

Rapport d'évaluation du programme Interventions globales pour favoriser le rétablissement, l'autonomie et l'intégration des femmes demandeuses d'asile et réfugiées traumatisées par la violence organisée de RIVO Résilience

Février 2026

Présentation préparée par Angela Wang , Ghislaine Ben Zerrouk et Ashley Chu
Sous la supervision scientifique de Naïma Bentayeb

OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

Objectif 1

Évaluer le fonctionnement global du programme

Objectif 2

Documenter les trajectoires de participation et les récits de transformation vécus par les personnes usagères;

Objectif 3

Récolter les effets intermédiaires du programme du point de vue des personnes usagères, de l'équipe interne et des partenaires.

MÉTHODE

COLLECTE DE DONNÉES



Mai 2025

Analyse des documents internes

Objectif: comprendre l'architecture du programme, les types d'activités réalisées, les modalités de participation et les profils des personnes usagères.



September 2025

Collecte des données sociodémographiques et administratives

Objectif : mieux comprendre le profil des personnes accompagnées dans le cadre du programme.

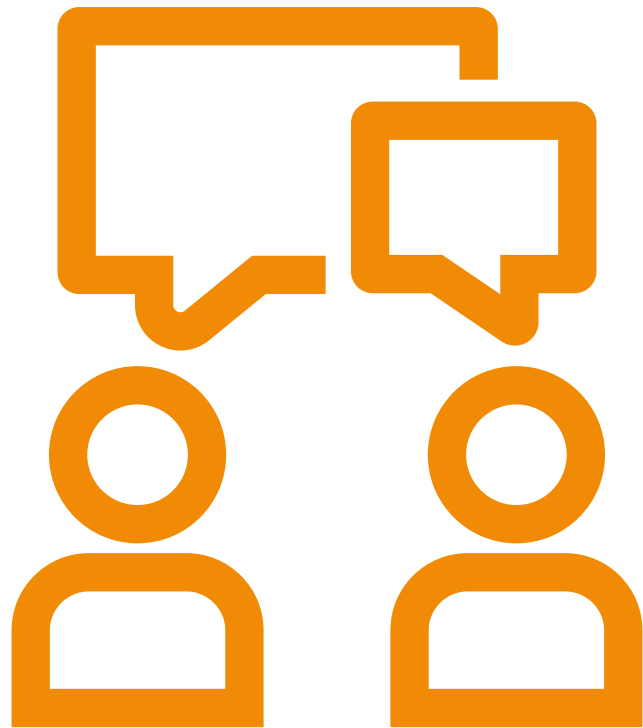


15 octobre au 28 octobre 2025

5 groupes de discussion (N=21)

Objectif: Recueillir une diversité de perspectives professionnelles sur le fonctionnement du programme, les effets perçus et les ajustements nécessaires.

COLLECTE DE DONNÉES



18 octobre au 9 novembre 2025

Entrevues individuelles (11 femmes, 5 hommes)

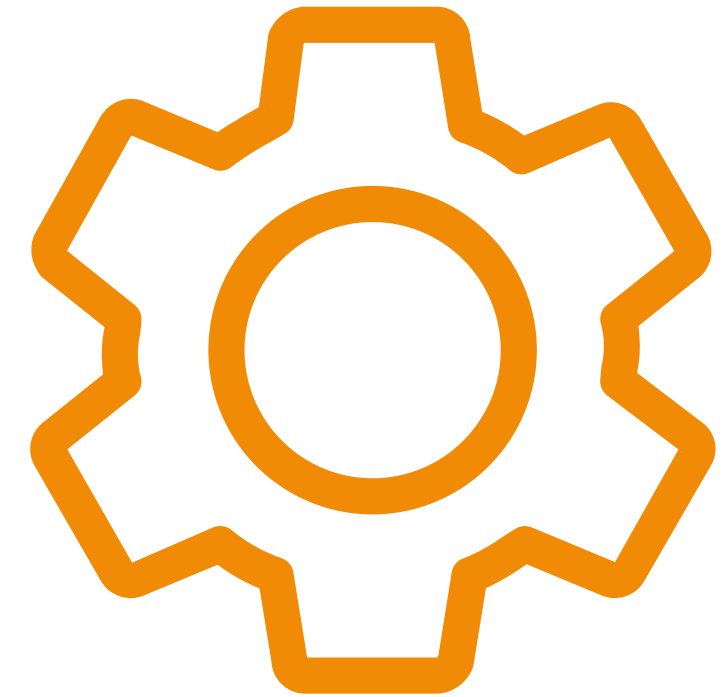
Objectif: pour recueillir des perspectives contrastées sur l'expérience vécue et une vision plus complète des retombées et des limites du programme.



10 octobre au 25 novembre 2025

Observations non participantes (N=2) et entretiens individuels (N=4)

Objectif: documenter les dynamiques, les pratiques d'animation et l'environnement dans lequel évoluaient les participant.e.s.



10 décembre au 12 décembre 2025

Ateliers de récolte des effets

Objectif: pour documenter les effets du programme à court et moyen terme sur les personnes usagères, sur les pratiques et sur la collaboration.

ANALYSE DE DONNÉES



- Approche inductive et déductive pour l'analyse des données qualitatives.
- Analyse descriptive des données sociodémographiques.
- Triangulation des entretiens, groupes de discussion, observations et documents internes.

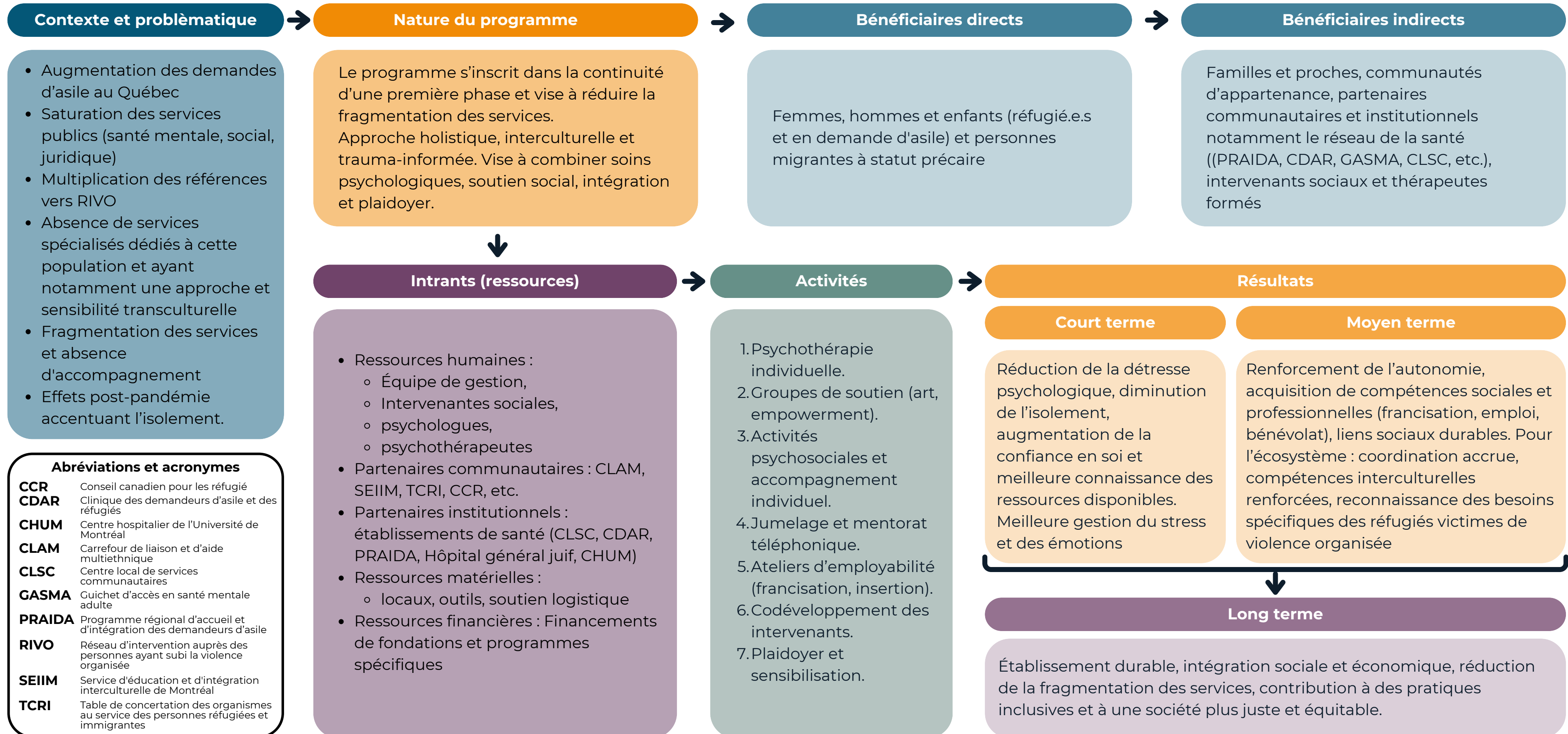
MISE EN OEUVRE ET FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

LE PROGRAMME REPOSE SUR UNE APPROCHE INTÉGRÉE ARTICULÉE AUTOUR DE SEPT VOILETS COMPLÉMENTAIRES

- A Psychothérapie individuelle
- B Groupes de soutien par l'art et l'artisanat
- C Interventions psychosociales
- D Groupes d'intégration sociale
- E Employabilité
- F Formation par codéveloppement
- G Plaidoyer et sensibilisation

MODÈLE LOGIQUE

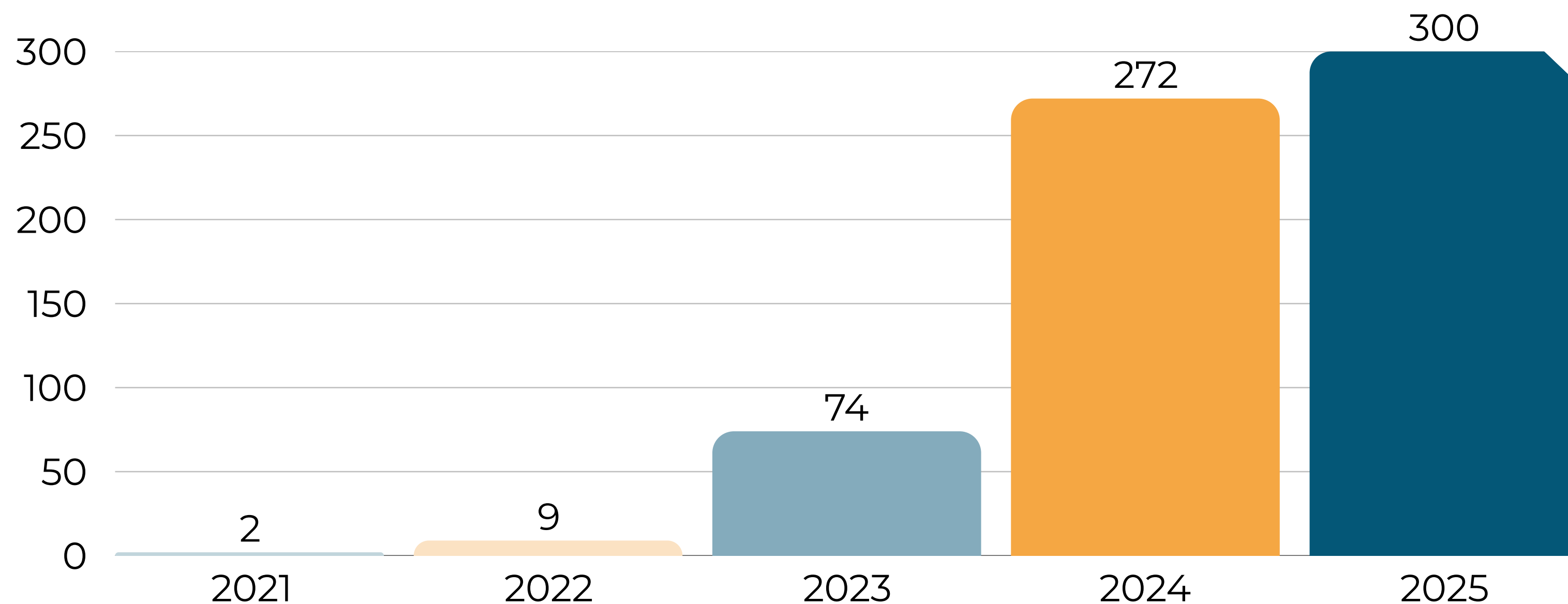
Modèle logique du programme Interventions globales pour favoriser le rétablissement, l'autonomie et l'intégration des femmes demandeuses d'asiles et réfugiées traumatisées par la violence organisée (2025)



RÉSULTATS

**PARTICIPATION ET PROFIL DES
PERSONNES USAGÈRES**

NOMBRE DE DOSSIERS TOUJOURS ACTIFS AU RIVO PAR ANNÉE D'OUVERTURE



LA POPULATION EST TRÈS MAJORITAIREMENT JEUNE ADULTE ET ADULTE D'ÂGE MOYEN

52,6% de la population se situe entre 26 et 40 ans

Les dossiers incluent des personnes de 10 à 73 ans.

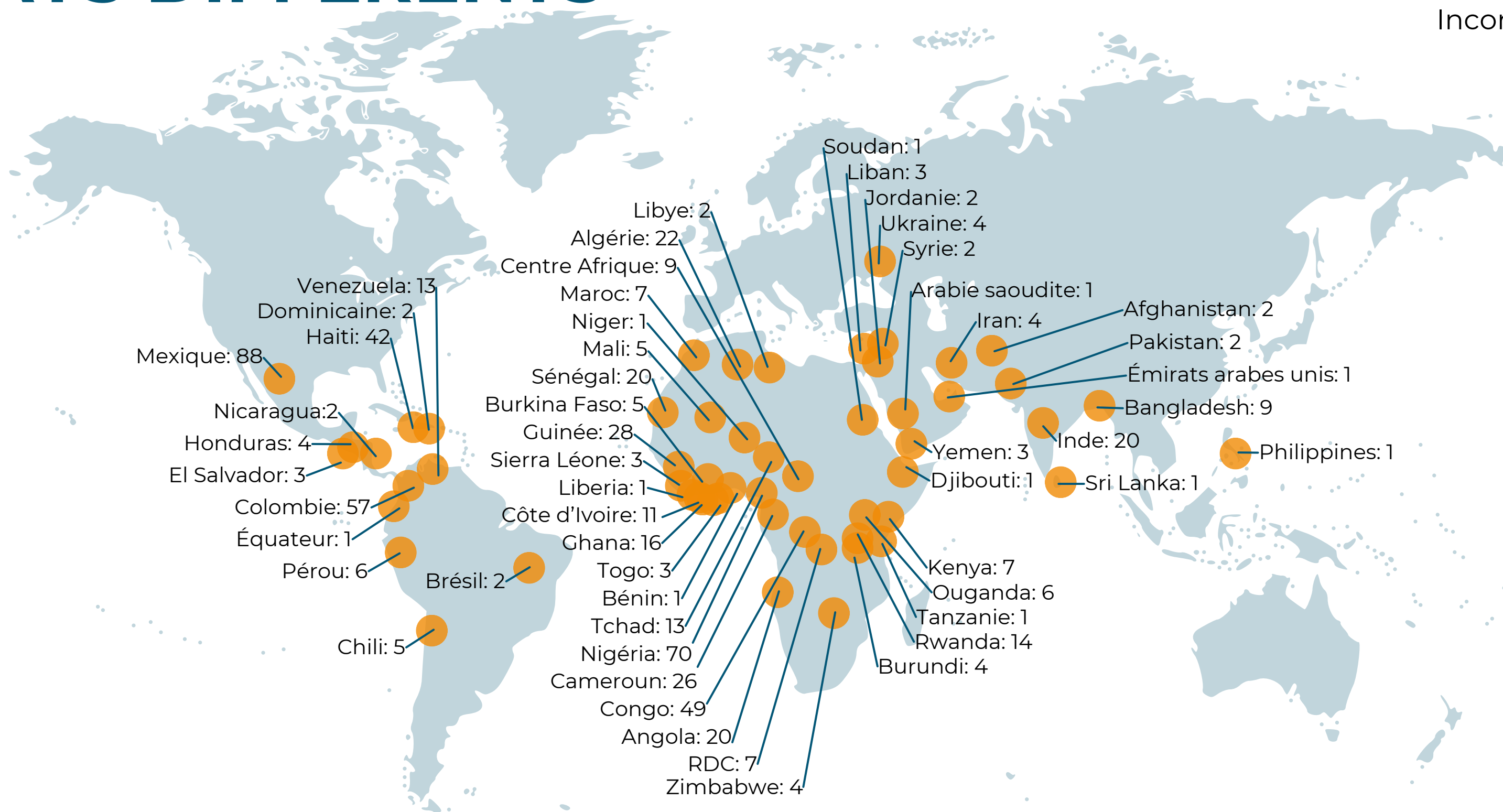
LA POPULATION ACCOMPAGNÉE EST COMPOSÉE MAJORITAIREMENT DE FEMMES



60,73% de la population accompagnée
sont des femmes

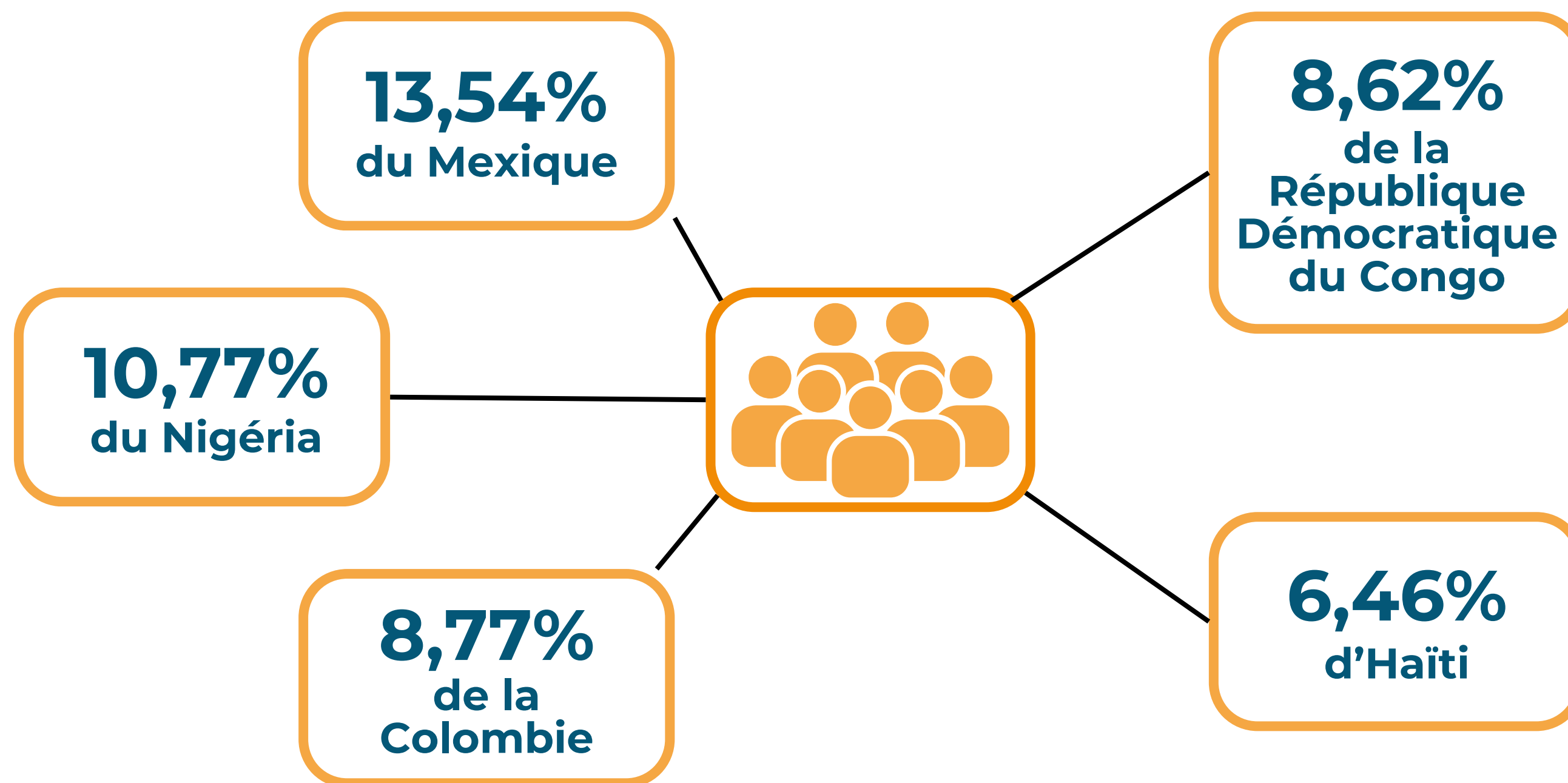
LES PERSONNES USAGÈRES PROVIENNENT DE 55 PAYS DIFFÉRENTS

Inconnu: 1



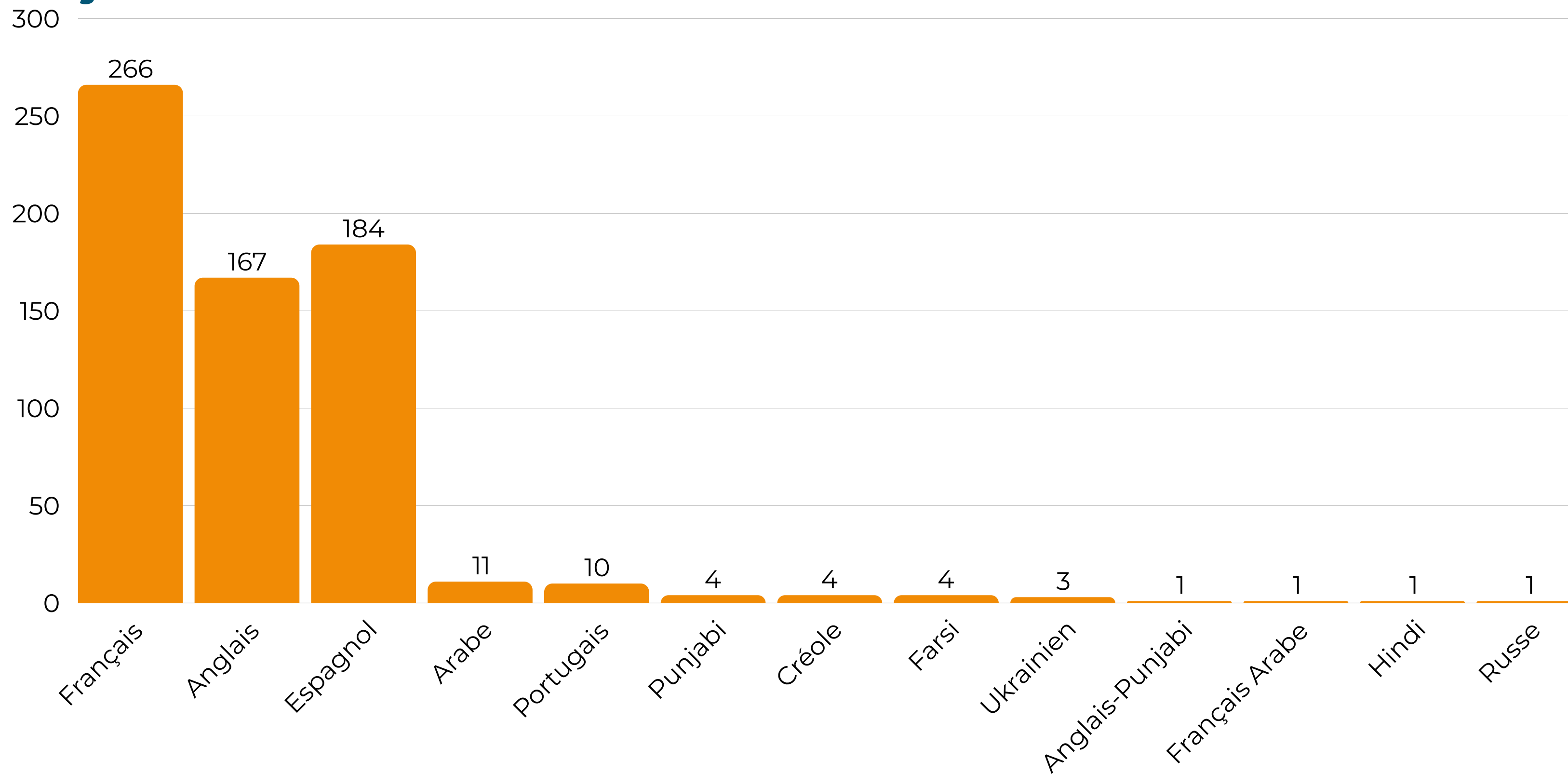
Données sociodémographiques et administratives fournies par le RIVO pour la période 2021-2025

LA PROVENANCE DES PERSONNES USAGÈRES EST DIVERSIFIÉE, MAIS CERTAINS PAYS SONT PARTICULIÈREMENT REPRÉSENTÉS



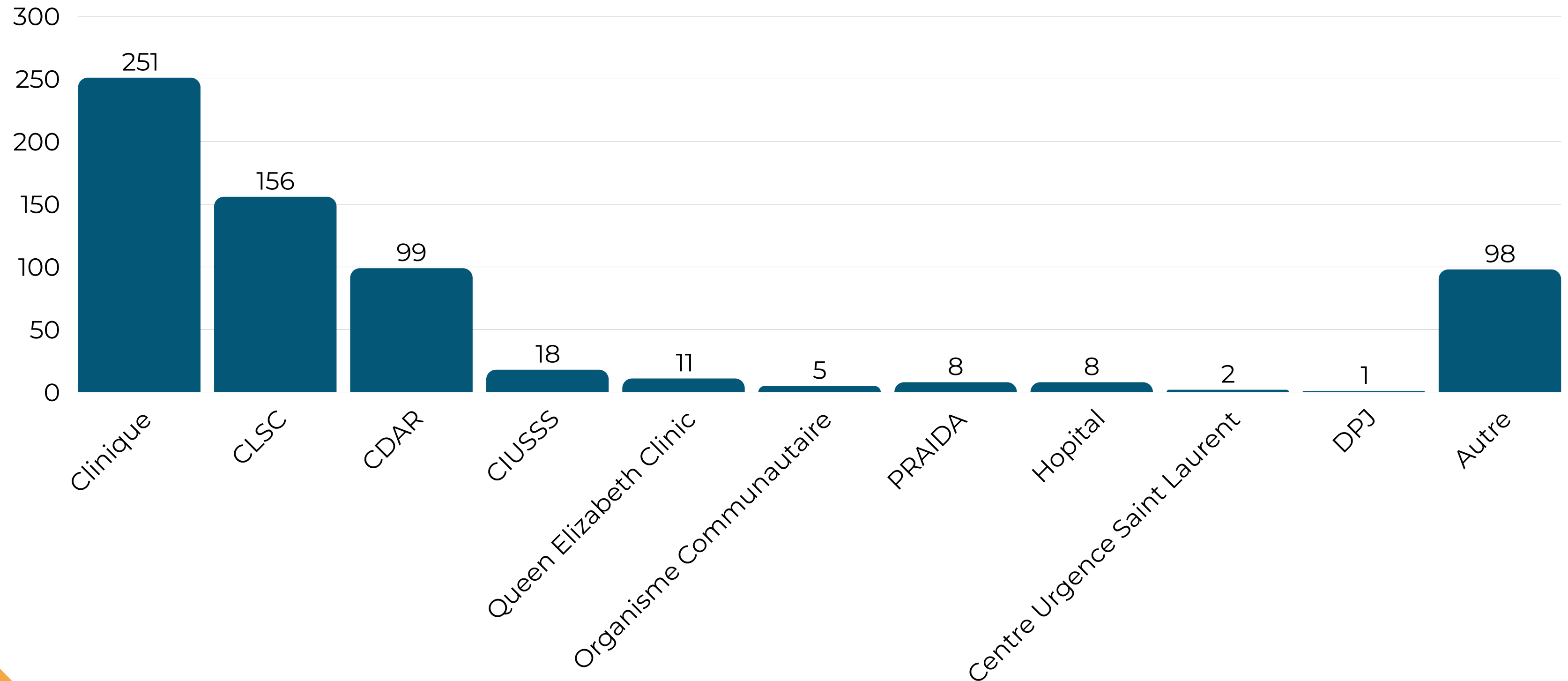
Données sociodémographiques et administratives fournies par le RIVO pour la période 2021-2025

LA MAJORITÉ DES PERSONNES USAGÈRES PARLE FRANÇAIS



Données sociodémographiques et administratives fournies par le RIVO pour la période 2021-2025

LE RÉFÉRENCEMENT DES PERSONNES USAGÈRES PROVIENT PRINCIPALEMENT DES CLINIQUES ET DES CLSC



RÉSULTATS

LEVIERES DU PROGRAMME

LEVIERES ORGANISATIONNELS ET STRUCTURELS



- Complémentarité et continuité entre les volets du programme
- Vive reconnaissance envers l'équipe administrative du RIVO

LA COMPLÉMENTARITÉ DES VOLETS DU PROGRAMME CONSTITUE UN LEVIER CENTRAL, FAVORISANT UNE APPROCHE INTÉGRÉE ET COHÉRENTE DES INTERVENTIONS.



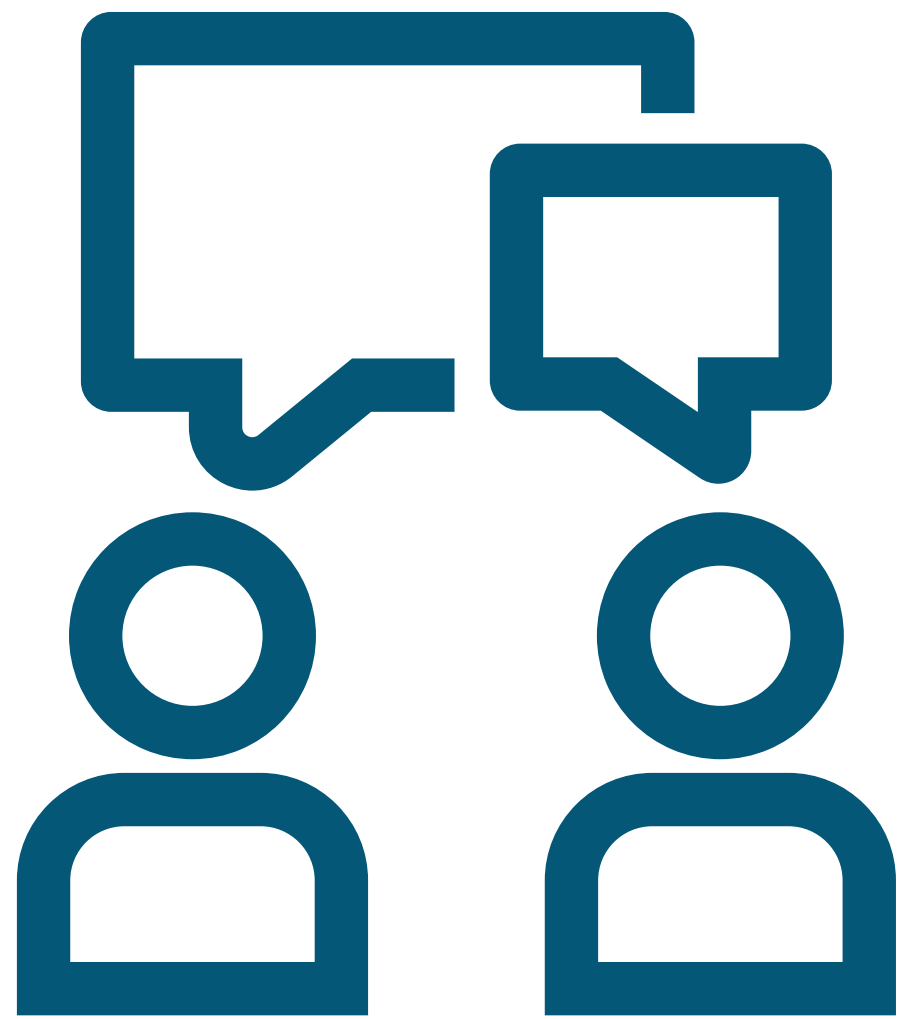
L'art thérapie utilisait beaucoup ce qu'on faisait en thérapie pour amener un contenu dans la consultation, dans la thérapie. Alors, il y avait comme une continuité de ce qu'elle faisait en art thérapie qu'elle emmenait dans la séance et on pouvait travailler à partir de ça. [...] J'ai trouvé ça bien d'avoir un levier de travail supplémentaire avec elle. *P3, GD Thérapeutes 2*

PLUSIEURS THÉRAPEUTES ET INTERVENANTES PSYCHOSOCIALES ONT EXPRIMÉ UNE VIVE RECONNAISSANCE ENVERS L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE DU RIVO.



Je trouve personnellement l'équipe administrative permanente, les trois personnes qui travaillent à temps plein sont vraiment des piliers pour moi, qui soutiennent, qui nous gardent debout à travers les changements de coordonnateurs, des locaux, de toutes choses. Je trouve ces personnes-là magnifiques. *P1, GD Thérapeutes 1*

LEVIERES HUMAINS ET RELATIONNELS



- Engagement des personnes intervenantes
- Respect, soutien et non-jugement des personnes usagères
- Cohésion et collaboration entre les membres de l'équipe RIVO
- Partenariats et co-développement externes

ENGAGEMENT DES PERSONNES INTERVENANTES

Le RIVO compte trois intervenantes psychosociales qui consacrent l'équivalent d'une journée par semaine au programme, et souvent davantage, pour effectuer l'évaluation des besoins des personnes usagères. Cette étape initiale permet de prioriser des demandes et de répondre aux besoins urgents



RESPECT, SOUTIEN ET NON-JUGEMENT DES PERSONNES USAGÈRES

Des personnes usagères ont souligné que les membres de l'équipe du RIVO respectaient leurs limites : elles n'étaient jamais poussées à agir contre leur volonté et étaient encouragées à avancer à leur rythme.



COHÉSION ET COLLABORATION ENTRE LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE RIVO

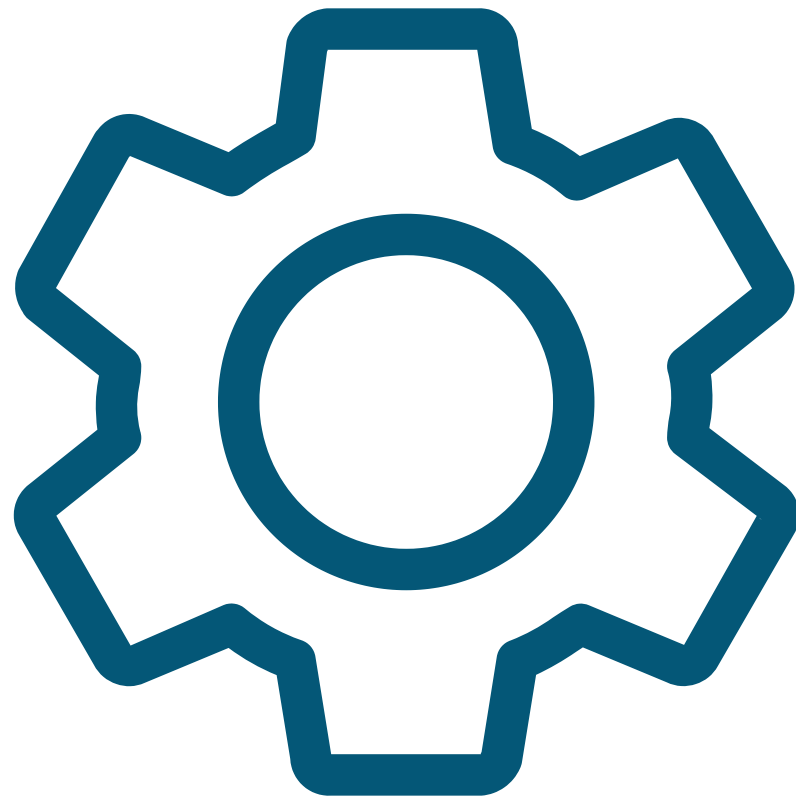
La majorité des membres de l'équipe du RIVO rencontrés lors de la collecte de données, ont exprimé une grande satisfaction quant à la collaboration, qu'elle s'établisse entre collègues occupant des postes similaires ou entre différents profils professionnels.

PARTENARIATS ET CO-DÉVELOPPEMENT EXTERNES

La collaboration avec les organismes partenaires et le co-développement réalisé à l'extérieur du RIVO favorisent le partage d'expertise, l'enrichissement des pratiques et l'élargissement des ressources disponibles pour mieux répondre aux besoins des personnes usagères.



PRATIQUES INNOVANTES



Pour les personnes usagères, la mise en place d'activités de groupe permet :

- La création de liens durables
- Le renforcement du sentiment d'appartenance
- L'intégration professionnelle par le volet d'employabilité
- L'accès à des services pour les personnes en attente d'un suivi individuel

RÉSULTATS

DÉFIS DE MISE EN OEUVRE DU
PROGRAMME

PRESSION STRUCTURELLE SUR LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE

- Financement insuffisant au regard de la complexité clinique
- Intensification de la charge de coordination
- Fragilisation du tissu communautaire
- Contraintes logistiques récurrentes
- Circulation et partage de l'information

FINANCEMENT INSUFFISANT AU REGARD DE LA COMPLEXITÉ CLINIQUE

Le manque ou l'absence d'engagement financier du gouvernement a un impact direct sur les pratiques et la capacité d'intervention.



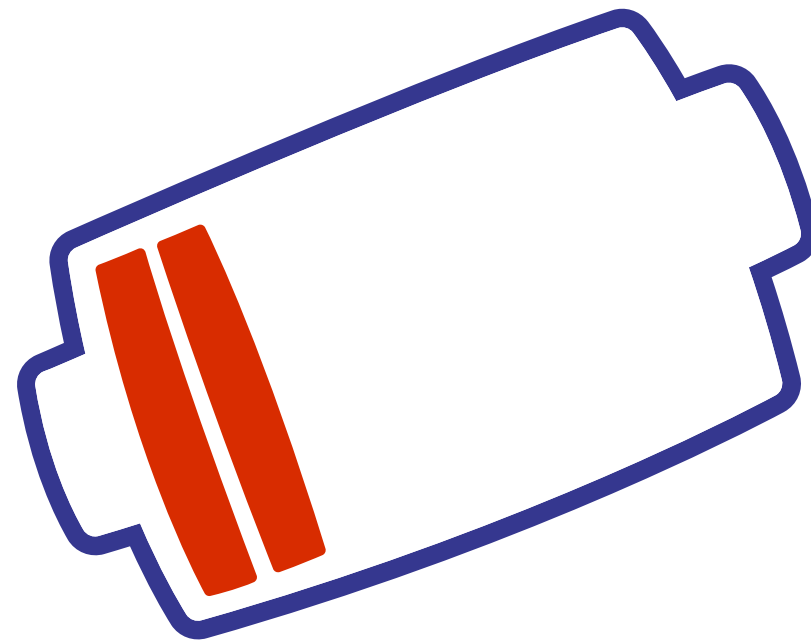
INTENSIFICATION DE LA CHARGE DE COORDINATION

Le suivi du programme ajoute de nouvelles responsabilités à une charge de travail déjà élevée pour l'équipe de coordination.



FRAGILISATION DU TISSU COMMUNAUTAIRE

Les réductions d'aide, tant dans le milieu communautaire que dans le réseau de la santé, amplifient le besoin d'accompagnement. Les personnes intervenantes constatent une demande accrue, alors même que les ressources disponibles pour y répondre se raréfient.



CONTRAINTES LOGISTIQUES RÉCURRENTES

Les espaces de travail sont limités et quand les personnes intervenantes en disposent d'un, celui-ci s'avère trop exigü.



Écoutez, on est dans un espace très très très restreint. On a quatre bureaux de psychologues ou d'intervenants. Ils sont toujours à pleine capacité. *P1, GD Psychosocial*

CIRCULATION ET PARTAGE DE L'INFORMATION

Des difficultés récurrentes sont observées dans la transmission de l'information au sein de l'équipe.



DÉFIS D'ACCÈS AUX SERVICES

- Attente prolongée pour les services spécialisés
- Besoins multiples Vs limite de l'offre de services disponibles
- Interprétariat et barrières linguistiques
- Référencement
- Engagement des personnes usagères dans leurs trajectoires

ATTENTE PROLONGÉE POUR LES SERVICES SPÉCIALISÉS

Le RIVO fait face à un manque de ressources pour répondre adéquatement aux besoins de suivi et d'accompagnement des personnes réfugiées et en demande d'asile.



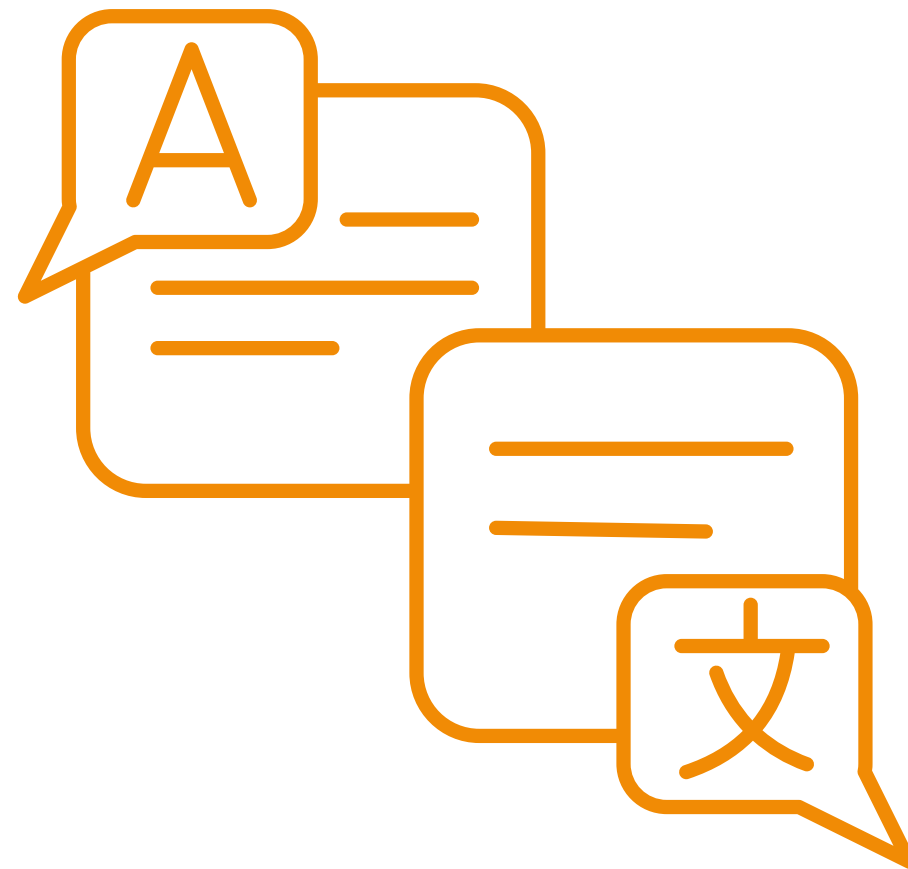
BESOINS MULTIPLES VS LIMITE DE L'OFFRE DE SERVICES DISPONIBLES

Il est complexe d'essayer de répondre aux besoins multiples d'une même famille, dans un contexte de ressources limitées, tout en préservant la qualité de la relation thérapeutique et la confiance des personnes usagères.



INTERPRÉTARIAT ET BARRIÈRES LINGUISTIQUES

L'accès aux services est freiné par un manque de ressources en interprétariat et en services multilingues pour répondre à des besoins linguistiques diversifiés.



RÉFÉRENCEMENT

Le manque de ressources financières qui limite le recours aux services d'interprètes pour certaines langues, notamment pour des langues comme le Punjabi ou le Tamul, constitue un obstacle majeur au référencement.



Ben nous c'est juste qu'on a remarqué ben que puisque maintenant RIVO n'ont plus d'interprète, c'est plus l'accessibilité à ce programme-là qui est limitée. Y a comme certaines langues là, mais c'est plus limité qu'avant. Donc tu sais, on est conscient que c'est pas de leur faute. C'est vraiment des fois budgétaire, que c'est plus difficile à avoir ce financement-là. *P1, Atelier de récolte des effets – Partenaires*

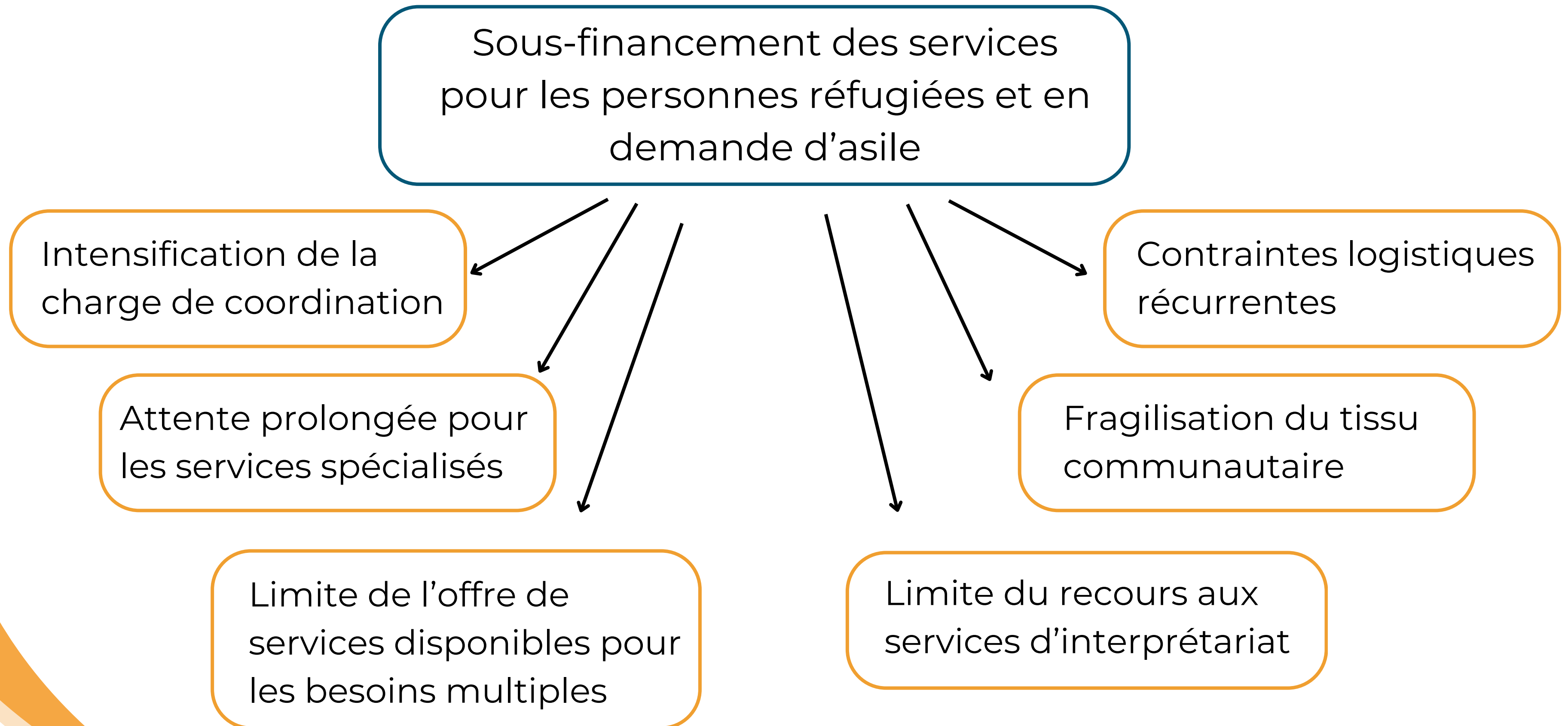
ENGAGEMENT DES PERSONNES USAGÈRES DANS LEURS TRAJECTOIRES

La rétention de personnes participantes à certaines activités de groupe était parfois plus difficile en raison de priorités vitales immédiates.



Vers la fin c'était plus ça le défi, vraiment la rétention. Parce que les gens étaient préoccupés. Il faut trouver un logement, ça me tente pas de venir, puis on perd le temps. [...] Puis là, ils sont déprimés, parce que... pour toutes sortes de raisons, on comprend. Ils ont des gens restés au pays, puis leurs enfants sont ailleurs, donc leur tête n'était pas là. Donc on a dû beaucoup ramer pour vraiment les stimuler, pour les faire venir et ils ont répondu. *P8, GD Gestion et coordination*

RÉCAPITULATIF DES DÉFIS LIÉS AU SOUS-FINANCEMENT



COLLABORATION INTERSECTORIELLE ET PARTENARIATS

- Variabilité des pratiques médicales (accès au renouvellement d'ordonnances)
- Collaboration avec les travailleuses sociales et personnes intervenantes externes

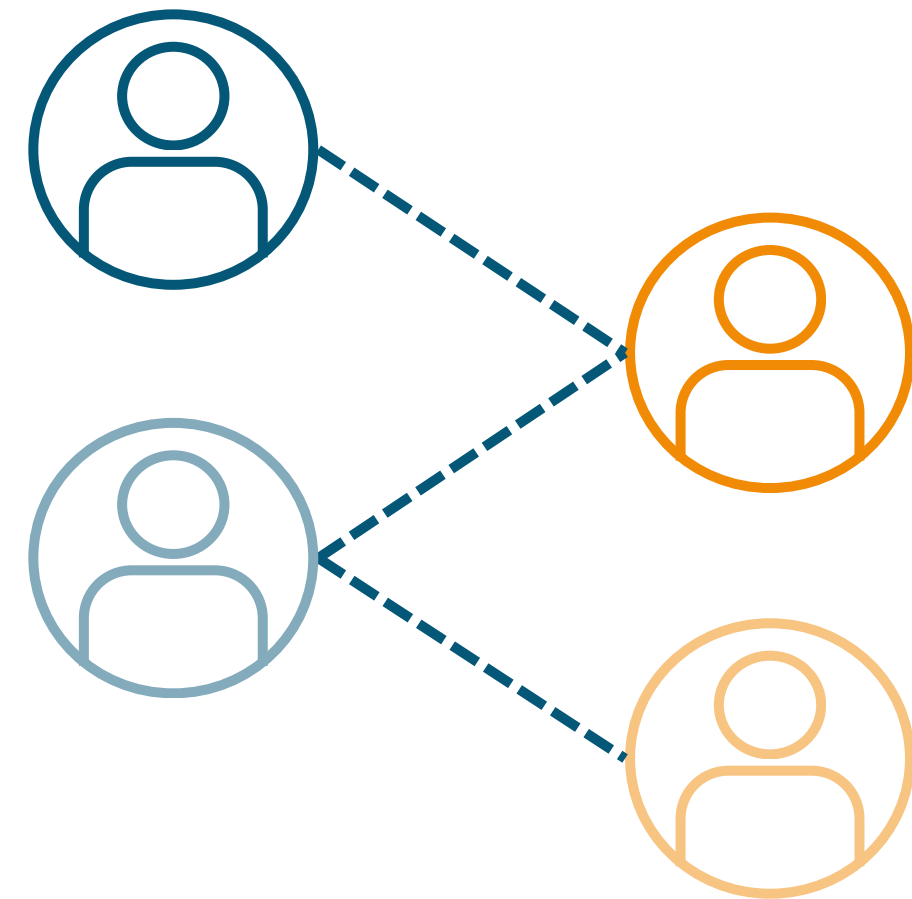
VARIABILITÉ DES PRATIQUES MÉDICALES (ACCÈS AU RENOUVELLEMENT D'ORDONNANCES)

La continuité des soins est compliquée par les difficultés d'accès au renouvellement d'ordonnances (méconnaissance des couvertures de soins de santé qui varient selon le statut migratoire, professionnel·le·s difficiles à joindre).



COLLABORATION AVEC LES TRAVAILLEUSES SOCIALES ET PERSONNES INTERVENANTES EXTERNES

Il demeure difficile d'établir des liens avec les travailleuses sociales et les personnes intervenantes qui accompagnent les personnes à l'externe.



RÉSULTATS

**EFFETS SUR LES PERSONNES
USAGÈRES**

EFFETS DU PROGRAMME SUR LES PERSONNES USAGÈRES

1 Le plan individuel et émotionnel

- Renforcement des capacités
 - Confiance en soi
 - Confiance envers les autres
 - Personnes usagères mieux informées, mieux outillées et plus autonomes
 - Meilleure gestion des émotions
- Transformations personnelles dans l'attitude et l'humeur
- Sentiment d'être écouté.e et soutenu.e
- Rétablissement et amélioration des symptômes liés au trauma
- Espoir et projections vers l'avenir



EFFETS DU PROGRAMME SUR LES PERSONNES USAGÈRES

2

Plan relationnel

- Bris de l'isolement
 - Création de nouveaux liens et intégration sociale
 - Évolution des relations amicales
 - Volonté de redonner à la communauté et de partager les apprentissages



EFFETS DU PROGRAMME SUR LES PERSONNES USAGÈRES

3

Plan familial

- Composer avec la séparation des membres de la famille resté.e.s au pays d'origine (incluant le deuil)
- Amélioration des relations avec les membres de la famille
 - Amélioration des relations conjugales
 - Amélioration des relations avec les enfants



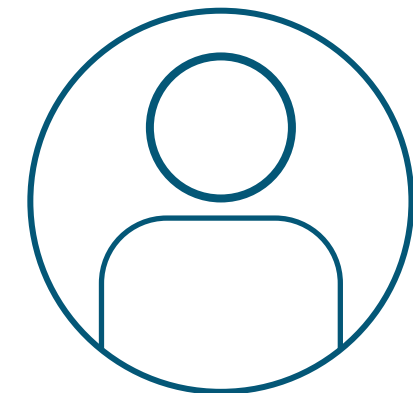
RÉSULTATS

EFFETS SUR LES PRATIQUES

TRANSFORMATIONS DANS LA POSTURE PROFESSIONNELLE DES THÉRAPEUTES ET PERSONNES INTERVENANTES DU RIVO

Témoignages de l'équipe du RIVO

Je me trouve à avoir un œil sur ma définition de qui je suis comme thérapeute loin d'une formation orthodoxe, psychodynamique. *PI, GD Thérapeutes 1*



ADAPTATION DES PRATIQUES

Adaptation aux réalités de la migration forcée

Plusieurs ont souligné l'importance d'ajuster leurs attentes quant au rythme de la thérapie dans un contexte de trauma.

Adaptation culturelle

Lors d'une activité de groupe donnée en français, la personne responsable traduisait le contenu dans la langue la mieux maîtrisée par les personnes participantes.

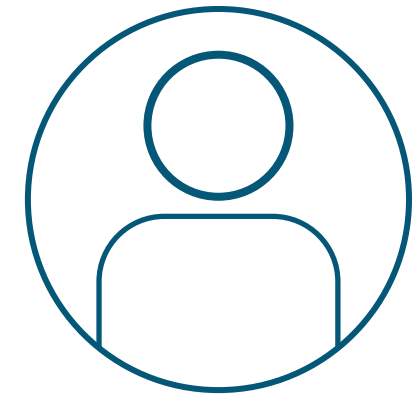
Évaluations élargies

L'évaluation de l'équipe du psychosocial intègre également le réseau familial et social, ainsi que les conditions de logement, afin d'obtenir une vision globale de la situation des personnes.

SUPERVISION ET CO-DÉVELOPPEMENT

Le co-développement permet aux thérapeutes d'affiner leurs pratiques, de partager leurs expériences et d'approfondir leur compréhension des réalités vécues par les personnes usagères.

Les groupes de co-développement aussi c'est vraiment génial. À ce niveau-là, je me sens soutenue, oui. *P2, GD Thérapeutes 2*



EFFETS SUR LA COLLABORATION

ACCROISSEMENT DE LA VISIBILITÉ DU RIVO ET D'UN ORGANISME PARTENAIRE

Le programme a principalement contribué à consolider et mettre en valeur des partenaires existants, plutôt qu'à en créer de nouveaux.

La collaboration entre le RIVO et un de ses partenaires a contribué à accroître leur visibilité.

RÉSULTATS

**EFFETS SUR LES PERSONNES
INTERVENANTES**



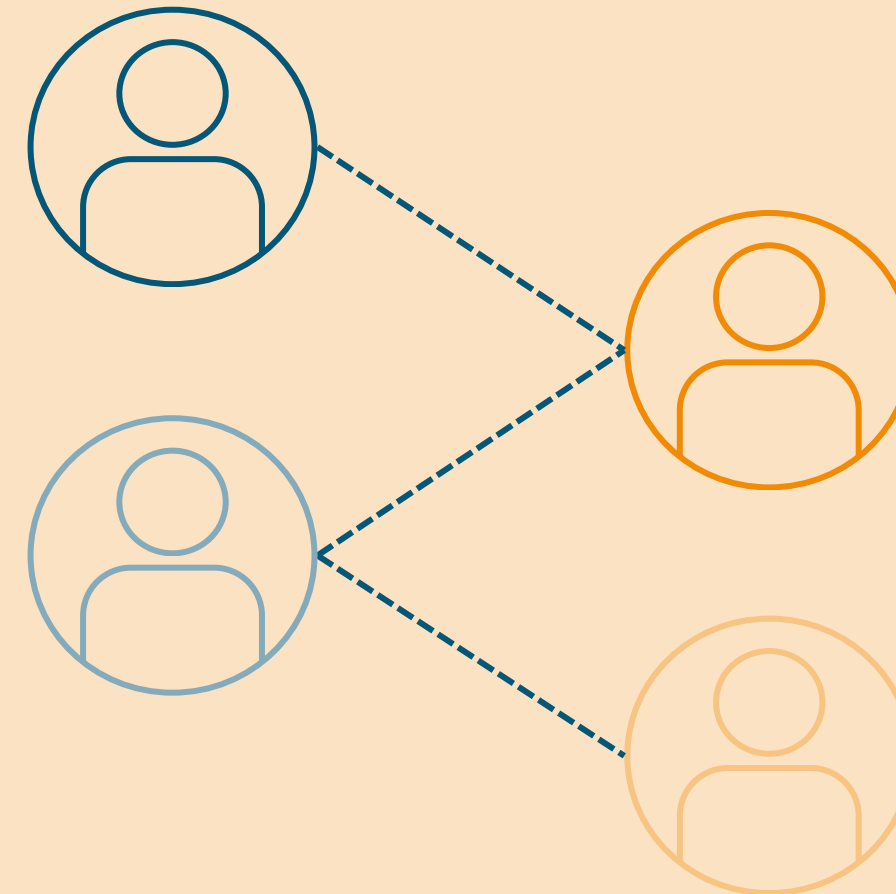
Certaines personnes intervenantes ont exprimé un sentiment de fierté et de reconnaissance personnelle, en soulignant que leur participation leur a permis de travailler sur leurs propres vulnérabilités.



Les espaces collectifs ont offert un lieu sécurisant pour partager, se sentir accompagnées et bénéficier du soutien de la communauté, renforçant ainsi le sentiment d'appartenance et de solidarité.



Le programme est perçu comme une source d'espoir et de croissance personnelle. Plusieurs personnes intervenantes ont pu s'ouvrir davantage, développer une nouvelle sensibilité dans leur pratique et tisser des liens enrichissants avec des femmes issues de différentes cultures.



Certaines personnes intervenantes ont décrit l'expérience comme une reconnexion avec des réalités sociales et humaines dont elles s'étaient éloignées dans leur parcours professionnel.

BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES



Accès aux services

- Proposer systématiquement des activités de groupe adaptées aux besoins des personnes usagères
- Conserver un budget dédié aux collations pour les activités de groupe
- Maintenir le jumelage téléphonique
- Offrir de séances de thérapie en personne

BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES



Collaboration interne

- Améliorer le partage d'information entre les sous-équipes
- Renforcer la circulation des informations concernant les activités de groupes offertes



Collaboration externe

- Poursuivre les efforts de plaidoyer et consolider les partenariats communautaires
- Mieux faire connaître les services du RIVO
- Créer des contenus informatifs sur les ressources de première ligne avec les partenaires
- Collaborer avec l'organisme qui suit la même personne usagère
- Développer/systématiser la collaboration avec les avocat.es, les professionnel.les du juridique, les médecins et intervenant.es externes

CONCLUSION



RIVO offre un programme essentiel et pertinent ayant plusieurs effets positifs, particulièrement sur les personnes usagères



Les limites de ressources financières, humaines et matérielles entravent la capacité de l'organisme à offrir une réponse pleinement adéquate

REMERCIEMENTS

L'équipe d'évaluation tient à remercier l'organisme RIVO-Résilience de nous avoir confié ce mandat. Nous souhaitons souligner les précieuses contributions des membres du Comité consultatif d'évaluation.

Nos remerciements vont à toutes les personnes ayant participé à la collecte de données – que ce soit par entrevue individuelle ou par leur participation aux groupes de discussion et aux ateliers de récolte des effets – pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de partager leurs connaissances.

Financement : RIVO-Résilience à travers le financement de la PATHY Family Foundation

MEMBRES DE L'ÉQUIPE DU PROJET

Les membres de l'équipe du projet :

Ghizlaine Ben Zerrouk, coordonnatrice des activités en évaluation

Ashley Chu, professionnelle de recherche

Emma Le Lain, professionnelle de recherche

Ksenia Burobina, assistante de recherche

Iman Sta-Ali, étudiante boursière (Mai-Août 2025), IU SHERPA

Naïma Bentayeb, chercheure d'établissement à l'IU-SHERPA et professeure associée à l'école de travail social de l'Université McGill

Équipe de gestion:

Andréanne Guindon, cheffe d'Administration de programme, IU-SHERPA,
Santé Québec Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire



MERCI!