

Trousse d'outils pour un projet Femmes-relais



Réalisation

Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI) – Collège de Maisonneuve
6220, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1N 1C1
www.iriipi.ca

Comité de pilotage

1, 2, 3 GO ! Saint-Michel/Femmes-relais

Afrique au féminin

Carrefour des ressources en interculturel (CRIC)

Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI)

Infographie

China Marsot-Wood

Remerciements

Ce guide a été réalisé grâce au soutien financier du ministère de l'Enseignement supérieur du Québec dans le cadre du Programme d'aide à la recherche et au transfert (PART), volet innovation sociale.

L'équipe de recherche-action souhaite également remercier toutes les personnes – organisatrices et intervenantes communautaires, formatrices, résidentes des quartiers – qui ont participé aux activités de recherche. Nous soulignons particulièrement la contribution des femmes-relais qui ont accepté de partager leur vécu dans les entrevues et qui ont contribué à l'élaboration de ce guide dans le cadre des groupes de discussion.

Table des matières

Introduction	2
Cadre de référence	4
Guide d'implantation d'un projet Femmes-relais	
Section 1 – Caractéristiques du programme	
Bâtir le projet sur des bases solides	9
Durée et horaires	10
Ressources	11
Recrutement des participantes	12
Dimension sociale	14
Financement et budget	15
Section 2 – Contenu du programme	
Introduction aux domaines d'activités	16
Activités d'insertion socioprofessionnelle	17
Activités de relais auprès des résident.e.s et familles du quartier (accompagnement)	23
Les types de relais effectués par les femmes-relais	25
Activités de participation sociale	28
Section 3 – Fin de programme	
Attestation	30
Méthodes d'évaluation	31
Conclusion	32
Cahier d'implantation d'un projet Femmes-relais	35

Introduction

c'est avec enthousiasme que le Réseau métropolitain des femmes-relais vous présente le Guide d'implantation d'un programme Femmes-relais.

Ce guide est le fruit d'un projet de recherche action de l'IRIPI, mené en partenariat avec les organismes responsables de programmes Femmes-relais à Saint-Michel (1, 2, 3 GO ! Saint-Michel/Femmes-relais), au Centre-Sud (Carrefour des ressources en interculturel – CRIC) et à Parc-Extension (Afrique au Féminin¹).

Intitulé « Favoriser l'intégration par l'accompagnement interculturel féminin : Innover avec les Femmes-relais » (2019–2020), ce projet de recherche collaboratif a exploré le fonctionnement des programmes Femmes-relais des trois quartiers ainsi que les besoins et rétroactions des femmes immigrantes qui y ont participé.

Ce guide d'implantation s'adresse spécifiquement aux organismes communautaires désirant mettre sur pied un programme Femmes-relais dans leur quartier ou ajuster un programme existant.

Dans ce guide, nous souhaitons établir les critères minimaux à respecter dans l'implantation d'un tel programme. Pour chacun de ces critères, nous identifions des bonnes pratiques et des exemples concrets issus de l'expérience acquise par les trois organismes partenaires au projet.

Qu'est-ce qu'un programme Femmes-relais?

En somme, un programme Femmes-relais est à la fois un programme de formation et d'insertion socioprofessionnelle pour les femmes majoritairement issues de l'immigration ET un service d'aide et d'accompagnement pour les communautés immigrantes d'un quartier.

D'un côté, en offrant des formations et ateliers aux femmes participantes, le programme vise à contribuer au développement de leur pouvoir d'agir et à les accompagner dans leur épanouissement socioprofessionnel.

D'un autre côté, le programme donne aussi l'opportunité aux participantes de mettre à profit leurs connaissances des ressources et leurs capacités à s'exprimer dans diverses langues en devenant des « femmes-relais » auprès de personnes et familles immigrantes du quartier. Le rôle des femmes-relais consiste à accueillir et à établir la communication avec des individus en plusieurs langues et à relayer de l'information sur les ressources communautaires disponibles et le système de santé et de services sociaux. Les femmes-relais peuvent également offrir leur aide en tant qu'interprète, aidant ainsi des individus à comprendre divers documents ou à communiquer avec autrui dans des situations spécifiques (ex. rendez-vous médical, rencontre parents-enfants, appel d'information à une institution, etc.)

En offrant de la formation aux femmes-relais et en créant des ponts de communication dans plusieurs langues, un programme Femmes-relais cherche donc à favoriser l'inclusion sociale et l'épanouissement tant des femmes participantes que des communautés du quartier.

¹ Le projet était au départ porté par la Table en petite enfance de Parc-Extension et est depuis 2020 chapeauté par l'organisme Afrique au féminin.

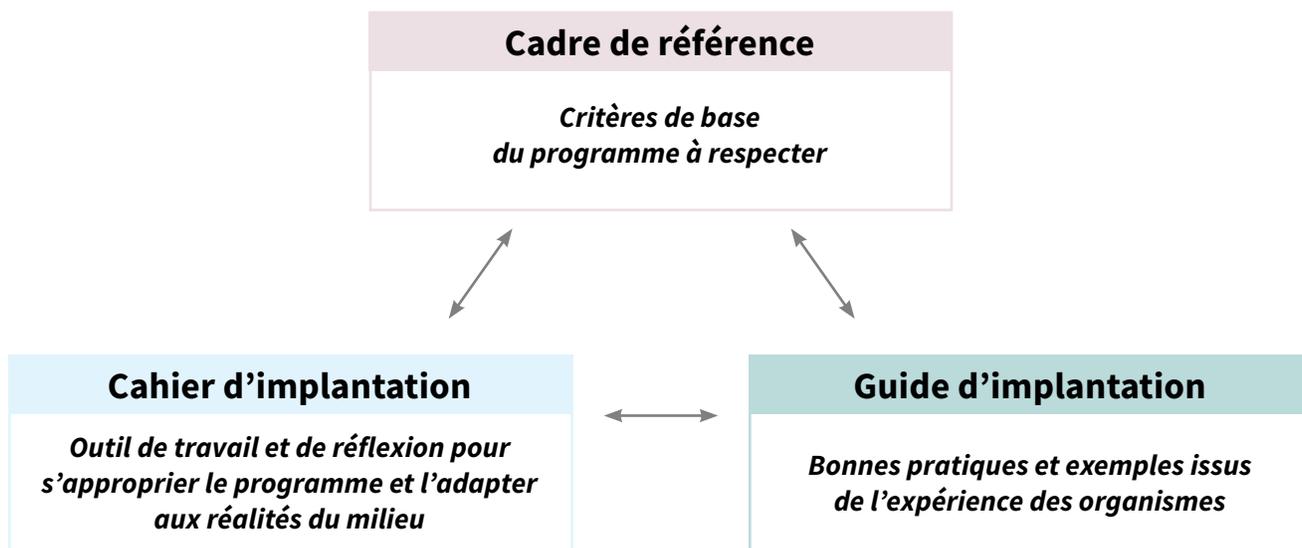
Comment mettre sur pied un programme Femmes-relais dans sa communauté?

Le cadre de référence du programme Femmes-relais, ainsi que le **guide et le cahier d'implantation qui l'accompagnent**, sont trois outils visant à aider les organismes à mettre sur pied un tel programme.

Dans un premier temps, le **cadre de référence** vise à clarifier les critères minimaux considérés comme étant essentiels à mettre en place pour constituer un programme Femmes-relais. Il s'agit donc d'un canevas de base autour duquel un programme peut prendre forme. Il est important de souligner que chaque programme Femme-relais, selon les quartiers, peut être unique en son genre ! Le cadre de référence fournit des critères de base, mais il revient ensuite à chaque organisme d'ajuster son programme à sa propre couleur, selon les réalités et besoins du quartier. Le cadre de référence est présenté sur la page 5 de ce document et les critères minimaux seront inclus dans chaque section du présent guide (encadrés en bleu).

Dans un deuxième temps, le **guide d'implantation** aborde plus en détail les éléments du cadre de référence et identifie les bonnes pratiques qui ressortent des expériences des organismes partenaires. Ces bonnes pratiques peuvent vous guider dans vos propres réflexions. Le guide contient également des exemples concrets des façons de faire des organismes.

Finalement, le **cahier d'implantation** se présente comme un outil de travail et de réflexion pour aider les organismes à adapter le programme selon les spécificités de leur quartier et de leur contexte de travail. Tel que mentionné, il est primordial pour chaque organisme de s'appropriier le programme selon ses besoins et de l'enrichir à sa façon! Le cahier d'implantation propose donc des pistes de réflexion très utiles à explorer en amont de la mise sur pied du programme.





Cadre de référence

Partie 1 – Caractéristiques du programme

Contexte d'implantation

- Le programme s'adapte au milieu dans lequel il est implanté.

Durée

- Le programme dure un minimum de 150 heures, réparties sur un minimum de 6 mois.

Ressources

- Le programme dispose d'un local dédié et de moyens de communication officiels.
- Une ressource humaine est dédiée à temps plein à la coordination du programme
- Une compensation est offerte aux femmes-relais afin d'atténuer le coût de leur participation (transport, gardiennage, etc.) et ainsi favoriser leur présence durant tout le processus.
- Le programme bénéficie d'un financement suffisant et régulier, lequel est une condition de la faisabilité des activités et de leur durabilité.

Recrutement des participantes

- Le processus de recrutement se base sur une connaissance du milieu, des besoins et des langues parlées par la population du quartier.
- Le programme s'adresse aux personnes s'identifiant comme femmes et est destiné prioritairement aux femmes immigrantes de 18 ans et plus, pour accompagner des personnes immigrantes.

Vivre ensemble

- Le programme Femmes-relais est un lieu d'interaction entre les employées et les participantes, et entre les participantes elles-mêmes. Des règles de conduite, de communication et de respect sont bien définies et favorisent un climat de travail harmonieux.

Partie 2 – Contenu du programme

Le contenu du programme inclut les trois domaines d'activités suivants :

- Insertion socioprofessionnelle (ISP)
- Accompagnement des résident-e-s et familles du quartier (relais)
- Participation sociale

Le volet Insertion socioprofessionnelle (ISP) inclut :

- Formations/ateliers sur la connaissance de soi, de ses forces et de ses intérêts
- Formations/ateliers sur l'exploration des possibilités et intérêts de développement socioprofessionnel
- Suivi individuel en soutien au projet d'insertion socioprofessionnelle
- Formations/ateliers sur la recherche d'emploi
- Formations/ateliers sur les services et ressources du quartier et de la société d'accueil

Le volet Relais auprès des résident-e-s et familles du quartier (accompagnement) inclut :

- Tenir des kiosques d'information sur les relais offerts par les femmes-relais et sur les ressources disponibles
- Accueillir, écouter les besoins des bénéficiaires et référer vers des ressources pertinentes
- Faire de l'interprétariat pour les personnes accompagnées

Les principes suivants sont respectés EN TOUT TEMPS dans le cadre des relais :

- Principe 1 : Assurer que la femme-relais est, en tout temps, soutenue dans son rôle et l'aider à identifier et à respecter ses limites.
- Principe 2 : Encourager les femmes relais à partager uniquement les coordonnées de l'organisme.
- Principe 3 : Assurer qu'un accompagnement à l'extérieur de l'organisme se fasse toujours dans un lieu sécuritaire et public.

Le volet Participation sociale inclut :

- Introduire des institutions de la société civile
- Participer à des initiatives citoyennes et sociales

Partie 3 – Fin de programme

Attestation

- Une attestation officielle est fournie à toutes les participantes ayant complété le programme, reconnaissant les heures d'implication ainsi que les compétences développées dans le cadre du programme.

Évaluation du programme

- Une évaluation minimale est effectuée par les femmes participantes et des personnes accompagnées à la fin de chaque cohorte.
- Le parcours des participantes, les activités, la perception des familles et des partenaires font l'objet de l'évaluation.

Guide d'implantation d'un projet Femmes-relais

Section 1

Caractéristiques du programme

Bâtir le projet sur des bases solides



Le programme s'adapte au milieu dans lequel il est implanté.

La connaissance du quartier, basée sur une analyse de ses composantes (populations ; organisations) et des besoins est un facteur fondamental pour l'insertion du programme dans son écosystème.

Les expériences montrent que le programme Femmes-relais est idéalement conçu sous forme d'un projet au sein d'un organisme communautaire autonome disposant d'un conseil d'administration et d'une structure organisationnelle propre. Une telle structure soutiendra la mise en œuvre du projet Femmes-relais de manière stable et durable.



Bonnes pratiques

- Héberger le programme dans un organisme bien établi.
- Partir des besoins et réalités du quartier.
- Mettre à jour les informations du quartier et des ressources.
- Adopter d'une approche itérative : le programme évoluera en fonction des besoins et des ressources présentes dans le quartier et la communauté. La première version du programme risque d'évoluer avec le temps et au gré des expérimentations.

Durée et horaires



Le programme Femmes-relais dure un minimum de 150 heures, réparties sur un minimum de 6 mois.

Le programme Femmes-relais peut s'étaler sur 6 à 10 mois selon les activités offertes. L'horaire devrait être flexible autant que possible et tenir compte des réalités des participantes (disponibilités ; conciliation famille-travail, etc.).



Bonnes pratiques

- Offrir aux participantes de choisir leurs plages horaires de « relais » selon leurs disponibilités.
- Mettre sur pied un horaire qui tient compte des heures des services de garde et des écoles.
- Établir une entente d'engagement avec chaque participante selon ses disponibilités et le minimum d'heures hebdomadaires que requièrent les activités.
- Certaines activités, notamment en soirée, sont laissées au choix des participantes.



Exemples d'horaires

Le programme Femmes-relais de St-Michel se déroule sur un total de 15 heures par semaine. Chaque semaine :

- Une matinée est dédiée à des activités d'ISP.
- Deux plages horaires de 3.5 heures sont dédiées à l'accompagnement (les femmes choisissent leur horaire selon leur disponibilité).
- Une autre matinée est dédiée soit à des activités d'ISP ou de participation citoyenne.

C'est pas beaucoup, mais quand même tu dois réserver le temps pour participer. C'est à dire que c'est pas une chose que tu prends si tu veux, non. C'est une chose qui est de servir les personnes et exige qu'on accorde le temps.

Ressources



Un local dédié, du matériel, des moyens de communication officiels et une personne dédiée à temps plein à la coordination sont les ressources de base dont doit disposer le programme Femmes-relais.

Une compensation doit être envisagée afin d'atténuer le coût de participation pour les femmes et favoriser leur présence durant tout le processus.

Pour réaliser les activités de formation et d'accompagnement dans de bonnes conditions de travail, assurez-vous de disposer de locaux, de certains matériaux de bureautique (ordinateur ; imprimante ; photocopieuse) et de moyens de communication (téléphone ; internet).

Pensez aussi à identifier les besoins des membres de chaque cohorte afin de leur proposer des moyens permettant d'atténuer les divers coûts associés à leur engagement au sein du programme Femmes-relais.



Bonnes pratiques

- Disposer de cartes ou dépliants comportant des coordonnées fixes et fonctionnelles.
- Être joignable aisément par les personnes en demande de service (horaire régulier).
- Disposer d'un espace convivial qui assure la confidentialité pour l'accueil des familles ou les entretiens individuels.
- Disposer d'une salle de formation régulière pour favoriser le sentiment d'appartenance.
- Fournir une forme de compensation adéquate pour réduire le coût de participation au programme (service de garde sur place ou allocation financière, cartes cadeaux, passe mensuelle de transports en commun, etc.).

Femme-relais comme on dirait c'est comme ma deuxième maison. Je le trouvais comme ma deuxième maison.

It's not a salary, it's a gift, for you, you know. And like that, they can get a little bit their own money.

J'ai apprécié le soutien financier de cet organisme qui nous donnait, pendant qu'on faisait les seize heures par semaine, le transport mensuel.

Recrutement des participantes



Le processus de recrutement doit nécessairement se baser sur une connaissance du milieu, des besoins et des langues parlées par la population. Plusieurs méthodes de recrutement peuvent être utilisées pour constituer une cohorte optimale qui cadre avec les besoins identifiés en amont.

Le processus de recrutement comporte deux étapes principales : 1) la promotion du programme et le recrutement de potentielles femmes-relais; 2) la sélection des participantes qui vont constituer la cohorte.

1 Étape de diffusion de l'information et de recrutement de potentielles participantes

Préparez votre matériel de promotion et d'information pour vous faire connaître auprès des familles et des partenaires. Organisez des activités d'information et de promotion pour favoriser la visibilité du programme, susciter l'intérêt des populations et mobiliser des participantes potentielles pour les cohortes suivantes.



Bonnes pratiques de promotion et diffusion de l'information

- Tenir des kiosques d'information (communication verbale; distribution d'outils d'information; sollicitation).
- Encourager le bouche-à-oreille (par les employées et les anciennes participantes ou les personnes ayant visité les kiosques).
- Mettre à profit les réseaux sociaux (Facebook; sites internet des organismes ; Whatsapp ; Twitter ; Instagram, etc.).
- Tenir des séances d'information (organismes partenaires ; centres de formation des adultes, etc.).
- Afficher l'information dans des lieux clés (organismes partenaires ; services sociaux ; écoles ; lieux publics, etc.).

I already told two of my friends, if you want to go there, you can observe the people, and you can see the organization. You can do the stage. And each workshop different people coming here to explain about their project so you can learn so many things.

2 Étape de sélection et de composition de la cohorte



Le programme Femmes-relais est non-mixte et destiné prioritairement aux femmes immigrantes de 18 ans et plus, pour accompagner des personnes immigrantes.

Il y a plusieurs critères de recrutement auxquels penser pour former une cohorte de femmes-relais. En effet, ces critères incluent à la fois 1) les motivations des participantes et les apports potentiels du programme pour elles ; 2) l'objectif d'assurer une diversité de profils au sein de la cohorte, et ce, non seulement en termes de langues parlées mais aussi d'âge, d'expériences et de parcours; 3) les qualités personnelles des femmes et leurs compétences minimales pour s'engager dans cette expérience de groupe et d'implication sociale.

À l'étape de composition de la cohorte, des critères de sélection doivent être définis afin de constituer une équipe qui pourra assurer l'accompagnement des familles ou personnes nouvellement arrivées ou éloignées des ressources disponibles.

Pour moi c'était, la confiance qu'ils m'ont donné. La confiance c'est-à-dire que, je suis capable. J'ai retrouvé la dame que je suis et que j'étais avant de venir ici. La dame forte, travaillante, la dame qui aime aider. Je me retrouvais moi-même en faisant ce travail.



Bonnes pratiques de sélection

- Établir une liste des critères de recrutement et les classer selon le niveau d'importance à leur accorder.
- Connaître les langues en demande dans le quartier chaque année.
- Sélectionner des participantes qui ont un niveau de français leur permettant de communiquer et de comprendre les apprentissages.
- Diversifier la composition de la cohorte en termes de langues, origines, âge, niveau d'études, durée de présence au Québec, selon les besoins des populations cibles et les objectifs du projet.
- Recruter une quasi majorité de femmes issues de l'immigration dans la cohorte.
 - Il peut être intéressant de considérer le recrutement d'une personne née au Québec pour chaque cohorte. Cela amène une perspective différente au sein de la cohorte et encourage les échanges entre femmes immigrantes et femmes nées au Québec.
- S'entretenir individuellement avec les candidates pour présenter et expliquer plus en détail le programme et connaître leurs attentes et motivations.
- Assurer une flexibilité dans la sélection peut s'avérer nécessaire, comme dans le cas des demanduses d'asile qui n'ont pas accès à tous les services. Les réalités des populations immigrantes sont complexes et une analyse conséquente est nécessaire pour adapter les pratiques aux besoins réels.

J'ai dit à la responsable, voilà j'ai pas de papiers, et y'a des gens que je connais ici, j'aimerais bien qu'ils savent pas que j'ai pas de...et elle m'a dit y'a pas de problèmes.

Dimension sociale



Le programme Femmes-relais est un lieu d'interaction entre les employées et les participantes, et entre les participantes elles-mêmes. Des règles de conduite et de communication bien définies et partagées favorisent un climat de travail harmonieux.

Un programme Femmes-relais devrait être un espace d'accueil, d'ouverture et de convivialité. Profitez des occasions de fêtes et de célébrations culturelles pour partager des moments hors travail avec les participantes. Faites de votre programme un lieu d'accueil et d'ouverture convivial pour les participantes et les personnes accompagnées.

La communication est un aspect qui s'avère important pour les participantes et pour les populations allophones. Créez les conditions adéquates pour l'amélioration du français (et de l'anglais au besoin) pour les participantes qui en auraient besoin pour qu'elles participent pleinement aux échanges et assurent un relais de qualité.

L'organisme a rempli, a occupé beaucoup de choses dans ma vie. Des rencontres, des cérémonies, par exemple un party de Noël ou des choses comme ça, des anniversaires qu'on a eus. C'était pas seulement l'éducation, ça a été aussi des connaissances, des rapports sociaux.

Les femmes-relais m'ont ouvert leurs portes, elles m'ont donné l'occasion de participer, de parler en français, de connaître des gens.



Bonnes pratiques pour favoriser la cohésion de groupe

- Assurer l'usage d'une langue comprise par toutes (ex : français).
- Encourager l'ouverture d'esprit, le non-jugement d'autrui, les valeurs de solidarité, du respect et de l'écoute.
- Élaborer un code d'éthique ou un code de vie (confidentialité, respect, sécurité etc.) à signer.
- Organiser des événements festifs et rassembleurs sur une base périodique (anniversaires, potlucks, événements saisonniers).

Ce que j'ai appris des femmes-relais, c'est le respect. Respecter d'où tu viens, ta couleur, ta façon de t'habiller, ta religion. Tout de toi que c'est différent de moi, je respecte.

Financement et budget



L'acquisition d'un financement suffisant et régulier est une condition de la faisabilité des activités et de leur durabilité.

Un programme Femmes-relais nécessite beaucoup d'énergie pour sa réalisation. Recherchez un financement récurrent et suffisant permettant la poursuite durable des activités grâce à un accès aux ressources matérielles et au personnel nécessaire.



Bonnes pratiques pour accéder au financement

- Atteindre un niveau appréciable de reconnaissance du programme
- Faire partie d'un réseau reconnu
- Accéder aux informations de financement
- Remplir les exigences
- Diversifier les sources de financement

Section 2

Contenu du programme

Introduction aux domaines d'activités



Le contenu d'un programme Femmes-relais devrait inclure les trois domaines d'activités suivants :

- **Insertion socioprofessionnelle (ISP)**
- **Relais auprès des résident-e-s et familles du quartier (accompagnement)**
- **Participation sociale**

Ces différents domaines d'activités sont décrits dans la présente section. Ils représentent les piliers principaux autour desquels s'élabore un programme Femmes-relais.

Ces trois piliers doivent être mis de l'avant dès le début du processus d'implantation du programme. Toutefois, il faut considérer que chaque domaine d'activités peut se développer à des rythmes différents selon le contexte et les ressources propres à chaque milieu. L'important est de **toucher à l'ensemble des domaines**, et de viser le développement progressif de chacun.

- À titre d'exemple, dans les deux premières années d'implantation du programme, un organisme pourrait avoir une programmation très développée en activités d'insertion socioprofessionnelle et de participation sociale, tout en travaillant encore à établir les bases essentielles pour mener ses activités de relais (promotion du service dans le quartier, kiosques d'information). Dans ce cas, quelques années de développement pourraient être nécessaires avant que le volet « relais » du programme soit bien rodé et occupe une place plus importante dans le programme. En d'autres mots, pour que le téléphone sonne, les femmes-relais doivent avant tout se faire connaître dans le quartier !



Bonnes pratiques

- Viser un certain équilibre et une complémentarité entre les trois domaines d'activités. En plus d'assurer une diversité d'activités, cela enrichit le programme puisque chaque domaine a le potentiel de venir renforcer les autres.
 - Par exemple, le relais est une occasion de mettre en pratique les apprentissages développés dans des activités d'ISP et de participation sociale.

****MISE EN GARDE! : Un programme Femmes-relais devrait consolider l'implantation des trois domaines d'activités avant d'entreprendre d'autres types d'initiatives.**

Activités d'insertion socioprofessionnelle

Les activités d'insertion socioprofessionnelle d'un programme Femmes-relais doivent inclure les éléments suivants :



1 Formations/ateliers sur la **connaissance de soi**, de ses forces et de ses intérêts

Il s'agit ici d'accompagner les femmes dans une démarche d'exploration de soi, celle-ci étant essentielle pour aider les femmes à identifier leurs objectifs, leurs aptitudes et les avenues d'insertion socioprofessionnelle qui les motivent et qu'elles envisagent.

Ça passe d'abord par nous, notre formation personnelle et c'est ça que je trouve extraordinaire parce que ça nous transforme. On développe certaines compétences personnelles et professionnelles.



Bonnes pratiques

- Encourager les femmes à identifier leurs aptitudes et forces pouvant provenir de leur bagage expérientiel, de leur parcours professionnel prémigratoire, de leurs études, de leurs expériences de bénévolat, etc. En somme, un programme Femmes-relais devrait faire valoir qu'une femme arrive au programme avec beaucoup d'aptitudes et de connaissances, lesquelles pourront être consolidées et mises de l'avant à travers le programme.
- Encourager les femmes à identifier spécifiquement quelles sont leurs plus grandes qualités.
- Stimuler des réflexions sur leurs motivations, leurs désirs, leurs objectifs dans diverses sphères de leur vie.
- Impliquer les femmes-relais volontaires dans l'organisation, la préparation et l'animation de certaines séances de formation.

On parle aussi de nous, pour nous découvrir. Quelles sont nos forces, quelles sont nos faiblesses, quelles sont nos valeurs. En quoi nous sommes meilleures.



2

Formations/ateliers sur l'exploration des possibilités et intérêts de développement socioprofessionnel

Ici, il importe de clarifier que les projets socioprofessionnels que vous pouvez explorer avec les femmes incluent les possibilités d'emploi, de bénévolat, d'études et/ou d'entrepreneuriat.

Les objectifs de ces formations/ateliers sont les suivants :

- Aider les femmes à identifier quels types de projets socioprofessionnels les intéressent
- Outiller les femmes afin qu'elles puissent s'impliquer et se développer dans un ou des projets de leur choix, que ce soit tout de suite après le programme Femmes-relais ou plus tard, au moment où elles seront disposées à le faire.



Bonnes pratiques

- Présenter et valoriser une diversité d'options de projets socioprofessionnels, lesquels peuvent tous contribuer d'une manière ou d'une autre à l'insertion socioprofessionnelle des femmes-relais, et ce, selon leurs intérêts, priorités et besoins. L'insertion en emploi n'est donc pas la seule avenue à valoriser dans un programme Femmes-relais, il s'agit surtout d'accompagner les femmes de façon à ce qu'elles puissent faire des choix éclairés et de les encourager à s'impliquer dans un projet, présent ou futur, dans lequel elles peuvent s'accomplir et s'épanouir.
- Il peut être pertinent de collaborer avec une organisation spécialisée en formation à l'insertion socioprofessionnelle pour mener ces activités.

Parce que dans l'fond, les stagiaires, à la fin du programme, on souhaite qu'elles savent qu'est-ce qu'elles veulent. Admettons qu'elles retournent à l'école, aller sur le marché du travail, continuer à faire du bénévolat. C'est vraiment permettre à ces femmes-là de se connaître.



Exemple de pratique

- Les programmes Femmes-relais des quartiers de St-Michel, Centre-Sud et de Parc-Extension collaborent avec le Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP) pour incorporer dans le programme ces activités d'insertion socioprofessionnelle. En plus d'apporter une expertise de formation pertinente au programme, cette collaboration avec une commission scolaire ajoute une possibilité d'attestation institutionnelle de plus pour les participantes.



3

Suivi individuel en soutien au projet d'insertion socioprofessionnelle

- Un suivi individuel devrait être fait avec chaque femme-relais à travers le programme, pour l'accompagner de façon plus personnalisée dans l'élaboration de son projet d'insertion socio-professionnelle.
- Ce suivi individuel présente une belle occasion de créer des liens de confiance avec les femmes et d'offrir un accompagnement plus personnalisé pour répondre à leurs besoins et suivre leur cheminement à travers le programme. De plus, cela permet d'ouvrir un espace de dialogue avec les femmes pour recueillir leurs rétroactions sur le programme et leur expérience comme femme-relais.

Elles font des recherches pour elles. On monte les CV, les lettres de présentation, on fait vraiment de l'accompagnement individuel sur les projets de vie de chacune des participantes
- Employée d'un programme



Bonnes pratiques

- Il est utile d'offrir le suivi individuel au début, en cours et à la fin du programme. Ceci permet de suivre le cheminement de chaque femme et de faire des ajustements dès le début ou en cours de route.
 - La disponibilité post-programme pour communiquer de façon ponctuelle avec les responsables du programme est aussi très appréciée de certaines femmes-relais.
- Le suivi individuel peut impliquer l'élaboration d'un plan d'action concret pour le développement du projet d'insertion socio-professionnelle de la femme. Ce plan d'action peut inclure une réflexion sur les facteurs de réalités à prendre en compte (comme les besoins financiers, la situation familiale, etc.) ainsi que sur les ressources d'aide disponibles, et ce, afin d'aider la femme à considérer les options qui s'offrent à elles de façon éclairée.



4 Formations/ateliers sur la recherche d'emploi

- Ces activités visent à outiller concrètement les femmes pour la recherche d'emploi. Ceci inclut l'élaboration d'un CV, l'introduction aux stratégies et moyens de recherche d'offres d'emploi, le développement d'aptitudes pour les entretiens d'embauche, etc.



Bonnes pratiques

- Nous vous recommandons d'allier théorie et pratique pour ces activités ! Ceci peut se faire, par exemple, en pratiquant directement la rédaction d'un CV et la recherche d'emploi sur diverses plateformes, en effectuant des simulations d'entretiens d'embauche, etc.
- Vous pouvez inclure dans ces activités des visites extérieures à des événements d'employabilité, comme un salon de l'emploi.
- Il peut être pertinent de collaborer avec une organisation spécialisée en formation à l'insertion socioprofessionnelle pour mener ces activités (par exemple, le CREP).

Tu te prépares pour les entrevues, elle te dit comment agir, comment faire, que faire et quoi ne pas faire. Ça aussi, ça m'aide beaucoup parce que le jour de l'entrevue, je vais être plus sûre, je vais savoir déjà qu'est-ce que c'est, qu'est-ce qu'il va arriver, je vais avoir plus de confiance en moi.



5

Formations/ateliers sur les **services et ressources** du quartier et de la société d'accueil

- Ces activités ont pour but d'accroître les connaissances des femmes-relais des ressources communautaires ou institutionnelles pouvant être pertinentes pour répondre à divers besoins sociaux, familiaux, économiques et civiques.
- Les connaissances acquises dans ces activités sont par la suite mises en application par les femmes dans leur rôle de *relais*.

Ça m'a aidée beaucoup parce que en même temps qu'on reçoit l'information, on l'applique. Quand je fais mes relais dans mon rendez-vous ou par téléphone, j'ai l'opportunité de l'appliquer tout de suite.



Bonnes pratiques

- Ces activités peuvent prendre la forme de visites sur place d'organismes du quartier, et/ou de présentations par des partenaires de ces organismes. Ceci permet aux femmes de se familiariser avec les ressources de façon concrète, de poser des questions aux personnes concernées et même de visiter des lieux de stages potentiels, lorsque cela s'applique.
- Les ressources institutionnelles pertinentes à présenter incluent, entre autres, la Régie du logement, Emploi Québec, la RAMQ etc.
- Il peut être utile de mettre à la disposition des femmes-relais un cartable ou un manuel afin de centraliser les documents et informations pertinentes sur l'ensemble des ressources présentées. Ce cartable devient un « aide-mémoire » et un outil de référence utile pour elles-mêmes dans le futur ainsi que pour leur travail d'accompagnement des familles dans le cadre du programme.

J'ai un cartable et là-bas, tu peux comme structurer toutes les choses. Vraiment, si la famille vient, tu peux ouvrir ça et trouver toutes les informations.



Exemples de pratiques

Dans le cadre du projet « Raconte-moi Centre-Sud », les femmes-relais visitent certains organismes et donnent par la suite une présentation aux autres. Cette méthode favorise l'engagement des femmes, et se présente comme une expérience valorisante pour elles.

C'est gagnant des deux côtés. Nous on va découvrir cet organisme, ce qu'ils font et tout ça et eux, ils vont découvrir ce qu'une femme-relais offre comme service.



Autres bonnes pratiques identifiées pour enrichir la dimension d'insertion socioprofessionnelle d'un programme Femme-relais

1. Offrir l'opportunité, dans le cadre de la structure du programme, de faire un court stage de pratique dans un autre organisme du quartier (15 à 30 heures par exemple). Ceci donne l'opportunité aux femmes intéressées d'avoir une expérience de travail et d'apprentissage de plus et donc, d'ajouter une corde à leur arc!
 - Pour ce faire, nous vous recommandons d'établir des partenariats clairs avec les organismes communautaires intéressés à accueillir des femmes-relais comme stagiaires. En effet, il est important de valider avec ces organismes quelles sont les attentes et les conditions de travail nécessaires à assurer afin que l'expérience puisse être gagnante et enrichissante pour chaque partie impliquée.
2. Offrir des formations ateliers sur :
 - L'écoute active, notamment pour bien préparer au rôle de relais
 - L'histoire de la société d'accueil
 - Des aspects liés au fonctionnement de la société d'accueil (le système scolaire par exemple)
 - D'autres sujets d'intérêt pour les femmes, proposés par les femmes elles-mêmes (ex. les troubles d'apprentissages chez l'enfant, la violence conjugale, le deuil migratoire, etc.)
3. Sortir ou faire des activités sociales ludiques pour favoriser la cohésion de groupe et la création de liens entre les femmes (ex. sortie aux pommes, à la cabane à sucre, etc.)

Une femme raconte qu'elle est a continué son implication dans l'organisme après avoir complété son stage d'une quinzaine d'heures : I was so happy. It's almost one year, and still when I have time I go there, I enjoy and do the stage. Ya, because this is good opportunity I think. You're not payed, but if you do something, you learn something.

Ensemble, on a choisi des thèmes pour parler, on a choisi des séances et on va discuter des thèmes qu'on a choisis. Et chaque séance, deux d'entre nous vont présenter le thème.

On a fait le deuil migratoire. C'était vraiment très touchant. Ça aide à mieux comprendre mon parcours et de comprendre que c'est pas seulement moi que j'ai vécu ça, c'est tout le monde qui vit ça.

Développer l'empathie et l'écoute ça c'est important. Si vous ne savez pas écouter votre interlocuteur en face, vous ne pouvez pas déceler, identifier son problème. Donc, ça aussi on a appris là-bas à avoir l'écoute.

Après l'inscription, on s'est retrouvées à la cueillette des pommes. Donc on était en train de cueillir les pommes et on discutait, on jasait et ça m'a fait vraiment plaisir. Comme première rencontre, c'est vraiment inoubliable pour ça.

Activités de relais auprès des résident.e.s et familles du quartier (accompagnement)

En plus de s'impliquer dans des activités pour leur propre insertion socio-professionnelle, les femmes-relais s'impliquent également dans des activités d'accompagnement des résident.e.s et familles immigrantes du quartier, d'où le terme « relais ». Ce relais a comme objectif de favoriser l'accès à l'information et aux ressources des personnes immigrantes et, ainsi, de favoriser l'intégration et l'inclusion sociale de celles-ci.

Un des problèmes justement, c'est le manque d'information. Comme les gens arrivent puis ils savent pas quoi faire, ils sont laissés à eux-mêmes. C'est vraiment le manque de ressources.

Avant de présenter les différentes formes que peuvent prendre les relais, il importe de souligner les principes généraux suivants qui devraient s'appliquer pour assurer la sécurité et le bien-être des femmes-relais :



PRINCIPE 1 Assurer que la femme-relais est, en tout temps, soutenue dans son rôle et l'aider à identifier et à respecter ses limites.

- Il est important d'aider et d'encourager les femmes-relais à identifier et à respecter les limites de leur rôle, lequel consiste à **relayer de l'information**, à **référer** et à agir à titre de ressource pour **briser la barrière de la langue**.
 - En effet, il faut garder en tête que le rôle d'une femme-relais n'est **PAS** de :
 - Faire de l'intervention psychosociale
 - Prendre des décisions pour les gens ou faire les choses à leur place
 - Devenir l'amie des personnes auprès de qui elles interviennent
 - De plus, le partage d'une langue commune peut facilement créer un sentiment de proximité avec les bénéficiaires, ce qui est encouragé pour créer un lien de confiance mais devrait toujours se faire dans les limites du rôle de la femmes-relais.
- Une intervenante responsable du programme devrait toujours être disponible sur place **pour encadrer les femmes-relais dans ce rôle d'accompagnement, répondre à des questions ou besoins de clarifications et prendre en charge des cas qui dépassent les limites** de la femme-relais, comme des situations de violence ou de crise par exemple.



Bonnes pratiques

- Discuter pleinement et de façon ouverte avec les participantes des enjeux liés au respect du rôle d'une femmes-relais est fortement encouragé dans le cadre des formations et de l'encadrement des relais, et ce de façon continue tout au long du programme.
- Faire des exercices de mise en situation mettant de l'avant des situations dans lesquelles les limites à respecter peuvent être floues, susciter des questionnements ou rendre inconfortable est une excellente pratique! Cela permet d'avoir des réflexions en groupe et de préparer les femmes-relais au genre de situations délicates auxquelles elles peuvent être confrontées.



PRINCIPE 2 Demander aux femmes-relais de partager uniquement les coordonnées de l'organisme

Il devrait être indiqué, en tout temps, de partager uniquement avec les personnes accompagnées les coordonnées de l'organisme du programme. Un programme Femme-relais devrait donc demander aux femmes de NE PAS partager à des fins d'accompagnement leurs coordonnées personnelles. Il s'agit d'une mesure pour protéger la sécurité des femmes et pour respecter leurs limites.



Bonnes pratiques

- Assurer des moyens de communications spécifiques pour entrer en contact directement avec les femmes relais est un excellent moyen de permettre aux familles de rejoindre les femmes d'une façon sécuritaire et non intrusive.
 - Par exemple : une ligne téléphonique exclusive au programme Femmes-relais, avec messagerie vocale ; une boîte courriel ; un site internet ; une adresse dédiée au programme où se présenter, etc.
- Mettre à disposition des cartes de contact personnalisées pour chaque femme-relais, avec leur prénom et les coordonnées de l'organisme. Les femmes peuvent donc les distribuer au besoin, et la personne intéressée par un accompagnement rappelle et peut spécifier qu'elle a déjà établi un contact avec une femme-relais en particulier.



PRINCIPE 3 Assurer qu'un accompagnement se fait toujours dans un lieu sécuritaire et public

Pour assurer sa sécurité, une femme-relais ne devrait jamais avoir à se rendre dans un lieu privé pour un accompagnement. L'organisme devrait en tout temps être au courant des accompagnements faits à l'extérieur.



Bonnes pratiques

- Accompagner des individus dans des lieux publics, à des heures raisonnables (vers un organisme ou à un rendez-vous médical par exemple).
- Dans le cas où un accompagnement à l'extérieur implique un déplacement avec une personne accompagnée, assurer que ce déplacement se fasse par transports en commun.

Les types de relais effectués par les femmes-relais



1

Tenir des kiosques d'information sur les relais offert par les femmes-relais et sur les ressources disponibles

- Ces kiosques ont comme but de rejoindre les personnes immigrantes du quartier pour favoriser leur accès à l'information et aux ressources.
- Contexte de réalisation : divers emplacements dans le quartier, en petites équipes.



Bonnes pratiques

- Nous vous conseillons de faire des kiosques dans des endroits variés, les plus susceptibles de rejoindre la population immigrante du quartier. Cela peut inclure, par exemple, les écoles, les centres communautaires, les centres de francisation, les événements du quartier, les garderies privées et CPE, etc.
- Communiquer aux partenaires les objectifs des kiosques, afin qu'ils vous aident à déterminer des modalités de fonctionnement les plus gagnantes.
- Rassembler dans une même équipe de kiosques des femmes-relais parlant différentes langues, afin de rejoindre dans leur langue le plus de populations possibles.
- Développer des outils spécifiques à distribuer dans le cadre de kiosques, par exemple :
 - Des cartes de contact pour chaque femme-relais avec leur nom et le numéro de l'organisme
 - Des dépliants, dans plusieurs langues, qui présentent les services d'accompagnement offerts par les femmes-relais, avec référence au site internet et au numéro de l'organisme. Voir une diversité de langues affichées attire les gens vers le kiosque.

Si tu parles avec eux en français ou bien en anglais, ils vont être discrets, ou bien ils vont pas donner plus de questions, demander plus. Ils vont être juste « OK, merci » et ils vont partir. Alors quand tu parles avec eux dans la langue maternelle, ils vont parler, donner des questions, donc elle va être à l'aise, oui.

J'ai assisté une fois au kiosque à l'école de francisation. Les gens faisaient juste venir nous voir, nous demander c'était quoi, ils voyaient les pamphlets. Donc, ils nous posaient des questions puis là, en leur parlant, c'est là qu'on voyait...il y a une dame qui cherchait une garderie, on lui a dit bien vous pouvez nous appeler, puis là on peut vous aider par la suite.



2

Accueillir, écouter les besoins des bénéficiaires et référer vers des ressources pertinentes

- Les femmes-relais accueillent et écoutent des résident.e.s du quartier pouvant leur faire part de diverses problématiques vécues ou leur exprimer plusieurs besoins. En écoutant ces besoins exprimés par l'individu, la femme-relais réfère la personne à des ressources pertinentes OU peut aider directement la personne à faire certaines démarches lorsque cela s'applique (voir les prochains points du cadre de référence).
- Contextes de réalisation : l'accueil, l'écoute et le référencement peuvent se faire de façon informelle dans le cadre d'un kiosque ou de façon plus formelle, sur place, au bureau de l'organisme.

Toutes ces familles qui viennent, n'ont pas la langue et sont beaucoup dépaysées par rapport à ce qu'ils ont connu. Donc, connaissant la situation que nous-mêmes nous avons vécue, on peut les aider, mieux les aider. Parce que nous-mêmes nous sommes des femmes immigrantes, mais qui avons déjà roulé notre bosse, qui pouvons aider ces femmes.



Bonnes pratiques

- Offrir un espace permettant aux femmes-relais d'accueillir les individus et les familles dans le cadre le plus confidentiel possible.
- Offrir des rendez-vous aux individus et aux familles afin de gérer l'achalandage et de faciliter leur mise en lien avec une femme-relais qui parle leur langue, lorsque cela s'applique.
- Porter une attention à la **gestion du temps et aux horaires** et encourager les résident.e.s à faire de même.
 - Toujours expliquer à la personne que le temps est limité. Traiter un besoin à la fois, quitte à devoir prendre un autre rendez-vous pour la suite.
- Instaurer un système de suivi des accompagnements : notes de suivi à remplir, fiches d'information, etc.



Exemple de pratique

Au programme Femmes-relais de St-Michel et Centre-Sud, les femmes s'alternent selon leurs disponibilités pour assurer la réception téléphonique et la prise de rendez-vous pour des accompagnements. Toutes les femmes-relais du programme ont des plages horaires de disponibilités pour l'accompagnement déjà planifiées à l'agenda. En consultant cet agenda, les réceptionnistes d'appels peuvent donner des rendez-vous aux individus en les assignant à leurs collègues femmes-relais parlant leur langue

Ils ont l'opportunité de laisser un message en espagnol, en arabe, en vietnamien. Dans ta langue tu peux laisser un message. Puis après, si moi je prends les messages et il y a un message en arabe, je garde le message et je le mets dans la fiche : il y a une madame qui a besoin d'aide en arabe, rappeler plus tard.



3 Faire de l'interprétariat pour les personnes accompagnées

- En plus de référer les individus vers des services et ressources externes, les femmes-relais peuvent aider directement les individus parlant une même langue qu'elles en faisant de l'interprétariat pour eux.
- Ceci inclut, par exemple, le fait d'aider les individus à comprendre ou à remplir des documents qui sont en français ou en anglais, faire de l'interprétariat direct pour un individu dans le cadre d'un appel ou d'un rendez-vous avec un professionnel ou dans le cadre d'une rencontre de parents à l'école, etc.
- Contextes de réalisation : L'interprétariat offert par les femmes-relais peut prendre place dans les locaux du programme ou dans, certains cas, dans des lieux externes publics lorsqu'un besoin d'interprétariat dans un contexte en particulier se présente.

*On remplissait des formulaires sur place.
Pour les familles, pour la carte maladie,
pour les demandes de passeport, pour les
inscrire à HLM. On remplissait beaucoup ça.*

*Les familles nous appelaient pour
aller au CLSC, pour accompagner
les parents dans les écoles, l'hôpital
aussi, l'aide juridique.
– Employée d'un programme*



Bonnes pratiques

- Assurer que les personnes accompagnées comprennent qu'il ne s'agit pas d'un service d'interprétariat professionnel, mais bien d'une aide de plus pour les aider face à la barrière de la langue.
- Il est important que la femme-relais clarifie bien son rôle et explique qu'elle n'est pas spécialiste des sujets traités (immigration ou autre) pour éviter tout malentendu. Elle travaille donc AVEC la personne, pas POUR la personne, et ce en agissant comme courroie de transmission de l'information.



Exemple de pratique

En collaboration avec une école du quartier, les femmes-relais se présentent lors d'une soirée de rencontre des parents pour être disponibles sur place pour faire de l'interprétariat entre des parents et des enseignants, dans le cas où des besoins se présentent. En même temps, elles peuvent profiter de l'occasion pour tenir un kiosque d'information, permettant ainsi de diffuser de l'information aux parents sur les ressources du quartier.

Activités de participation sociale

Ce dernier pilier d'un programme Femmes-relais a comme objectif d'introduire les participantes à tout ce qui a trait à l'action collective, et ce en les introduisant de diverses façons à s'engager activement comme citoyennes, que ce soit au niveau local ou national.

Les activités de participation sociale incluent :



1 Présentation des institutions de la société civile

L'introduction aux diverses institutions de la société civile permet de comprendre concrètement le système politique de la société d'accueil et d'explorer les façons par lesquelles les citoyens et citoyennes peuvent entrer en contact avec ces institutions.



Bonnes pratiques

- Les thèmes pouvant être couverts incluent : les différents paliers gouvernementaux (municipal, provincial et fédéral), les rôles des élus, le système de suffrage, le système judiciaire, les lois et nos droits, etc.
- Nous vous recommandons de privilégier des visites sur place aux institutions, ou même des rencontres directes avec des personnes élues. Ce genre d'activité permet d'emblée aux participantes d'entrer en contact avec les institutions civiles à titre de citoyennes.



Exemples de pratiques

- Certains programmes Femmes-relais ont organisé des rencontres avec le maire ou la mairesse de la ville ou de l'arrondissement, des élu.e.s de la région, etc.
- Certains programmes ont fait des visites à l'Hôtel de ville ou même à l'Assemblée nationale à Québec.
- Au CRIC, les femmes préparent des questions et choisissent celles qui seront présentées au **conseil d'arrondissement**. Elles y assistent pour obtenir une expérience de première main du fonctionnement de l'institution. Cela permet aussi de faire comprendre aux femmes-relais que ces institutions sont accessibles.

On a été à pas mal d'endroits pour apprendre mieux à connaître la société, comprendre les choses, et moi ça m'a apporté beaucoup. Ça m'a rapporté tellement, que je me suis mise à écrire un livre pour le multiculturalisme.



2 Participer à des initiatives citoyennes et sociales

À travers le programme, les femmes-relais devraient avoir des opportunités de participer à des initiatives citoyennes et sociales. Il peut s'agir d'activités organisées par le programme Femmes-relais en soi ou par d'autres partenaires du quartier (dans lesquelles les femmes-relais sont invitées à se joindre).

Ces initiatives peuvent être diverses : fêtes familiales, barbecues d'été, cafés-échanges, potlucks interculturels, spectacles, projets dans les écoles, levée de fonds, etc. En somme, il s'agit de toute action sociale et collective qui encourage la création de liens sociaux et interculturels dans le quartier.

We did like potluck, like isolated women there, staying home, nothing to do, nobody to talk. They don't understand the language, they don't understand where to go, so we create the link, that's why we create like potluck party. Bring your food, come to the party, talk to other person. Like hundred eighty people together.

Le jour de la femme, on invitait, on prenait un café puis on discutait avec les femmes, elles amenaient leurs enfants. On a fait une fête au parc avec des hot-dogs, puis on a fait un BBQ, puis les familles sont venues.



Bonnes pratiques

- Offrir aux participantes l'opportunité de s'impliquer à différents niveaux dans ces activités, selon leurs intérêts et disponibilités. En effet, le degré de participation à de telles activités peut varier. Il peut s'agir de :
 - Donner de son aide lors de l'activité, sans participer nécessairement à l'organisation de celle-ci en tant que telle.
 - Participer de A à Z à l'élaboration et à la planification de l'activité. Dans ce cas, il s'agit d'une belle opportunité de leadership et de travail d'équipe!



Autres bonnes pratiques à considérer pour le volet de participation sociale

- Impliquer les femmes dans des activités de mobilisation citoyenne lorsque cela se présente. Cela peut inclure, par exemple, la création d'une pétition, la participation active à un comité citoyen, la publication d'un article dans un journal de quartier, la participation à une manifestation, etc.
 - Lorsqu'il s'agit d'une implication de nature politique (ex. Pétition, manifestation etc.), il est important que l'implication soit volontaire, et que les femmes-relais ne ressentent pas de pression à participer.



Exemple

Le programme Femmes-relais de St-Michel a vécu l'expérience de mettre sur pied et de faire circuler une pétition dans le quartier pour mettre de l'avant des besoins spécifiques exprimés par les femmes du quartier.

Section 3 Fin de programme

Attestation



Une attestation officielle est fournie aux participantes ayant complété le programme, reconnaissant les heures d'implication ainsi que les compétences développées dans le cadre du programme

Cette attestation est un outil de reconnaissance de la formation suivie, du travail accompli et des compétences développées par les femmes-relais. Elle contribue à faire connaître le programme et favorise les démarches de recherche d'emploi et d'insertion sociale des participantes.



Bonnes pratiques concernant l'attestation

- Soutenir les femmes dans l'autoévaluation du développement de leurs compétences, pour éviter que l'évaluation des compétences se résume à une « note » donnée par la formatrice.
- Créer un format d'attestation officiel du programme Femmes-relais :
 - Spécifier qu'il s'agit d'un stage et non d'une activité de bénévolat
- Personnaliser l'attestation pour chaque participante :
 - Inscrire le nombre d'heures d'implication de la participante
 - Inscrire les formations reçues
 - Inscrire les types de compétences acquises par la participante dans le programme, en utilisant l'outil du “profil de sortie de la femme-relais” en annexe du guide.
- Faire une cérémonie officielle de remise des attestations, pour célébrer l'accomplissement des participantes
- Avoir un outil de suivi [exemple générique à développer -- matrice]

Je trouve le programme utile. Tu sais pourquoi ? Parce que c'est déjà un stage. Par exemple, moi si un jour je pense travailler, ils vont me demander la première des choses « est-ce que tu as de l'expérience québécoise ? ». Le programme m'a donné une attestation de stage, donc c'est une expérience de travail.

C'est comme une grande reconnaissance. [...] On invite des gens, plein de gens. Il y a comme une grande reconnaissance à la fin.

Ça nous aide l'expérience de travail. On répond au téléphone, on fait du travail de bureau, on fait des lettres, on traduit, on touche beaucoup de sphères en même temps. On fait comme du travail social, travail de réceptionniste, traductrice. Donc on acquiert beaucoup d'expériences, de petites branches. C'est très intéressant quand même. Après six mois, on a l'attestation qui nous permet d'aller travailler, c'est bien.



Exemples pour célébrer les femmes-relais

- Au CRIC, une participante a reçu le prix de bénévolat de la ville de Montréal.
- Voir en annexe du guide un exemple d'attestation, et l'outil « profil de compétences ».

Méthodes d'évaluation



L'évaluation continue est indispensable pour faire les ajustements potentiels et améliorer la pratique. Une évaluation minimale auprès des femmes participantes et des personnes accompagnées est nécessaire à la fin de chaque cohorte. Le parcours des participantes, les activités, la perception des familles et des partenaires devraient faire l'objet d'évaluation.

Adoptez une pratique d'évaluation qui permet de jauger la pertinence des activités et actions et d'apporter un ajustement au besoin. Donnez également aux participantes l'opportunité d'exprimer leur perception des activités pour les améliorer. Vous pouvez utiliser plusieurs formes et niveaux d'évaluation (interne, externe, à mi-parcours ou finale).



Bonnes pratiques d'évaluation

- Évaluation des formations reçues par les participantes
- Évaluation interne et mécanisme de rétroaction en continue
- Évaluation externe pour avoir un avis d'expertise extérieure
- Disposer d'un plan de suivi et évaluation
- Boîtes à suggestions

Conclusion

Nous espérons que les bonnes pratiques et les exemples présentés dans le Guide d'implantation seront utiles, tant pour accompagner les organismes dans l'implantation d'un programme Femmes-relais que pour enrichir les programmes existants.

Nous vous encourageons à documenter de façon continue les initiatives et bonnes pratiques mises de l'avant par vos organismes et, surtout, de ne pas hésiter à les partager avec le Réseau! En effet, le Réseau métropolitain des femmes-relais est là pour vous entendre et susciter les échanges entre ses membres. N'hésitez pas à contacter le Réseau pour nous faire part de vos activités, et pour toute question sur le cadre de référence, le contenu du présent guide et les outils de travail présentés.

Marie-Eve Grignon

Coordonnatrice du Réseau métropolitain des Femmes-relais
rmfr@criccentresud.org

Cahier
d'implantation
d'un projet
Femmes-relais

Ce document est conçu comme un document de travail pour accompagner toutes équipes souhaitant mettre en place un projet Femmes-relais dans un quartier de Montréal. Ce cahier peut vous accompagner durant toute la durée du programme. Son objectif principal est d'initier une réflexion et d'amorcer des pistes de solution concernant l'ensemble des enjeux que le programme Femmes-Relais soulève.

Le cahier d'implantation est structuré en quatre parties. La première section vous permettra d'identifier les besoins de votre population et les objectifs que vous souhaitez atteindre avec l'implantation d'un projet Femmes-relais dans votre quartier. La deuxième partie renvoie aux questions à se poser avant de débiter le projet. La troisième section porte sur le déroulement du programme et la dernière section permet de poser un bilan sur le projet et d'évaluer le déroulement du programme. Finalement, ce document peut s'adresser à toutes les équipes qui veulent ou ont établi un projet Femmes-Relais dans le quartier.

Le cahier d'implantation s'appuie sur le *Guide d'implantation d'un projet Femme-relais* et le cadre de référence. Il vous permet d'adapter le guide aux réalités de votre quartier. Dans le guide, des pistes de bonnes pratiques sont mises en avant. Elles peuvent vous aider à répondre à certaines questions.

Identifier les besoins et les objectifs

Quels sont les besoins auxquels vous souhaitez répondre à travers l'implantation d'un programme Femmes-Relais dans votre quartier ?

Besoin 1 : _____

Besoin 2 : _____

Besoin 3 : _____

Besoin 4 : _____

Besoin 5 : _____

Quels sont les objectifs que vous vous êtes fixés avec le programme de Femmes-Relais ?

Objectif 1 : _____

Objectif 2 : _____

Objectif 3 : _____

Objectif 4 : _____

Objectif 5 : _____

Structure du programme

Bâtir un projet Femmes-Relais sur des bases solides.

Avant de se lancer dans un projet Femme-relais, trois éléments sont à prendre en considération : les ressources humaines, matérielles et financières. Pour vous accompagner dans l'établissement du programme, nous vous proposons quelques questions qui vous permettront d'établir et de partir le programme sur des bases solides.

Les ressources humaines

Qui/quel organisme encadrera le programme Femmes-Relais ?

Qui composera l'équipe en charge du projet Femmes-Relais ? Combien d'heures seront allouées au projet et comment seront-elles réparties ?

Employé-e-s	Responsabilités et tâches principales	Heures allouées au projet

Les ressources financières

Quelles sont les ressources financières à votre disposition ? Sur combien de temps ce budget s'étale-t-il ?

Quels sont les programmes de subventions qui vous permettent d'établir le projet sur du long-terme ?

Les ressources matérielles

Avez-vous accès à un espace pouvant être alloué aux activités du programmes ?

OUI



Quelle est la capacité d'accueil de l'espace ?

NON



Un organisme partenaire peut-il allouer un de ces locaux ?

Le local dispose-t-il d'un espace permettant la confidentialité ? Si non, est-il possible de l'aménager ou de réserver un temps à ces rencontres ?

Existe-t-il un établissement louant des locaux sur une base régulière ? Les locaux proposés répondent-ils à vos besoins ?

Connaitre le quartier, sa population et choisir ses stratégies d'action

Les données du quartier sont-elles à jour ? (Populations, besoins, langues en demande, etc.)

Selon vous, quels sont les principaux défis auxquels la population fait face ?

Défi 1 : _____

Défi 2 : _____

Défi 3 : _____

Défi 4 : _____

Défi 5 : _____

Quelles sont les langues dont vous auriez besoins, idéalement, dans une cohorte pour rejoindre le plus de personnes possibles dans votre quartier ?

Langue 1 : _____

Langue 2 : _____

Langue 3 : _____

Langue 4 : _____

Langue 5 : _____

Selon vous, quelles sont les meilleures façons de rejoindre une diversité de communautés dans votre quartier ?

Quelles stratégies de promotion pouvez-vous utiliser pour vous faire connaître ?

Stratégie de promotion 1 :

Stratégie de promotion 2 :

Stratégie de promotion 3 :

Stratégie de promotion 4 :

Stratégie de promotion 5 :

Concevoir le programme Femmes-Relais

Quelle durée de programme (en termes d'heures et de mois) faciliterait la rétention de vos participantes ?

Quelles sont les plages horaires les plus accessibles pour vos participantes ? Quelle est votre marge de manœuvre dans cet aménagement ?

Comment assurer une conciliation famille/participation au programme adéquate ?

Selon vous, quels seraient les moyens à envisager pour rendre le programme le plus flexible possible, tout en s'assurant de son bon fonctionnement ?

La participation au programme engendrera-t-elle des coûts indirects pour les participantes ? Si oui, par quels moyens votre programme pourra-t-il amoindrir ces couts ?

Recrutement

Selon vous, quelle méthode est la plus adéquate pour sélectionner les femmes-relais ?

Quels sont les critères de sélection les plus importants ?

Comment évaluer le niveau d'importance à décerner aux critères de sélection choisis ?

Vos critères de sélection selon leur importance :

Critère 1 : _____

Critère 2 : _____

Critère 3 : _____

Critère 4 : _____

Critère 5 : _____

Comment allez-vous gérer les imprévus, par exemple l'absence de certaines langues parmi les participantes ?

Après deux mois de participation au programme, une des participantes arrive aux formations avec un peu de retard. Pendant les formations, elle semble moins impliquée. Elle n'a pas inscrit ses disponibilités pour les accompagnements et elle n'est pas venue lors de la dernière activité d'implication sociale. Vous avez des doutes quant à sa poursuite dans le programme.

Solutions envisageables :

Comment allez-vous aborder cette question avec la participante en question ?

Contenu du programme

Introduction aux domaines d'activités

Votre organisation est-elle plus familière avec un domaine en particulier (expertise sur une thématique particulière, par exemple) ?

Pensez-vous à des partenaires externes pertinents pouvant vous aider à mettre en place certaines activités ?

Organismes et personnes extérieures	Activités envisagées	Contacts	Commentaires

Comment envisagez-vous l'arrimage entre ces trois domaines d'activités (activités d'insertion socio-professionnelle, accompagnement des résident-e-s et les activités de participation sociale) ?
La répartition en termes d'heures ?

Par quels moyens allez-vous assurer une rétention des femmes-relais dans le programme ?

Activités d'insertion socio-professionnelle

Atelier sur la connaissance de soi

Selon vous, quelles activités et outils seraient pertinents pour aborder cette thématique ?

Qui ou quels organismes seraient aptes à animer ces ateliers ?

Atelier sur l'exploration des possibilités et intérêts de développement socioprofessionnel

Selon vous, quelles activités et outils seraient pertinents pour aborder cette thématique ?

Qui ou quels organismes seraient aptes à animer ces ateliers ?

Comment envisagez-vous accompagner les femmes-relais dans le développement et la réalisation de leur projet ?

Les stages externes (optionnel)

Quel est l'intérêt d'offrir un stage à l'externe pour les Femmes-Relais ?

Quels seraient les organismes pertinents pour offrir des stages aux Femme-Relais ?

Organismes	Compétences	Contact	Commentaire

Comment allez-vous veiller au bon déroulement du stage ?

Suivi individuel

À quelle fréquence envisagez-vous effectuer un suivi individuel avec chaque femme ?

Quels éléments aimeriez-vous aborder avec les femmes lors de ces suivis individuels ?

Lors d'un suivi individuel une participante vous confie qu'elle se sent mise à l'écart dans la cohorte et qu'une participante la met particulièrement mal à l'aise. Elle vous demande s'il serait possible qu'elle reprenne le programme lors de la prochaine cohorte car elle ne veut pas créer de conflit. Or, le programme est déjà bien entamé.

Pistes de solutions

Comment pensez-vous gérer les tensions qui peuvent survenir dans une cohorte ?

Quel horizon temporel vous donnez-vous pour le projet d'insertion socio-professionnelle des femmes-relais ? Cet horizon vous semble-t-il réaliste compte tenu de la situation socioprofessionnelle des femmes-relais ?

Ateliers sur la recherche d'emploi

À quel moment ces activités pourront être mises en place ?

Quelles modalités de formation (accompagnement individualisé, simulation d'entrevues, etc.) seraient les plus pertinentes pour outiller les participantes à une recherche d'emploi efficace ?

Pensez-vous à des ressources pertinentes dans votre quartier pour vous aider dans la mise en œuvre de ce volet de formation ? Comment pensez-vous mettre en place ce partenariat ?

Ateliers sur les services et ressources du quartier et de la société d'accueil

Selon vous, quels sont les organismes les plus pertinentes à faire connaître aux participantes dans votre quartier et pour quelles raisons ?

Est-il possible de visiter des organismes sur place et/ou d'inviter des représentants de ces organismes à présenter leurs services ?

Pensez-vous à des organismes ou institutions du quartier qui pourraient à la fois bénéficier d'une implication formalisée de certaines femmes-relais, tout en offrant un cadre d'apprentissage pratique intéressant et pertinent pour les femmes ?

Pensez-vous à des institutions et des programmes gouvernementaux importants à présenter ?

Pensez-vous à d'autres activités qui seraient bénéfiques aux Femmes-Relais ? Si oui, lesquelles ? Qui pourrait venir présenter ces ateliers ?

Activités d'accompagnement des résident-e-s et familles du quartier (relais)

Le guide de transfert a mis de l'avant trois principes pour assurer des accompagnements de qualité et sécuritaire pour les femmes. Les prochaines questions vous aideront à mettre en place des pratiques assurant le respect de ces trois principes, rappelés ci-dessous.

Principe 1 : Assurer que la femme-relais est, en tout temps, soutenue dans son rôle et l'aider à identifier à respecter ses limites

Principe 2 : Encourager les femmes-relais à partager uniquement les coordonnées de l'organisme

Principe 3 : Assurer qu'un accompagnement se fait toujours dans un lieu sécuritaire et public

Comment votre organisme ou équipe pourraient-ils encadrer les femmes-relais dans leur rôle d'accompagnement ? Si une femme, exprime un inconfort dans ce rôle, comment allez-vous l'accompagner ?

Selon vous, quelles sont les limites d'intervention d'une femmes-relais ?

Comment allez-vous organiser ces relais ? Quels outils vous aideraient-ils à bien organiser et gérer les relais ?

Comment gérerez-vous les cas de violence domestique ou d'autre situations sensibles ?

Comment allez-vous épauler et outiller les femmes-relais dans ces situations sensibles ?

Comment pensez-vous aborder les accompagnements ainsi que les trois principes avec les femmes-relais ?

Comment mettez-vous en œuvre les principes d'accompagnement des femmes-relais ?

Principe 1 : Assurer que la femme-relais est, en tout temps, soutenue dans son rôle et l'aider à identifier à respecter ses limites

Outil 1 : _____

Outil 2 : _____

Outil 3 : _____

Principe 2 : Encourager les femmes-relais à partager uniquement les coordonnées de l'organisme

Outil 1 : _____

Outil 2 : _____

Outil 3 : _____

Principe 3 : Assurer qu'un accompagnement se fait toujours dans un lieu sécuritaire et public

Outil 1 : _____

Outil 2 : _____

Outil 3 : _____

Après un accompagnement, une femme-relais vient vous voir car elle pense qu'une femme qu'elle a accompagné vit de la violence conjugale. Elle n'a pas osé aborder la situation avec la femme pendant l'accompagnement. Elle est inquiète pour la femme. Ne sachant pas quoi faire, la femme-relais vient vous voir pour informer de situation.

Pistes de solutions :

À quel(s) principe(s) cette situation se réfère-t-elle ?

Comment allez-vous accompagner et outiller les femmes-relais ?

Une femme vous appelle pour partager son inconfort. Elle a accompagné une famille au CLSC. Lors de la prise de rendez-vous, elle est passée par son numéro de téléphone privé, le téléphone pour les accompagnements n'étant pas disponible. Depuis l'accompagnement, elle est souvent sollicitée par la famille par appel et texto. Elle n'arrive pas à poser ses limites.

Pistes de solutions :

À quel(s) principe(s) cette situation se réfère-t-elle ?

Comment allez-vous accompagner et outiller les femmes-relais ?

Bilan et évaluation

Suivi et évaluation de chaque cohorte

Par quelles pratiques et/ou moyens allez-vous vous assurer d'une bonne communication avec les femmes-relais ?

Quelles activités de fin de cohorte seraient pertinentes à mettre en place pour souligner la fin du programme ? Avec qui (organismes partenaires, familles, etc.) ?

Comment allez-vous effectuer le bilan de la cohorte (rencontres individuelles avec chaque femmes, rencontre collective, etc.) ?

Par quels outils comptez-vous documenter le déroulement de chaque cohorte (par exemple, par la tenue d'un journal de bord) ?

Évaluation du projet

Selon vous, quelles sont les forces de votre organisme et/ou équipe pour la mise en place d'un projet femmes-relais?

Selon vous, quelles sont les faiblesses de votre organisme et/ou équipe pour la mise en place d'un projet femmes-relais?

Comment allez-vous pallier ces faiblesses?
