

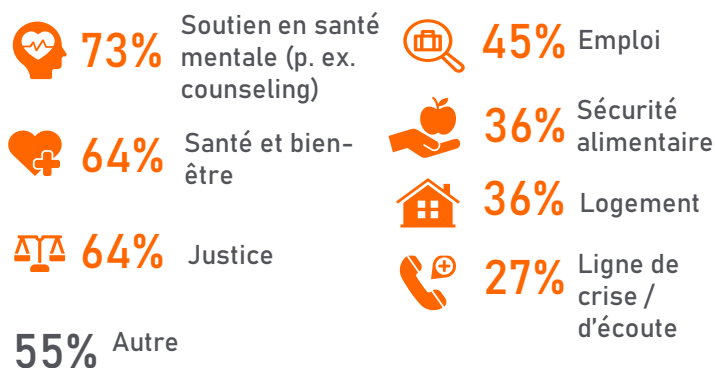
Un sondage a été distribué par Inform'Elles à des organismes en Colombie-Britannique (C.-B.) afin de comprendre quels soutiens et ressources sont disponibles en français pour les personnes en situation de violence fondée sur le genre et comment les organismes qui servent ces clients pourraient être mieux appuyés. Les résultats du sondage appuieront l'élaboration de programmes au sein d'Inform'Elles. Le sondage a été envoyé à 46 personnes-ressources dans 34 organismes et a été complété par 20 répondants (taux de réponse de 43 %). Ce document résume les commentaires recueillis auprès de 20 répondants* de 19** organismes en Colombie-Britannique.

55% (11 sur 20) des répondant.e.s ont indiqué que leur organisme offre des services de prévention ou de soutien pour les personnes en situation de violence fondée sur le genre.

45% (9 sur 20) des répondant.e.s ont indiqué que leur organisme n'offre pas ces services

Organismes qui offrent des services de prévention ou de soutien (n=11)

Services offerts aux clients en situation de violence



On a demandé aux répondant.e.s de sélectionner tout ce qui s'applique; le total des pourcentages est plus de 100%.

Profil démographique des clients

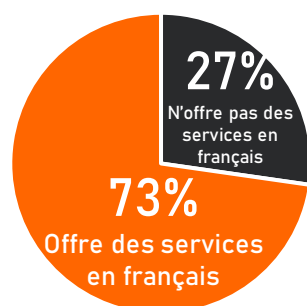
100% des répondant.e.s au sondage ont dit que leur organisme offre des services aux personnes dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire (p. ex. personnes qui parlent français vivant en C.-B.)



On a demandé aux répondant.e.s de sélectionner tout ce qui s'applique; le total des pourcentages est plus de 100%.

Services en français offerts par ces organismes

La majorité des répondant.e.s au sondage (8 sur 11) ont dit que **leur organisme offre des services en français**



3 sur 11 des répondant.e.s au sondage ont indiqué que leur organisme n'offre pas des services en français, mais qu'il aimerait les offrir

Les organismes qui n'offrent pas de services en français ont indiqué qu'ils **ne servaient jamais les clients français** ou qu'il **n'y avait pas de demande**. Un.e répondant.e n'était pas certain de la fréquence à laquelle son organisme servait des clients français.

Les répondant.e.s ont remarqué qu'en raison du **manque de capacité** et de la **difficulté à recruter du personnel qualifié**, c'est difficile d'offrir des services en français.

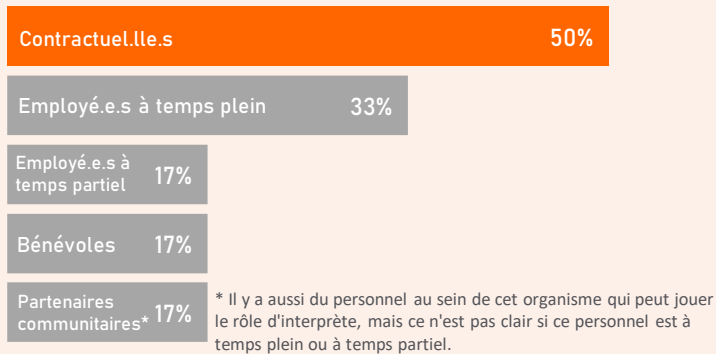
* 2 répondant.e.s dans des départements différents du même organisme ont répondu au sondage. Une autre répondant.e a rempli le sondage à deux reprises – les réponses les plus récentes ont été incluses dans l'analyse

**Pour un autre organisme, il y avait deux répondant.e.s. au sein de départements différents qui ont répondu au sondage, mais un.e répondant.e a dit que l'organisme ne fournit pas de services de prévention/soutien en situation de violence et qu'il ne veut pas de soutien. Ce répondant a été exclu de l'analyse.

Services en français (continué)

88% (7 sur 8) des organismes ont accès aux interprètes

Pour la moitié de ces organismes, les interprètes sont contractés (p. ex. par un fournisseur / agence externe) (n=6)



On a demandé aux répondant.e.s de sélectionner tout ce qui s'applique; le total des pourcentages est plus de 100%.

75% (6 sur 8) des organismes ont du personnel francophone / bilingue

67% de ces organismes ont du personnel dévoué chargé à fournir des services aux clients qui parlent français et ont accès au personnel d'autres départements / services au sein de l'organisme qui peut aussi offrir des services en français (n=6)



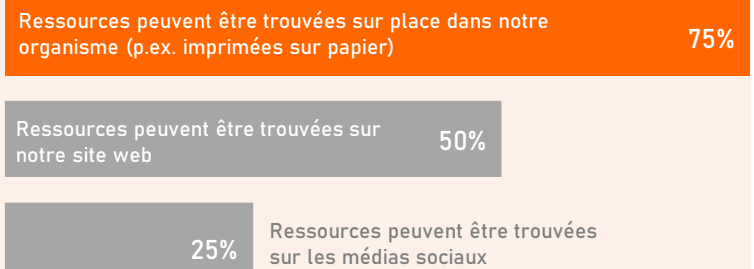
On a demandé aux répondant.e.s de sélectionner tout ce qui s'applique; le total des pourcentages est plus de 100%.

75% (6 sur 8) des organismes envoient les clients qui parlent français à un autre service ou organisme

- La Boussole
- Inform'Elles
- WAVAW
- Immigrant Multicultural Services Society
- Multicultural Heritage Society
- Francophone community
- Francophone Society
- Haven Society
- Justice Access Center
- RésoSanté
- Francophone Immigration Program

50% (4 sur 8) des organismes ont des ressources écrites en français (p.ex. brochures)

75% de ces organismes offrent ces ressources sur place dans l'organisme (n=4)



On a demandé aux répondant.e.s de sélectionner tout ce qui s'applique; le total des pourcentages est plus de 100%.

Comment les clients accèdent-ils à ces services dans votre organisme? (n=8)

100% Quand le client demande des services en français

88% Quand la source de référence (par exemple, un organisme ou un fournisseur de services) indique que le client préfère les services en français

88% Quand un membre du personnel remarque qu'un client parle dans une langue autre que l'anglais

50% Quand un membre du personnel remarque qu'un client a du mal à parler en anglais

On a demandé aux répondant.e.s de sélectionner tout ce qui s'applique; le total des pourcentages est plus de 100%.

Répondre aux besoins des clients francophones

Quels sont les besoins principaux de vos clients qui parlent français? (n=5)



Le besoin / obstacle qui a été identifié le plus souvent dans le sondage pour les clients français est l'accès aux services dans leur **langue**.



Le besoin principal est la capacité de communiquer en français afin de bien comprendre leurs droits et leurs options, afin qu'ils puissent faire des décisions informées.



Note: Traduit de l'anglais

Les répondant.e.s ont également identifié des besoins liés **au statut au Canada**, à **la nourriture** et aux **besoins culturels spécifiques**. Un.e répondant.e a noté que ses clients francophones n'avaient pas des besoins uniques.

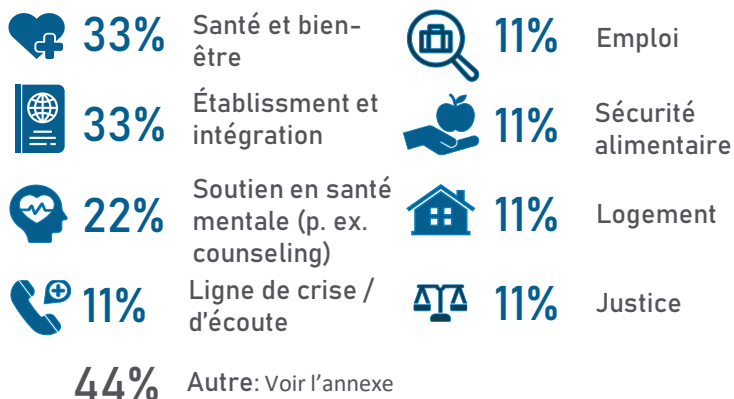
Si un organisme n'est pas en mesure de répondre aux besoins ou demandes des clients qui parlent français, il... (n=8)

- 1 Envoie le client vers un **autre organisme** (p. ex. VictimLink, société francophone) (n=5)
- 2 Met le client en contact avec un **organisme de traduction** ou fait appel à un **interprète** (n=3)
- 3 Met le client en contact avec une **personne francophone de la communauté** (cela se passe moins fréquemment pour des raisons de confidentialité) (n=1)

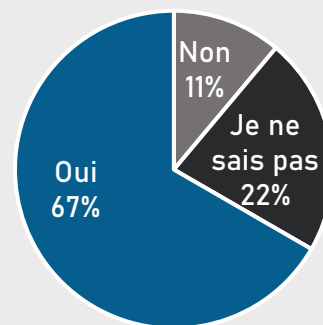
Organismes qui n'offrent pas des services de prévention de violence ou de soutien (n=9)

8 sur 9 organismes sont des agences francophones (L'organisme non-francophone produit des documents écrits en français lorsque les fonds sont disponibles pour en faire)

33% des répondant.e.s au sondage ont dit que leur organisme offre des services pour **la santé et le bien-être et l'établissement et l'intégration** pour les immigrant.e.s et les personnes réfugié.e.s (n=9)



Plus de la moitié de ces organismes ont indiqué que leurs clients ont **besoin de l'accès aux services de prévention de violence fondée sur le genre ou de soutien en situation de violence** (n=9)



Si les organisations ne sont pas en mesure de répondre aux questions ou aux besoins des clients concernant la violence fondée sur le genre, **100% les envoient vers d'autres organisations / services** (p.ex. Inform'Elles, Réseau-Femmes, services de santé provinciaux, ressources locaux, services offerts en anglais ou en français) (n=8)

On a demandé aux répondant.e.s de sélectionner tout ce qui s'applique; le total des pourcentages est plus de 100%.

Intérêt à accéder aux soutiens

100% des répondant.e.s au sondage des **organismes de prévention de violence fondée sur le genre et de soutien aux victimes** ont indiqué que leur organisme **souhaiterait accéder aux soutiens pour mieux fournir des services aux clients qui parlent français** (n=10)

Quels soutiens seraient les plus utiles? (n=10)

Plus d'informations des ressources et services spécialisés en langues qui pourraient être partagées avec les clients **80%**

Accès aux interprètes 40%

Du personnel francophone / bilingue 40%

Formation pour nos personnels 30%

Soutien des bénévoles 20%

10% Soutien du personnel francophone pour pratiquer plus régulièrement ses compétences en français

On a demandé aux répondant.e.s de sélectionner tout ce qui s'applique; les pourcentages totalisent plus de 100 dans cette question.

Quels sont les défis liés au fournissement des services pour les personnes qui parlent français? (n=4)

Un répondant qui a accès à des interprètes contractés a indiqué que même s'il n'y a pas beaucoup de clients francophones qui visitent son organisme, il a eu des difficultés lors de **l'embauche d'interprètes**. Un.e répondant.e d'un organisme avec du personnel dédié chargé de servir les clients francophones a indiqué qu'il **n'y avait pas assez de personnel francophone pour servir les femmes francophones en situation de violence**.

Un.e répondant.e a indiqué que c'est important pour son organisme **d'établir des partenariats et d'être au courant des services et soutiens disponibles** pour être en mesure d'envoyer ses clients à d'autres organismes si nécessaire. Un.e autre répondant.e qui a accès aux interprètes, à du personnel français / bilingue et qui envoie les clients vers d'autres services et organisations a expliqué que son organisme **pourrait avoir des difficultés si elle avait un afflux de clients francophones**.

100% des répondant.e.s au sondage des **organismes qui n'offrent pas des services de prévention de violence fondée sur le genre ou de soutien aux victimes** ont indiqué que leur organisme souhaiterait **accéder aux soutiens pour mieux fournir des services à ces clients en situation de violence** (n=8)

Quels soutiens seraient les plus utiles? (n=9)

Plus d'informations des ressources et services qui soutiennent des victimes de la violence fondée sur le genre qui pourraient être partagées avec les clients **100%**

Accès aux ressources 67%

Formation pour nos personnels 67%

Soutien des bénévoles 22%

Autre* 22%

*Des services offerts par et pour les francophones / francophiles (n=1); la formation en petits groupes (n=1)

On a demandé aux répondant.e.s de sélectionner tout ce qui s'applique; le total des pourcentages est plus de 100%.