



# **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**

INFOGRAPHIE SYNTHÈSE

Février 2026

**COMMENCER** →

---

Design et mise en forme : Angela  
Wang, Ghislaine Ben Zerrouk et  
Ashley Chu

# TABLE DES MATIÈRES

- 1** Aperçu de la collecte de données et de l'analyse →
- 2** Volets du programme →
- 3** Modèle logique du programme →
- 4** Portrait socio-démographique des personnes usagères →
- 5** Leviers de mise en œuvre du programme →
- 6** Défis de mise en œuvre du programme →
- 7** Effets du programme sur les personnes usagères →
- 8** Effets sur les pratiques et sur la collaboration →
- 9** Effets sur les personnes intervenantes →
- 10** Bonnes pratiques identifiées →
- 11** Conclusion d'évaluation du programme →

# APERÇU DE LA COLLECTE DE DONNÉES ET DE L'ANALYSE

## Objectifs

Cette démarche vise à :

- Évaluer le fonctionnement global du programme;
- Documenter les trajectoires de participation et les récits de transformation vécus par les personnes usagères;
- Récolter les effets intermédiaires du programme



Les résultats ont été co-construits et co-interprétés avec le Comité consultatif d'évaluation afin d'assurer **la pertinence** et **la cohérence** de la démarche.

## Collecte de données



Mai 2025

# N=30

Analyse de documents internes



Sept. 2025

Réception des données sociodémographiques et administratives

5 groupes de discussion (N=21)

- 4 en virtuel
- 1 en présentiel



15 au 28 octobre 2025



18 oct. au 9 nov. 2025

Entrevues individuelles (N=16)

# 11



# 5



10 oct. au 25 nov. 2025

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

Ateliers de récolte des effets du programme à court et moyen termes



10 au 12 déc. 2025

## Analyse de données



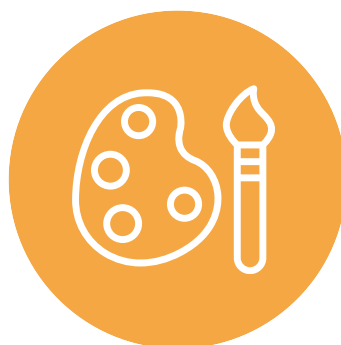
- Approche inductive et déductive pour l'analyse des données qualitatives.
- Analyse descriptive des données sociodémographiques.
- Triangulation des entrevues, groupes, observations et documents.

## VOLETS DU PROGRAMME

Le programme repose sur une approche intégrée articulée autour de sept volets complémentaires.



**Volet A. Psychothérapie individuelle\***



**Volet B. Groupes de soutien par l'art et l'artisanat**



**Volet C. Interventions psychosociales**



**Volet D. Groupes d'intégration sociale**



**Volet E. Employabilité**



**Volet F. Formation par codéveloppement**

\*Les services de psychothérapie individuelle existaient avant la mise en place de la phase I (2019-2022) du projet. Ils ne sont qu'en partie financés par la Fondation Pathy Family (toutes phases confondues).



**Volet G. Plaidoyer et sensibilisation**

# MODÈLE LOGIQUE DU PROGRAMME

## Contexte et problématique

- Augmentation des demandes d'asile au Québec
- Saturation des services publics (santé mentale, social, juridique)
- Multiplication des références vers RIVO
- Absence de services spécialisés dédiés à cette population et ayant notamment une approche et sensibilité transculturelle
- Fragmentation des services et absence d'accompagnement
- Effets post-pandémie accentuant l'isolement.

## Nature du programme

- Le programme s'inscrit dans la continuité d'une première phase et vise à réduire la fragmentation des services.
- Approche holistique, interculturelle et trauma-informée. Vise à combiner soins psychologiques, soutien social, intégration et plaidoyer.

### Bénéficiaires directs

Femmes, hommes et enfants (réfugié.e.s et en demande d'asile) et personnes migrantes à statut précaire

### Bénéficiaires indirects

Familles et proches, communautés d'appartenance, partenaires communautaires et institutionnels notamment le réseau de la santé ((PRAIDA, CDAR, GASMA, CLSC, etc.), intervenants sociaux et thérapeutes formés

### Intrants (ressources)

- Ressources humaines :
  - Équipe de gestion,
  - Intervenantes sociales,
  - psychologues,
  - psychothérapeutes
- Partenaires communautaires : CLAM, SEIIM, TCRI, CCR, etc.
- Partenaires institutionnels : établissements de santé (CLSC, CDAR, PRAIDA, Hôpital général juif, CHUM)
- Ressources matérielles :
  - locaux, outils, soutien logistique
- Ressources financières : Financements de fondations et programmes spécifiques

### Activités

- Psychothérapie individuelle.
- Groupes de soutien (art, empowerment).
- Activités psychosociales et accompagnement individuel.
- Jumelage et mentorat téléphonique.
- Ateliers d'employabilité (francisation, insertion).
- Codéveloppement des intervenants.
- Plaidoyer et sensibilisation.

### Résultats

#### Court terme

Réduction de la détresse psychologique, diminution de l'isolement, augmentation de la confiance en soi et meilleure connaissance des ressources disponibles. Meilleure gestion du stress et des émotions

#### Moyen terme

Renforcement de l'autonomie, acquisition de compétences sociales et professionnelles (francisation, emploi, bénévolat), liens sociaux durables. Pour l'écosystème : coordination accrue, compétences interculturelles renforcées, reconnaissance des besoins spécifiques des réfugiés victimes de violence organisée

### Long terme

Établissement durable, intégration sociale et économique, réduction de la fragmentation des services, contribution à des pratiques inclusives et à une société plus juste et équitable.

#### Abréviations et acronymes

<b>CCR</b>	Conseil canadien pour les réfugié
<b>CDAR</b>	Clinique des demandeurs d'asile et des réfugiés
<b>CHUM</b>	Centre hospitalier de l'Université de Montréal
<b>CLAM</b>	Carrefour de liaison et d'aide multiethnique
<b>CLSC</b>	Centre local de services communautaires
<b>GASMA</b>	Guichet d'accès en santé mentale adulte
<b>PRAIDA</b>	Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile
<b>RIVO</b>	Réseau d'intervention auprès des personnes ayant subi la violence organisée
<b>SEIIM</b>	Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal
<b>TCRI</b>	Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes



0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11



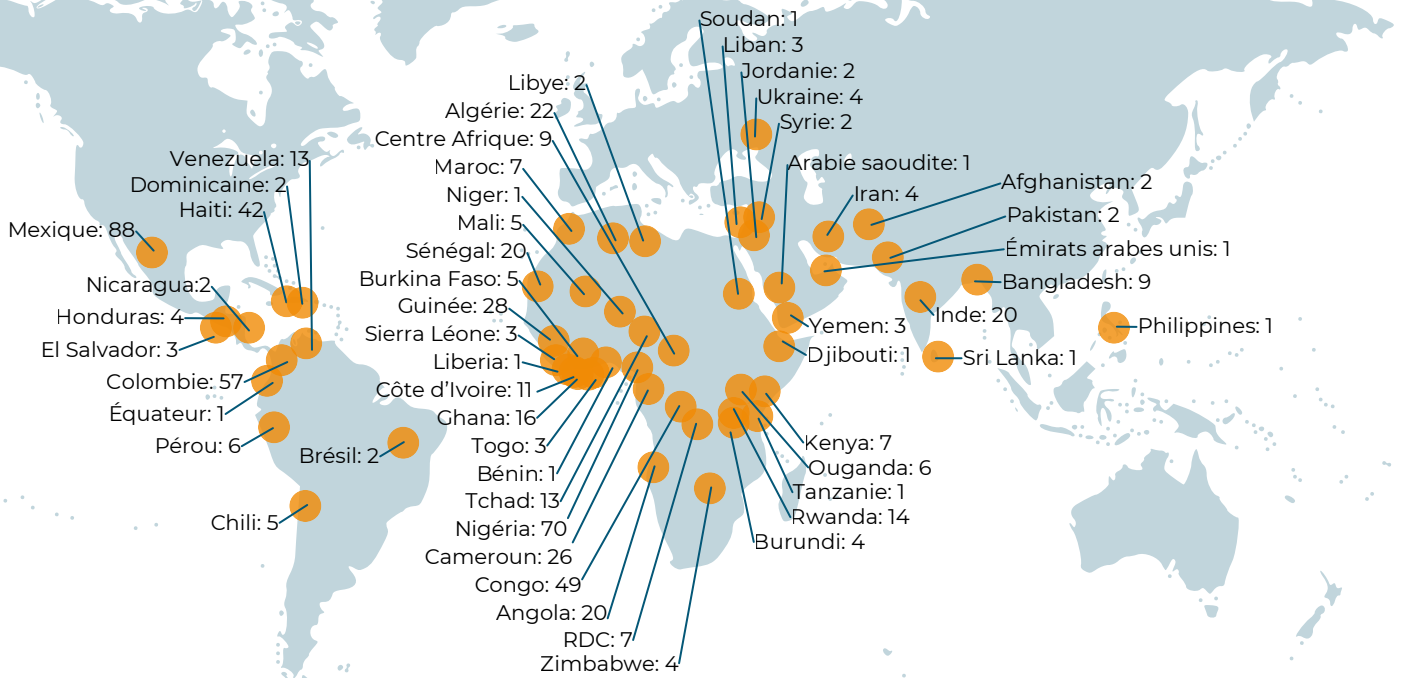
# PORTRAIT SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE DES PERSONNES USAGÈRES

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

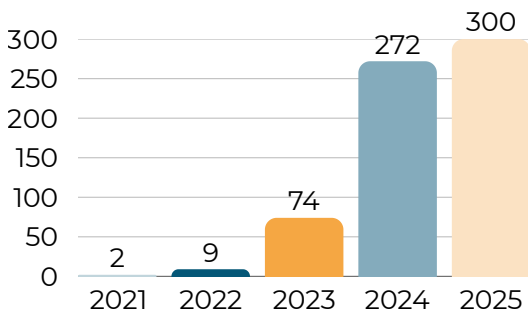
## Pays d'origine

Les personnes usagères proviennent de 55 pays différents.

Inconnu: 1

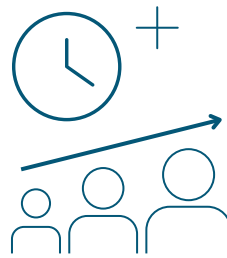


## Nombre de dossiers toujours actifs au RIVO par année d'ouverture



## Âge

Les dossiers incluent des personnes de 10 à 73 ans.



**52,6%**

de la population se situe entre 26 et 40 ans

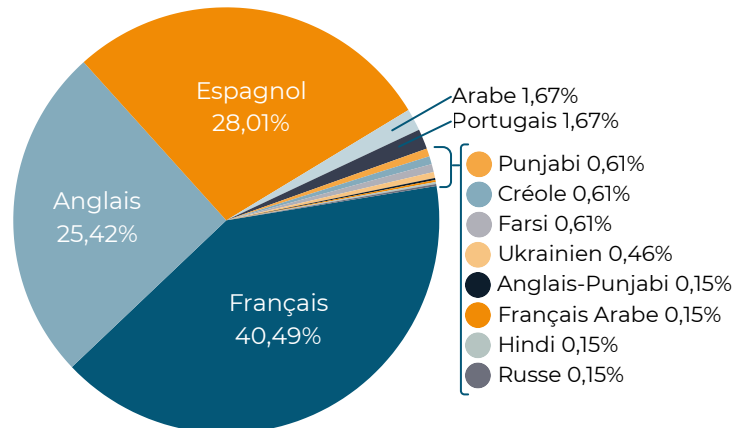
## Genre

**60,73%**



de la population accompagnée sont des femmes

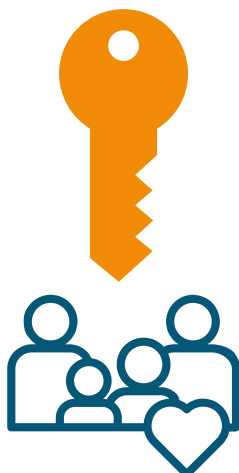
## Langues parlées



# LEVIERS DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

## Leviers humains

### Leviers organisationnels /structurels



### Levier relationnel



## Programme



### Leviers organisationnels et structurels

- La complémentarité et continuité entre les volets du programme favorisent une approche intégrée et cohérente des interventions.
- Des ajustement aux rôles et responsabilités à différents niveaux hiérarchiques ont été apportés au RIVO afin de répondre aux besoins croissants du programme.



### Leviers humains

- La contribution et l'engagement des intervenantes psychosociales permet de prioriser des demandes, de répondre aux besoins urgents et d'orienter les personnes vers des ressources externes.
- L'approche de l'équipe du RIVO axée sur le respect, le soutien et le non-jugement renforce l'engagement des personnes usagères et favorise leur participation au programme.



### Levier relationnel

- 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.



0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11



## DÉFIS DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

Les informations collectées lors des groupes de discussion et des entrevues individuelles ont permis de comprendre les défis liés au fonctionnement du programme.



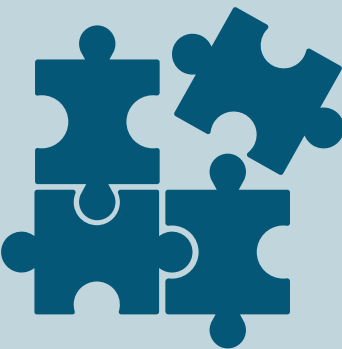
### **Pression structurelle sur la capacité organisationnelle**

- Financement insuffisant au regard de la complexité clinique
- Intensification de la charge de coordination
- Fragilisation du tissu communautaire
- Contraintes logistiques récurrentes



### **Défis d'accès aux services**

- Délais d'attente prolongés pour les services de psychologues, psychothérapeutes et/ou massothérapeutes
- Nombre limité de séances pour un suivi psychothérapeutique
- L'offre de services aux besoins d'une famille est limitée
- Interprétariat et barrières linguistiques



### **Collaboration intersectorielle et partenariats**

- Variabilité des pratiques médicales (accès au renouvellement d'ordonnances)
- Difficulté à établir des liens efficaces avec les travailleuses sociales et les personnes intervenantes qui accompagnent les personnes à l'externe.



0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11



# EFFETS DU PROGRAMME SUR LES PERSONNES USAGÈRES

## 1 Plan individuel et émotionnel



Renforcement des capacités



Confiance en soi et 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, soutenu.e, apaisé.e et allégé.e



Rétablissement et amélioration des symptômes liés au trauma



Espoir et projections vers l'avenir

## 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

## 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



0

1

2

3

4

5

6

7

8

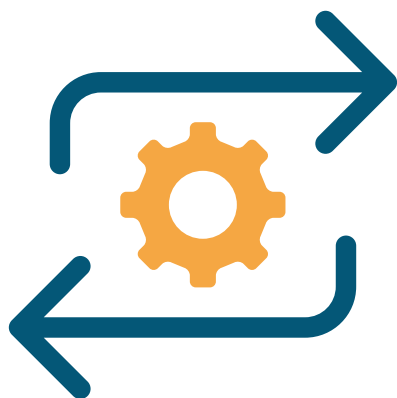
9

10

11



## EFFETS SUR LES PRATIQUES



Les effets observés relèvent des transformations dans la posture professionnelle des thérapeutes et personnes intervenantes du RIVO, telles que présentées ci-dessous :

- l'adaptation de leurs pratiques ;
- une transformation de leur posture au contact des expériences vécues par les personnes usagères ;
- l'inscription de leur action dans une dynamique de soutien et de défense des droits.

### Témoignages

Quand les personnes apportent, par exemple, de la nourriture, théoriquement, techniquement, un psychologue ne doit pas accepter ce genre de... Ensuite, dans certains cas, il n'y a pas de travail possible sans qu'on accepte cette nourriture-là, parce que ça fait partie de leur univers, de leurs pratiques. [...] Alors, ce qui m'intéresse, c'est est-ce que ça permet à la personne une ouverture? Je suis prêt à faire beaucoup et à transgresser des trucs que je transgresserais pas habituellement pour faire en sorte que la personne puisse déplier ce qui l'occupe. *P2, GD Thérapeutes 1*



Je pense que là, je me permets de plus en plus de sortir un peu de mon cadre de thérapeute en entendant aussi mes collègues, en normalisant aussi ça avec les autres thérapeutes du RIVO. C'est pas réaliste de rester dans les sentiers battus. *P3, GD Thérapeutes 1*



## EFFETS SUR LA COLLABORATION



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

## EFFETS SUR LES PERSONNES INTERVENANTES

Bien que le programme ait été conçu principalement pour répondre aux besoins des personnes réfugiées et en demande d'asile, il a également généré des effets significatifs sur les personnes intervenantes du RIVO.



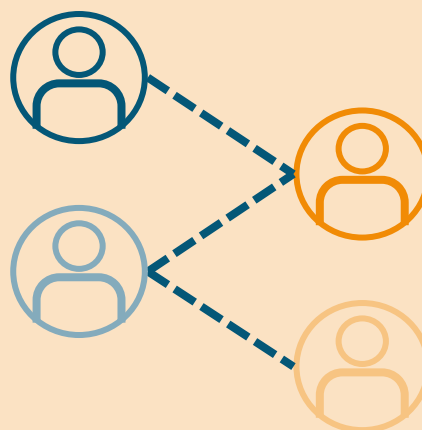
Certaines personnes intervenantes ont exprimé un sentiment de fierté et de reconnaissance personnelle, en soulignant que leur participation leur a permis de travailler sur leurs propres vulnérabilités.



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 leur expérience comme une reconnexion avec des réalités sociales et humaines dont elles s'étaient éloignées dans leur parcours professionnel.

## BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES

Ces recommandations relèvent de pratiques déjà en place, reconnues comme pertinentes et efficaces, et qu'il est important de maintenir ou de consolider.



### 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



### 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



0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11



## Conclusion d'évaluation du programme

### RIVO offre un programme essentiel et pertinent

- 1 Parfaitement adapté aux réalités des personnes réfugiées et en demande d'asile ayant vécu des traumatismes.
- 2 Mobilise des leviers d'intervention pertinents et sensibles aux besoins.

### Des limites structurelles importantes :



Ressources financières, humaines et matérielles insuffisantes.



Nombre de thérapeutes et de séances trop limité.



Certaines personnes, notamment allophones de langues moins couvertes, ne peuvent être desservies.

Malgré ces contraintes, **les effets positifs sont nombreux et remarquables**, particulièrement sur les personnes usagères.

### Des effets positifs majeurs



- Transformations profondes observées chez les personnes usagères.
- Impacts plus marqués sur les trajectoires individuelles que sur les pratiques institutionnelles.

### La force des activités de groupe



- Espaces de soutien, d'écoute et de solidarité.
- Effets souvent plus puissants que la thérapie individuelle.
- Favorisent appartenance, reconnaissance mutuelle, résilience et autonomisation.
- Créent des liens sociaux qui prolongent les effets thérapeutiques.



0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11



## REMERCIEMENTS

L'équipe d'évaluation tient d'abord 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 :

- Alice Alvarez-Peryere, Directrice générale, RIVO
- Elizabeth Montesino, Intervenante psychosociale, RIVO
- Gilles de Margerie, Coordonnateur médical du CDAR, ancien administrateur et président du RIVO
- Hélène Bérubé, Intervenante psychosociale, RIVO
- Janique Johnson Lafleur, Chercheure d'établissement, IU SHERPA
- Lourdes Stéphane Alixe, Psychologue, responsable co-développement, RIVO
- Maisan Almasalkhi, Adjointe accueil et référencement, RIVO
- Maria Luisa Hinojosa, Administratrice du CA du RIVO, ancienne usagère RIVO
- Miguel De la Fuente Perfetti, Directeur du CLAM en charge de l'employabilité, membre du CA, RIVO
- Stéphanie Verdon, Psychothérapeute, responsable formation et groupe empowerment, RIVO
- Thibault Chapoy, Ex-Directeur général, RIVO

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.

Les membres de l'équipe du projet :

Chizlaine Ben Zerrouk, Coordinatrice 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

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