

# Note d'information#5: LISTES D'ATTENTE

## Résultats du sondage national sur les organisations et services de lutte contre la violence sexuelle

### Les listes d'attente sont un indicateur clé de la forte demande et des besoins à combler pour les survivant-es de violence sexuelle

De nombreuses organisations de lutte contre la violence sexuelle (OVS) ont connu une augmentation de la demande de services ces dernières années, en grande partie depuis 2017, lorsque le mouvement #MeToo s'est inscrit dans le langage populaire après avoir saisi le web.

La forte prévalence de la violence sexuelle (VS) dans la société, ainsi que la constante précarité du secteur, ont contribué à de longues listes d'attente pour les services.

Dans cette étude, nous avons cherché à :

1. **Recueillir des données** sur l'ampleur des listes d'attente pour les services liés à la VS;
2. **Comprendre l'impact** des listes d'attente sur les survivant-es et le secteur; et
3. **Mettre en évidence des stratégies et des ressources** destinées à atténuer les conséquences des délais d'attente pour les services.



*Les conclusions de ce document peuvent être utilisées par les organisations et les militant-es pour mettre en évidence les impacts personnels et systémiques des listes d'attente pour les services liés à la VS.*

### À PROPOS DU PROJET DE SONDRAGE

**Cette note fait partie d'une série produite par l'Association canadienne pour mettre fin à la violence (EVA Canada) sur les conclusions de son *Sondage national sur les organisations et services de lutte contre la violence sexuelle de 2022*.**

Les OVS sont des organisations non gouvernementales qui se consacrent à la prévention ou à la lutte contre la violence sexuelle (VS), que ce soit en fournissant des services, en menant des campagnes de sensibilisation ou en plaidant pour de meilleures lois et politiques. Il s'agit notamment des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel, ainsi que d'autres organisations qui proposent des programmes spécialisés dans le secteur.

Le sondage national bilingue a été mené auprès de 114 OVS à travers le Canada entre juin et novembre 2022, avec un échantillon final de 102 organisations. Conçu selon une approche participative, notre sondage de 80 questions a bénéficié d'une forte représentation par région géographique et par type d'organisation.

## Dans cette note d'information

Ce document présente un aperçu des listes d'attente actuelles pour les services des OVS au Canada et de leur impact, tiré d'une vaste étude menée par l'Association canadienne pour mettre fin à la violence (EVA Canada) en 2022.

Il explore l'existence de listes d'attente et leur ampleur pour les différents services et examine la manière dont les temps d'attente affectent les survivant·es et les OVS.

## Approche du sondage

Le sondage de 80 questions était disponible dans les deux langues officielles et comportait quatre questions au sujet des listes d'attente.

Ces questions portaient sur les **types de services** comportant une liste d'attente, les **temps d'attente**, l'**impact de la COVID-19** sur ces derniers, ainsi que sur **les conséquences générales des délais sur la capacité des OVS** à fournir des services.



## PRINCIPAUX RÉSULTATS

- **Les listes d'attente étaient assez courantes**, 80% de notre échantillon ayant des listes d'attente pour au moins certains de leurs services.
- Elles ont souligné que les **temps d'attente avaient un impact négatif** sur l'accès au soutien physique, émotionnel et psychologique. Par exemple, les **survivant·es n'ayant pas pu bénéficier d'une aide immédiate pouvaient décider de ne pas attendre ou de cesser de chercher** du soutien.
- **Les listes d'attente étaient surtout liées au counseling individuel et de groupe**, ce qui suggère que ces services pourraient nécessiter un financement ciblé.
- **Les temps d'attente pour les services de counseling étaient également les plus longs**: 27% des OVS ont déclaré des temps d'attente de six mois ou plus pour les sessions individuelles. De ces délais, 16% étaient de six mois à un an, tandis que 11% étaient supérieurs à un an.
- **Les temps d'attente peuvent également entraîner des répercussions systémiques**; par exemple, les longues listes d'attente pour des services de counseling peuvent augmenter considérablement la charge sur **les services de crise**.
- **La COVID-19 a exacerbé ce problème**: 54% des OVS ont signalé une augmentation des temps d'attente au cours de la pandémie.
- **Un financement ciblé et des lignes de crise provinciales pourraient contribuer à renforcer la capacité** des OVS à atténuer les délais d'attente et à fournir d'autres services de soutien.



## Listes d'attente pour les services

Le sondage demandait aux organisations si elles avaient des listes d'attente pour différents types de services concernant la VS.

Parmi les OVS de notre échantillon:

47% avaient une **liste d'attente pour le counseling individuel;**

39% avaient une **liste d'attente pour le counseling de groupe et les groupes de soutien;**

15% avaient une **liste d'attente pour l'admission; et**

12% avaient une **liste d'attente pour des services de counseling de crise**

**Une plus petite proportion d'organisations ont indiqué qu'elles n'avaient pas de liste d'attente à l'heure actuelle pour diverses raisons:**

- 26% ont déclaré ne pas avoir de liste d'attente pour le moment, mais qu'elles pouvaient en créer une au besoin;
- 20% ont déclaré ne pas avoir recours aux listes d'attente; et
- 3% ont fermé toutes les listes d'attente parce que la demande était trop élevée.<sup>1</sup>

Plusieurs organisations ont mentionné **d'autres types de listes d'attente** dans la section des commentaires, notamment pour des suivis, des programmes spécifiques et pour l'éducation à la prévention.

Par exemple, une OVS a décrit la manière dont son « **programme d'éducation publique doit généralement dire 'non' à trois demandes de présentations par mois en raison de la demande** ».

<sup>1</sup> Ces dernières années, certaines OVS ont pris la décision difficile de fermer leurs listes d'attente en raison d'une demande extrêmement élevée. Dans ces cas, les OVS ont décidé qu'il était contraire à l'éthique de demander aux survivant-es d'attendre aussi longtemps pour obtenir des services. Par exemple, voir: <https://www.cbc.ca/news/canada/nova-scotia/nova-scotia-sexual-assault-centre-avalon-wait-list-1.5107364>

## Temps d'attente par service

Le sondage demandait aux OVS d'indiquer les temps d'attente moyens pour différents services, qui s'échelonnaient de moins de 48 heures à plus d'un an. Parmi les organisations ayant participé au sondage, 54% ont répondu à cette question.

Selon elles, **les temps d'attente pour le counseling individuel et de groupe étaient les plus longs.** En outre:

- **27%** des OVS ont mentionné des temps d'attente de six mois ou plus pour le counseling individuel. Parmi ces dernières, 16% ont indiqué des délais d'attente entre six mois et un an, et 11% des délais de plus d'un an.
- De plus, **26%** des OVS de notre échantillon ont déclaré des **temps d'attente de six mois ou plus pour le counseling de groupe.** Pour 19% d'entre elles, les délais d'attente se situaient

Même si les **temps d'attente étaient plus courts pour le processus d'admission**, 10% ayant mentionné des temps d'attente de plus d'un mois, mais de moins de six mois, dans 2% des cas, les délais à l'admission étaient supérieurs à un an.

## Motifs des temps d'attente

Bien que nous n'ayons pas directement posé de questions sur les motifs des temps d'attente dans leur organisation ou leur région, de nombreuses OVS ont élaboré sur le sujet. Ces motifs comprenaient:



### Une forte demande de services complexes :

*« Les cas de crise complexes n'ont jamais été aussi nombreux. Un plus grand nombre de personnes se présentent en état de crise grave et se disant suicidaires, se déclarent de plus en plus souvent atteintes de troubles mentaux chroniques et persistants; les cas d'automutilation et les signalements de violence conjugale ont augmenté, tout comme le nombre de personnes qui se sentent immobilisées, désespérées, vaincues ou isolées en raison des effets persistants de la pandémie. Cette situation soumet l'ensemble du personnel et des programmes à des facteurs de stress extrêmes. »*



### Financement insuffisant :

*« Nous dépendons d'un financement gouvernemental instable et ponctuel, ce qui entrave la résilience de nos programmes. »*



### Difficultés de recrutement et de rétention du personnel :

*« Depuis la pandémie, il y a eu beaucoup de roulement du personnel de première ligne ou d'intervenantes en counseling... Travailler dans le domaine de la violence sexuelle présente un risque élevé de traumatisme secondaire. Plusieurs ont quitté leur poste pour un autre travail 'moins stressant' ou pour se retirer du marché du travail. »*



### COVID-19 pandemic:

Pour 54% des OVS, les temps d'attente ont augmenté pendant la pandémie de COVID-19; 22% ayant indiqué que les temps d'attente étaient restés les mêmes, mais avec des hauts et des bas. 19% ont fait état de hauts et de bas continus dans les temps d'attente, sans tendance discernable, tandis que 8% ont déclaré ne pas savoir. Seuls 2% ont indiqué que les temps d'attente avaient diminué par rapport aux niveaux d'avant la pandémie.



## Impacts des temps d'attente

Les réponses au sondage ont révélé que **les temps d'attente peuvent avoir un impact négatif important sur les survivant-es.**

Par exemple, **des besoins physiques, émotionnels et psychologiques urgents peuvent ne pas être satisfaits en raison des délais** pour les services.

Lorsque les survivant-es sont sur une liste d'attente, **des occasions sont manquées pour établir une relation de confiance et fournir du soutien.**

### Les OVS ont expliqué :

*« L'aide aux survivant-es qui attendent trop longtemps sur une liste risque de ne plus être pertinente lorsque nous les appelons enfin. Leurs priorités ont changé, elles ne sont pas prêtes émotionnellement, etc. L'occasion est gâchée... »*

*« Il est vital de soutenir les survivant-es en quête de soutien; ces personnes ont pris la décision de demander de l'aide et les longues listes d'attente peuvent perturber leur volonté de chercher de la recherche de soutien et la guérison. »*

*« Les temps d'attente diminuent la confiance dans nos services et sont frustrants pour les personnes qui cherchent un soutien. »*

*« Nous ne sommes pas en mesure de répondre aux besoins immédiats en matière de counseling individuel, car la demande est élevée. Parfois, les survivant-es n'ont pas envie d'attendre et passent à un autre service ou décident de mettre fin à la recherche d'aide. »*

Les OVS ont également expliqué **que le fait de ne pas réussir à joindre les survivant·es immédiatement pouvait les exposer à d'autres préjudices et à la stigmatisation:**

*« En attendant des services, les victimes/survivant·es risquent de subir des répercussions sociales négatives (blâme de la victime, minimisation, etc.), qui les traumatisent et les démoralisent encore plus avant de recevoir des réponses sociales appropriées et porteuses d'espoir. »*

*« Un délai dans les services peut contribuer à les retraumatiser et les expose à de nouveaux préjudices. »*

*« Les temps d'attente signifient qu'il faut faire face aux conséquences des traumatismes sans aide pendant cette période. Cela peut créer de l'isolement et accentuer les traumatismes. Certaines personnes abandonnent certains cours ou leur programme d'études, ce qui a un effet multiplicateur sur le stress lié à l'expérience traumatisante. »*

**Outre les répercussions des temps d'attente sur chaque survivant·e, on constate également des répercussions systémiques.** Certaines ont expliqué que les listes d'attente exerçaient une pression sur les OVS, les obligeant à mettre fin ou raccourcir la durée des services auprès de la clientèle existante afin d'aider d'autres personnes.

Plusieurs OVS ont également décrit la manière dont les **listes d'attente pour les services à long terme peuvent affecter les organisations qui fournissent du soutien en cas de crise**, car les personnes en recherche de services à long terme n'ont pas d'autre endroit où aller et finissent par dépendre des services d'urgence. Cela peut entraver la capacité du secteur de manière importante, de même que celle des agences multiservices.

# Stratégies et solutions

## Les OVS ont présenté des stratégies créatives visant à atténuer les préjudices liés aux listes d'attente.

Bon nombre ont expliqué les avantages du triage pour gérer la demande de services en fonction d'un besoin aigu ou d'une crise, au lieu d'offrir du soutien selon l'ordre d'arrivée.

Comme l'ont décrit certaines OVS:

- *« Nous avons créé une liste de populations triées afin de garantir le meilleur accès possible aux personnes les plus vulnérables de la société: les personnes autochtones, bispirituelles, transgenres et d'une diversité de genres, les moins de 18 ans et les plus de 60 ans, ainsi que toute personne en état de crise suicidaire. »*
- *« Nous avons un modèle de groupe à quatre niveaux et nous n'offrons de counseling individuel qu'aux personnes en crise n'ayant pas la possibilité d'accéder aux groupes. »*

Cependant, certaines OVS ont expliqué que le **trriage peut avoir pour conséquence que des personnes se retrouvent en manque de soutien persistant, ou carrément laissées pour compte.**

Une OVS a expliqué :

- *« Nous donnons également la priorité aux agressions récentes et aux personnes en situation de crise, mais cela allonge les délais d'attente pour les personnes ayant subi des traumatismes historiques et qui sont prêtes à se plonger dans un travail de guérison. »*

De nombreuses OVS ont déclaré avoir élaboré **une gamme d'aides provisoires qui pourraient être proposées pendant l'attente** de services. L'emploi de matériel autogéré en ligne, d'ateliers psychoéducatifs, de groupes de soutien et de counseling de groupe a été fréquemment cité.

Elles ont cependant expliqué que ces **mesures provisoires étaient limitées.**

Par exemple, une OVS a décrit les problèmes posés par le recours au counseling de groupe, en particulier dans les communautés éloignées ou rurales:

- *« Nous avons essayé de mettre en place la thérapie de groupe, mais nous avons rencontré beaucoup de réticence (stigmatisation, honte) à se joindre à un groupe de survivant-es. Notre population étant peu nombreuse, il y a plus de chances de rencontrer une personne que vous connaissez dans un groupe de soutien. »*



## AUGMENTATION DU FINANCEMENT

**Les OVS ont souvent associé les limites de leur capacité à offrir un soutien à un manque de financement à long-terme et durable.**

Un **financement additionnel est la solution la plus souvent citée** pour renforcer la capacité des OVS face aux temps d'attente, principalement par l'embauche de personnel.

Comme l'a déclaré une OVS :

*« Pour atténuer ces effets négatifs, nous avons mis en place d'autres niveaux de soutien, tels que des interventions de crise virtuelles et en personne, un soutien à la navigation dans les systèmes, des groupes de soutien psychoéducatifs, ainsi que des activités de plaidoyer. Cependant, pour ce faire, nous dépendons d'un financement public instable et à court terme qui entrave notre capacité à offrir des programmes de manière durable, en particulier en ce qui concerne le recrutement et le maintien d'un personnel muni des compétences requises. »*

D'autres OVS ont décrit comment des fonds additionnels leur permettraient d'innover, par exemple en créant des filières d'admission et de counseling ciblées et des programmes spécialisés.



## DES LIGNES DE CRISE SPÉCIALISÉES DANS LA LUTTE CONTRE LA VIOLENCE À CARACTÈRE SEXUEL

En plus d'un financement accru, certaines OVS ont recommandé la création ou l'amélioration de lignes d'écoute ou de soutien provinciales spécialisées qui pourraient les aider à renforcer leur capacité à fournir un soutien à plus long terme:

- *« Une ligne d'urgence provinciale (avec des bénévoles ou du personnel ayant reçu une formation) ayant pour objectif de soutenir les survivant-es en situation de crise permettrait d'alléger la tâche des organisations communautaires et de réorienter nos services pour répondre à d'autres besoins (counseling en cas de traumatismes à long terme, groupes de soutien, formation à la divulgation pour les membres de la communauté, etc.). »*
- *« Les lignes d'écoute locales/provinciales fonctionnant 24/7 constituent souvent une stratégie de soutien aux longues listes d'attente qui permet d'obtenir de l'aide en temps opportun. Une ligne d'écoute provinciale pourrait constituer une précieuse ressource pour les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel qui sont dans l'impossibilité d'offrir un soutien 24/7. »*





## CONCLUSIONS ET IMPLICATIONS

**La demande de services a augmenté au cours des dernières années.** Plus de la moitié des OVS de notre échantillon ont signalé une augmentation globale des besoins en services depuis le début de la pandémie de COVID-19.

L'augmentation de la demande et de la complexité des cas s'ajoute à la précarité des OVS et du secteur et a contribué à l'allongement des listes d'attente dans de nombreuses OVS (80% de notre échantillon).

Un petit pourcentage (3%) a déclaré avoir fermé sa liste d'attente parce que la demande était trop élevée, soulignant la nécessité de nuancer les interprétations des organisations qui déclarent ne pas avoir de listes d'attente.

**Les OVS ont signalé avoir principalement recours à des listes d'attente pour du counseling individuel (47%).**

Certaines ont également déclaré avoir des listes d'attente pour l'admission (15%) et pour le counseling en cas de crise/besoin immédiat (12%). Bien que peu nombreuses, ces listes sont préoccupantes, car les besoins quant aux services d'admission et de counseling en cas de crise sont particulièrement pressants.

Les OVS ont expliqué qu'elles devaient souvent faire des choix stratégiques pour déterminer à qui offrir des services en raison de la forte demande.

Pour certaines, il s'agissait de protocoles de triage qui donnaient la priorité aux violences récentes ou aux situations de crise. Pour d'autres, il s'agissait de raccourcir les programmes pour pouvoir contacter les personnes inscrites sur une liste d'attente ou celles qui avaient le plus besoin d'un soutien immédiat.

Bien que nécessaires dans l'environnement actuel, ces procédures de triage peuvent interrompre de façon prématurée l'accès à des soutiens vitaux ou faire en sorte que certaines personnes ne puissent pas du tout bénéficier de ces aides.

Les OVS utilisent des stratégies créatives pour soutenir les personnes en attente de counseling individuel, y compris un soutien en ligne, des cours autogérés, et du counseling sans rendez-vous et de groupe.

Toutefois, ces stratégies ont des limites et peuvent accroître la pression sur d'autres aspects des services.

**Les OVS ont souligné la nécessité d'un financement accru et de lignes d'écoute dédiées afin d'atténuer la forte demande et les temps d'attente auxquels elles sont confrontées.**

### Les inconvénients des délais

Les délais dans l'accès aux services peuvent entraîner des conséquences néfastes sur la santé physique, émotionnelle et psychologique des survivant-es.

La priorité accordée par les OVS aux besoins aigus et aux situations de crise peut entraîner un retard ou une absence totale d'accès aux services pour les personnes qui cherchent à obtenir un soutien pour leurs antécédents en matière de VS.



Pour toute question sur cette note, veuillez contacter: [communications@endingviolencecanada.org](mailto:communications@endingviolencecanada.org)