et utilisées pour mettre en valeur la réputation de l'agence. Certaines expriment aussi des inquiétudes au sujet de la propriété et de l'utilisation des histoires, des photographies et des citations des femmes produites au cours de leur participation à ces projets. Les organismes et les chercheurs qui entreprennent ces projets doivent être tenus responsables vis à vis des participantes, s'en tenir aux principes d'engagement respectueux, et veiller à ce que les bénéfices récoltés par les efforts des femmes leur reviennent, tant au niveau individuel que communautaire.



Sommaire : pratiques prometteuses dans la promotion du leadership chez les femmes

Principes généraux

- La responsabilisation est un besoin de base, comme la nourriture et le logement; dès lors, promouvoir le leadership chez les femmes devrait être considéré comme une activité essentielle par toutes les agences aidant les femmes qui affrontent l'itinérance.
- La connaissance et la voix de l'expérience sont nécessaires pour mettre au point des réponses efficaces à l'itinérance; il se peut que les femmes aient besoin de formation et de soutien pour qu'elles puissent prêter leur voix et leur savoir à différents environnements.
- Les organismes offrant des programmes de promotion de leadership chez les femmes devraient être prêts à accueillir ce leadership et à accepter les défis de ces femmes.

Programmes de leadership

- Fournir de la nourriture, des titres de transport, de l'interprétation, des garderies et des compensations financières pour aider à surmonter les obstacles à la participation.
- Créer des directives de groupe incorporant des principes d'anti-oppression.
- Les cours devraient être assurés dans un environnement confortable, accessible et culturellement approprié où les participantes se sentent libres d'être elles-mêmes.
- Les animatrices devraient apporter une expérience et une sensibilisation de diversité, d'itinérance, d'inquiétudes de santé mentale et physique, d'abus de substances et d'autres facteurs qui pourraient influencer la participation des femmes.

- La procédure et le contenu des séances de formation devraient être adaptés pour garantir le temps et l'espace nécessaires aux femmes afin qu'elles s'expriment et apprennent à leur propre rythme.
- Équilibrer les activités d'apprentissage avec un soutien émotionnel, des divertissements et de la relaxation pour que les programmes répondent à une variété de besoins.

Bureaux des conférencières

- Tout comme ci-dessus, fournissez des ressources pour surmonter les obstacles à la participation.
- Soyez conscient de la façon dont les honoraires ou autres paiements pourraient affecter les autres sources de revenu des femmes.
- Les participantes doivent conserver la propriété de toute histoire, discours, œuvre d'art, etc., qu'elles auront créés lors de leur implication avec le bureau des conférencières.

Conclusion

Les causes profondes de l'itinérance – Logement inabordable, revenus insuffisants, services inaccessibles, discrimination, violence – peuvent paraître non affectées par les efforts que nous déployons pour les changer. Cependant, tandis que nous continuons à plaider pour des changements au niveau systémique, les femmes affrontant l'itinérance et les prestataires de services peuvent aussi œuvrer dans le but d'apporter des changements plus près de «chez soi» : au niveau de nos organismes, de nos relations avec les autres et même de nos propres comportements et actions.

Comme le démontre cet inventaire, ces changements sont déjà adoptés par les femmes et les organismes partout au Canada. Les pratiques prometteuses décrites ici sont à la fois visionnaires et pratiques, inspirationnelles et instructives, et adaptables aux besoins et aux exigences locales. Nous espérons que les lecteurs emprunteront librement ces idées et les mettront à l'essai.

L'un de nos apprentissages les plus puissants, cependant, ne peut pas être traduit dans ces pages : les dialogues auxquels nous avons assisté et participé entre les femmes affrontant l'itinérance et les prestataires de services, entre les lignes du pouvoir et la différence, et parmi les personnes de genre, d'identité raciale, de classe, d'âge, d'aptitudes et d'expériences de vie différents. Ces dialogues réaffirment les possibilités considérables qui font surface lorsque nous prenons le temps d'écouter les autres selon les principes de l'amour, de l'humilité, de l'honnêteté, du courage, de la sagesse, de la générosité et du respect.

En conclusion, nous vous invitons à faire part de ce qui vous a inspiré dans ces pages à l'occasion de dialogues au sein de votre collectivité. En ce faisant, vous préserverez et ferez évoluer les travaux de transformation qui sont présentés dans le présent document.

Arbres de la force et du savoir

Au sujet des illustrations

Les photos qui illustrent ce rapport sont extraites d'une activité éducationnelle populaire appelée «les arbres de la force» que nous avons menée dans nos groupes de discussion auprès des femmes et des familles affrontant l'itinérance.

Les participantes et les animatrices ont utilisé des formes découpées dans du papier de construction de différentes couleurs pour créer la fresque murale d'un grand arbre, reflétant nos forces et nos connaissances. L'arbre a été créé à partir des racines et chaque section représente un thème différent. Dans chaque section de l'arbre, les femmes ont été invitées à écrire ou à dessiner une réponse brève à une question, ou de penser simplement à une réponse qu'elles voudraient partager avec le groupe :

Racines – Quelle force provient de vos «racines», de votre culture, de votre famille ou de l'endroit où vous avez grandi?

Tronc – Que faites-vous pour défendre vos droits?

Branches – De quelles façons aidez-vous les autres?

Feuilles (dans l'arbre) – Que faites-vous maintenant que vous ne faisiez pas avant?

Feuilles (au sol) – Que faisiez-vous avant que vous ne faites plus maintenant?

Fruit – Quels sont les espoirs et les rêves qui vous soutiennent dans les moments difficiles?

Chaque participante a collé ses morceaux sur le mural pour créer le superbe arbre que vous voyez ici.

Cet exercice peut être adapté à de nombreuses situations différentes en changeant les questions, et est idéal pour créer un objectif commun dans un groupe. Nous l'avons trouvé sur un site web de ressources éducationnelles populaire appelé Pop Ed News (www.popednews.org).



Ressources et Références

- Bishop, Anne. (2002). *Becoming an ally: Breaking the cycle of oppression in people*. Halifax: Fernwood.
- Boyd, S., MacPherson, D., & Osborne, B. (2009). *Raise shit: Social action saving lives*. Halifax: Fernwood.
- Brant Castellano, M. (2004). Ethics of Aboriginal research. *Journal of Aboriginal Health*, 2 (1), 98-114.
- Cornerstone Women's Shelter. (2005). *The experience of homeless women: Considerations for an effective harm reduction response*. http://www.equalityrights.org/when/resources_pdfs/HarmReduction.pdf
- Dale, Amanda. (2010). *Beyond Shelter Walls, Phase III Project discussion paper: No more running in circles*. Toronto: YWCA Canada.
- Davis, L. (ed.) (2010) *Alliances: Re/envisioning Indigenous and non-Indigenous relationships*. Toronto: University of Toronto Press.
- Dumbrill, G. C. (2009). Your policies our children: Messages from refugee parents to child welfare workers and policy makers. *Child Welfare*, 88 (3), p. 145-168.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the Oppressed*. New York: Seabury.
- FTM Safer Shelter Project Research Team. (2008). *Invisible men: FTMs and homelessness in Toronto*. Toronto: Wellesley Institute.
- Haskell, Rebecca. (2010). *Reducing barriers to support: Discussion paper on violence against women, mental wellness and substance use*. Vancouver: BC Society of Transition Houses.
- Kappel-Ramji Consulting, Inc. (2002). *Common Occurrence: The Impact of Homelessness on Women's Health*. Toronto: Sistering.
- Margaret, Jen. (2010). *Working as allies: Winston Churchill Fellowship report*.
- Meagher, Sean. (2008). *Measuring success: Show what we know. Evaluation strategies for drop-in settings*. Toronto: Toronto Drop-in Network. Downloaded from <http://www.publicinterest.ca/sites/default/files/MeasuringSuccessApril7.pdf> .
- Meadows-Oliver, Mikki. (2003). *Mothering in public: A meta-synthesis of homeless women with children living in shelters*. *JSPN* 8 (4), 130-136.
- National Alliance to End Homelessness (2006). *Promising strategies to end family Homelessness*.
- National Child Traumatic Stress Network. (n.d.). *Psychological first aid for families experiencing Homelessness: Fostering resilience among displaced, traumatized families*. NCTSN & Ambit Network.
- ODSP Action Coalition. (2010). *Telling our stories: Disability should not equal poverty*. Toronto: ODSP Action Coalition. Ontario Prevention Clearinghouse; Ontario Women's Health Network; Toronto Christian Resource Centre & Toronto Public Health. (2006). *Count us in! Inclusion and homeless women in downtown east Toronto*. Toronto: Ontario Prevention Clearinghouse.
- Ontario Women's Health Network. (2009a). *Guide to focus groups*. Toronto: Ontario Women's Health Network.
- _____. (2009b). *Inclusion Research Handbook*. Toronto: Ontario Women's Health Network.
- Paloma-Wellesley (2010). *Working Together: The Paloma-Wellesley Guide to Participatory Program Evaluation*. Toronto: Paloma Foundation and Wellesley Institute.
- Pederson, W. & Swanson, J. (2008). *Nothing about us without us: Interim report on community visioning*. Vancouver: Carnegie Community Action Project. Viewed at <http://ccapvancouver.files.wordpress.com/2008/07/ccapvisionwebsm.pdf> .
- Peer Outreach Support Services & Education (POSSE). (2008). *A Guide to Growing POSSE*. http://www.posseproject.ca/wpcontent/uploads/2009/11/Manual_Working_Final_February_18_2008.pdf
- Ruttan, L. LaBoucane-Benson, P. & Munro, B. (2010). "Home and native land": Aboriginal young women and Homelessness in the city. *First Peoples Child & Family Review*, 5 (1), 67-77.
- Sakamoto, I.; Ricciardi, J.; Plyler, J.; Wood, N.; Chapra, A.; Chin, M.; Allan, B.; Cameron, R.; & Nunes, M. (2010). *Coming together: Homeless women, housing, and social support: With a special focus on the experiences of Aboriginal women and transwomen*. Toronto: Wellesley Institute.

- Salzer, M. & Mental Health Association of Southeastern Pennsylvania Best Practices Team. (2002). Best practice guidelines for consumer-delivered services. Chicago, Ill: Behavioral Health Recovery Management Project. Viewed at <http://www.bhrm.org/guidelines/salzer.pdf> .
- Shepard, Blythe; Kapil, Meg; & Shepard, Lara. (n.d.) Moms Mentoreeing Moms support group evaluation program final report. Victoria: FASD Community Circle.
- Smith, Andrea & INCITE! Women of Colour Against Violence. (2007). The revolution will not be funded: Beyond the non-profit industrial complex. Boston: South end press.
- Smith, Cheryl. "Puppetry" & "Respectful engagement." Unpublished resources provided by author.
- Société canadienne du SIDA / Réseau canadien de réduction des méfaits (2008). Learning from each other: Enhancing community-based harm reduction programs and practices in Canada. Ottawa: Canadian AIDS Society.
- Strengthening At Risk and Homeless Young Mothers and Children. (2008). Year 1 Evaluation Report, and executive summary. Downloadable from <http://www.familyhomelessness.org/youngmothersevaluation.php?p=ss> .
- _____ . (2009). Year 2 Evaluation Report. Downloadable from <http://www.familyhomelessness.org/youngmothersevaluation.php?p=ss>
- Swanson, Jean. (2002). Poor-bashing: The politics of exclusion. Toronto: Between the lines.
- Toronto Women's City Alliance. (2010). Communities in which women count: The women's equality report card project.
- Waterloo Region Social Planning, Policy & Program Administration. (2010). Promising principles and practices in housing options for youth experiencing homelessness in Waterloo region. Waterloo, ON: Region of Waterloo Social Services.