

# LIBRE DE TOUTES FORMES DE VIOLENCE



UN GUIDE DES MEILLEURES PRATIQUES SUR  
LES MAUVAIS TRAITEMENTS ENVERS  
LES FEMMES ÂGÉES



Le Réseau ontarien  
de prévention des mauvais traitements  
envers les personnes âgées

**LIBRE DE TOUTES FORMES DE VIOLENCE** Un Guide des meilleures pratiques sur les mauvais traitements envers les femmes âgées

© Janvier 2007

**CONTACT** Teri Kay

Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées

234 Eglinton Avenue East, bureau 203

Toronto, (Ont.), M4P 1K5

**Téléphone** 416-640-7783

**Courriel** ed@onpea.org

**Site Web** www.onpea.org

**ÉQUIPE**

- Elizabeth Podnieks, Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées
- Teri Kay, Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées
- Elizabeth Esteves, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
- Samantha McDonald, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
- Pat Spadafora, Centre de recherche sur les personnes âgées Sheridan

**ILLUSTRATIONS ET CONCEPT**

Juliana Rucchetto

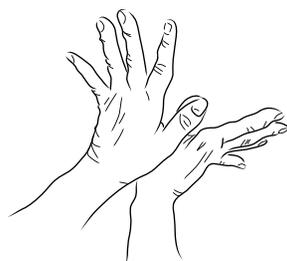
**ACCÈS INTERNET**

Ce document et ses annexes sont disponibles via internet à :

[www.onpea.org](http://www.onpea.org)

[www.citizenship.gov.on.ca/seniors/index.html](http://www.citizenship.gov.on.ca/seniors/index.html)

[www.sheridaninstitute.ca/serc](http://www.sheridaninstitute.ca/serc)



Nous dédions ce Guide de ressources à toutes les femmes âgées.  
Elles nous inspirent par leur force et leur persévérance.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>A.</b>	Sommaire exécutif.....	8
<b>B.</b>	Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements envers les des personnes âgées ...	9
<b>C.</b>	Associés de projet.....	11
<b>D.</b>	Contexte, barrières and obstacles.....	11
<b>E.</b>	Guide des meilleures pratiques.....	15

## LE GUIDE DES MEILLEURES PRATIQUES

	Introduction.....	18
<b>1.</b>	Services de soutien	
<b>1.1</b>	Soutien des pairs\soutien des groupes.....	22
<b>1.2</b>	Abris d'urgence et logements.....	23
<b>1.3</b>	Counselling individuel et soutien .....	25
<b>1.4</b>	Réponse du secteur juridique et soutien .....	27
<b>1.5</b>	Réponse du secteur des soins de santé et soutien.....	28
<b>1.6</b>	Programmes pour réduire l'isolement.....	29
<b>2.</b>	Approches	
<b>2.1</b>	Responsabilisation des femmes.....	33
<b>2.2</b>	Intégration des perspectives selon l'âge et le sexe.....	34
<b>2.3</b>	Bâtir sur la diversité.....	35
<b>2.4</b>	Traiter les besoins uniques des communautés distinctes .....	38
<b>2.5</b>	Adopter une approche flexible .....	40
<b>2.6</b>	Être conscient des et questionner les préjugés .....	41
<b>3.</b>	Pratiques et Outils — Travail avec l'individu	
<b>3.1</b>	Principes directeurs.....	43
<b>3.2</b>	Modèle d'ONPEA pour orienter la réflexion dans les situations complexes.....	43
<b>3.3</b>	S'enquérir au sujet des mauvais traitements.....	44
<b>3.4</b>	Évaluation des mauvais traitements envers les personnes âgées et guide de références pour les interventions .....	45
<b>3.5</b>	Violence familiale plus tard dans la vie et la roue du pouvoir .....	45
<b>3.6</b>	Lignes directrices pour établir un plan de sécurité.....	46
<b>3.7</b>	Liste de vérification pour une planification financière.....	50

<b>4.</b>	Pratiques et Outils - Travail avec le personnel, les équipes et la communauté	
<b>4.1</b>	Modèle pour une réponse communautaire.....	52
<b>4.2</b>	Inclure les femmes âgées dans un réseau de réponse communautaire.....	55
<b>4.3</b>	Diffusion des ressources (Outreach) .....	56
<b>4.4</b>	Représentation (Advocacy).....	58
<b>4.5</b>	Formation du personnel de première ligne .....	59
<b>4.6</b>	Éducation communautaire et sensibilisation du public.....	62
<b>4.7</b>	Évaluation.....	64
<b>5.</b>	Fichier des outils	
	Modèle de responsabilisation .....	66
	Déclaration des principes directeurs .....	67
	Modèle d'ONPEA pour orienter la réflexion dans les situations complexes.....	69
	Feuille de référence de ONPEA pour techniques d'entrevue .....	70
	Roue du pouvoir et du contrôle.....	72
	Évaluation des mauvais traitements envers les personnes âgées et Intervention — Guide de référence .....	73
	Liste de vérification pour la création d'un plan de sécurité.....	75
	Liste de vérification des facteurs à considérer lors du développement de plans de sécurité.....	75
	Liste de vérification pour les femmes.....	76
	Échantillon d'un plan de sécurité.....	77
	Échantillon d'une liste de vérification pour une planification financière.....	79
	Modèle pour une réponse communautaire coordonnée face aux mauvais traitements envers les femmes âgées .....	86
	Liste de vérification pour une coordination communautaire .....	87
	Liste de vérification pour planifier les initiatives de diffusion des ressources pour les femmes âgées.....	88
	Liste de contacts — Consultantes régionales de l'Ontario pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées.....	90
	Liste des ressources.....	91
<b>6.</b>	Remerciements.....	94
<b>7.</b>	Annexes	
<b>7.1</b>	Questions d'entrevues de groupe : femmes âgées.....	96
<b>7.2</b>	Questions d'entrevue de groupe : fournisseurs de services .....	98



**LIBRE DE TOUTES FORMES DE VIOLENCE**

Un Guide des meilleures pratiques sur les mauvais traitements envers les femmes âgées

## A. SOMMAIRE EXÉCUTIF

Conformément à la Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées implantée en mars 2002, une initiative de recherche et de consultation, s'étendant sur plusieurs années, a été entreprise. Le but principal de ce travail est de se concentrer sur un guide exhaustif des meilleures pratiques qui aura une valeur pratique pour les fournisseurs de services et pour les intervenants de première ligne œuvrant avec les femmes âgées qui ont été victimes de violence, et avec celles susceptibles de l'être.

Son entreprise doit tenir compte des impacts sociaux et culturels d'une population vieillissante ; d'un besoin démontrable d'améliorer la sensibilisation du public en général sur l'abus envers les personnes âgées ; et des caractéristiques et des besoins spéciaux des femmes plus âgées victimes de mauvais traitements et des services qui leurs sont fournis. Tout au long du document, une définition élargie de l'abus a été adoptée ; celle-ci comprend l'abus physique, psychologique, sexuel, émotionnel, financier, la violation des droits civiques et humains et la négligence.

En fournissant une ressource complète qui incorpore l'âge, le sexe et les contextes culturels, le guide aidera à instaurer une compréhension mutuelle au niveau communautaire qui facilitera davantage la coordination et l'implantation des programmes et des services. Cette entente partagée servira à briser les silos qui définissent souvent le genre de travail dans le domaine des mauvais traitements, et aidera à faciliter davantage la recherche, les politiques et la pratique qui reconnaissent la vie des femmes âgées dans sa totalité.

Le guide reconnaît la grande diversité des communautés des femmes âgées en Ontario. Les membres des comités de coordination communautaires locaux qui se concentrent sur les mauvais traitements envers les personnes âgées ou sur la violence contre les femmes, peuvent l'employer pour faciliter une approche régionale plus intégrée qui soit sensible aux besoins spécifiques de leurs différentes communautés.

Le développement de ce guide sous-entend deux hypothèses fondamentales. Premièrement, tout ce qui se rapporte aux mauvais traitements envers les femmes âgées est enraciné dans les questions sur les notions de pouvoir et de contrôle. Cette prémisse est basée sur la recherche qui reconnaît que l'abuseur, par exemple, peut abuser afin d'assouvir ses propres besoins ; ou la présomption que la dépendance que la personne maltraitée lui donne le droit moral ; ou que l'éventuel héritage financier lui donne droit au contrôle.

La deuxième hypothèse stipule que la coordination communautaire est une composante essentielle pour favoriser l'efficacité lors d'une approche auprès des femmes âgées victimes d'abus. Plusieurs programmes et secteurs divers doivent s'impliquer dans la prévention des mauvais traitements et dans le soutien des femmes âgées victimes de maltraitance. Les femmes âgées devraient pouvoir accéder aux services et à programmes de soutien dans différents endroits y compris les services destinés tant aux femmes qu'aux aînés.

Nous sommes reconnaissants aux nombreuses personnes ainsi qu'à la pléiade d'organismes qui ont contribué à l'élaboration de cet important document..

**B. LA STRATÉGIE ONTARIENNE DE PRÉVENTION DES MAUVAIS TRAITEMENTS À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES**

La Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées fut implantée en mars 2002 afin de créer une conscientisation et de protéger les personnes âgées vulnérables, de tout danger. La stratégie de \$4.3 millions a été développée selon les conseils des secteurs privés et publics par le biais d'une table ronde sur l'abus envers les personnes âgées.

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, le Ministère du Procureur Général et le Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées (ONPEA) sont partenaires dans l'implantation de cette stratégie quinquennale. La stratégie aborde trois points prioritaires:

**1. Coordination des services communautaires**

Renforcer les communautés à travers la province en établissant des partenariats, en encourageant le partage de renseignements et en appuyant les efforts de lutte contre les mauvais traitements envers les personnes âgées.

**2. Formation du personnel de première ligne**

Former le personnel de première ligne appartenant à divers secteurs qui travaillent directement avec des personnes âgées afin de les préparer et de les guider à reconnaître et remédier aux mauvais traitements envers les personnes âgées.

**3. Campagne de sensibilisation du public**

Élaborer une campagne provinciale d'éducation visant à sensibiliser le public aux mauvais traitements infligés aux personnes âgées et à fournir des renseignements sur la manière d'accéder aux services.

Les consultantes régionales sur la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées sont des ressources-clés pour les communautés de la province qui appuient les efforts visant à lutter contre les mauvais traitements envers les personnes âgées. Les consultantes donnent des sessions d'éducation, procurent du matériel pertinent, associent les personnes âgées avec leurs pairs et avec les programmes intergénérationnels, reçoivent les appels des aînés et de leurs familles pour les situations d'abus et les réfèrent aux agences appropriées, et elles consultent les agences au sujet des mauvais traitements envers les personnes âgées. Les consultantes offrent également un soutien aux comités de prévention envers les personnes âgées, renforcent les partenariats entre ces comités, facilitent et prennent en charge l'éducation et les initiatives de formation pour les professionnels, les bénévoles et les personnes âgées ; elles favorisent le partage de renseignements entre les professionnels et les bénévoles qui travaillent avec les victimes de mauvais traitements. Les consultantes ont aussi la responsabilité

de développer des protocoles sur des questions telles le partage d'information entre les fournisseurs de services œuvrant auprès des personnes âgées victimes d'abus. Les consultantes régionales de l'Ontario sont organisées par région : Nord-Ouest, Nord-Est, Ouest, Centre-Ouest, Centre-Est, Est et la région métropolitaine de Toronto. L'information pour contacter les consultantes régionales de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées de l'Ontario se trouve à la fin de ce Guide.

Plus de 350 participants assistent régulièrement à la conférence annuelle sur les mauvais traitements envers les personnes âgées d'ONPEA afin de partager leurs méthodes novatrices de prévenir la négligence et les mauvais traitements envers les personnes âgées de l'Ontario. Les participants incluent les travailleurs de première ligne dans la communauté, les professionnels, les personnes âgées, les bénévoles et les représentants des services sociaux et de la santé et des secteurs judiciaires. Le développement d'un tel rapport ainsi que des meilleures pratiques est un élément important de la Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées, et une expression tangible du progrès important sur la question.

### C. PARTENAIRES DU PROJET

Le Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées (ONPEA) a été incorporé en 1992. Le Réseau se consacre à accroître la sensibilisation face aux mauvais traitements et à la négligence envers les personnes âgées par le biais de l'éducation du public, la formation professionnelle, la représentation et la coordination des services. En plus d'avoir implanter la Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées, ONPEA apporte son appui à un nombre grandissant de projets et de recherches consacrés à la prévention de la maltraitance envers les aînés.

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario (OSS) influence et appuie le développement des politiques au sein de toutes les activités gouvernementales au nom des personnes âgées de l'Ontario. Il dirige les activités politiques spécifiques multiministérielles dans le but d'améliorer la vie des personnes âgées de l'Ontario. L'OSS travaille de concert avec d'autres ministères et d'autres niveaux de gouvernement afin d'identifier les domaines où le développement et la coordination de politiques pourraient engendrer l'amélioration des services pour les personnes âgées. L'OSS identifie les questions et les tendances dans la population des aînés de l'Ontario à travers les données recueillies pour la recherche, les prévisions démographiques et par dialogue continu avec les groupes-clés de personnes âgées.

Le Centre de recherche pour les personnes âgées Sheridan (SERC) est une institution de recherche appliquée unique qui se concentre sur les questions de qualité de vie associées avec le vieillissement. Le Centre se trouve sur le campus et offre un environnement accessible et propice à la recherche appliquée quant aux inquiétudes et aux intérêts des Canadiens âgés et de ceux qui en prennent soin. Le SERC s'efforce de rassembler un groupe de chercheurs diversifiés dont le point central mutuel serait de promouvoir un environnement fertile au développement d'approches créatives et innovatrices dans la collecte de données, l'analyse et la diffusion. Un des domaines de recherche qui intéresse le SERC est l'abus envers les personnes âgées, particulièrement l'étude des politiques se rapportant aux mauvais traitements envers les personnes âgées.

### D. CONTEXTE, BARRIÈRES ET OBSTACLES

Le vieillissement de la population continue à avoir un impact important sur la communauté ainsi que sur les ressources et les priorités du gouvernement. Particulièrement, le nombre de personnes de 65 ans et plus en Ontario continue à augmenter à un rythme plus élevé que celui de la population en général. En 2001, un Canadien sur huit était âgé de 65 ans ou plus. D'ici 2026, un Canadien sur cinq aura atteint cet âge. Comme le démontre la documentation, ce décalage démographique a servi à intensifier un certain nombre de questions d'ordre public affectant les personnes âgées de l'Ontario, dont la question persistante de l'abus envers les aînés.

Les mauvais traitements envers les personnes âgées sont souvent définis comme étant toute action ou omission d'action nuisant à une personne âgée ou qui compromet sa santé ou son bien-être. L'Organisation mondiale de la santé définit l'abus envers les aînés comme « toutes actions, isolées ou répétées, ou omission d'actions appropriées, se produisant à l'intérieur d'une relation où un climat de confiance est entendu, qui causent du tort ou de l'angoisse à une personne âgée. »

Il est évident qu'il existe plusieurs formes d'abus en plus de l'abus physique dont l'abus sexuel, psychologique, émotionnel, financier, la violation des droits civiques et humains et la négligence (voir 6.5.1.1). Les mauvais traitements envers les personnes âgées peuvent être infligés à la maison, dans un établissement ou dans la communauté et, l'abus financier est de loin la forme la plus répandue, suivi des abus émotionnels et physiques et des actes de négligence. Selon un rapport de Statistiques Canada, 2000 nous estimons qu'entre quatre et dix pour cent des personnes âgées en Ontario sont victimes d'une forme de mauvais traitements. En Ontario, le Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées estime qu'entre 50,000 et 150,000 personnes âgées sont affectées. Un consensus très répandu veut que le nombre d'adultes victimes d'abus qui ne signalent pas leurs agressions a l'effet d'augmenter sensiblement ce nombre.

Deux tiers des personnes âgées qui ont avoué avoir été victimes d'abus physique ont indiqué qu'elles ont été assaillies par un membre de leur famille. Tandis que l'incidence rapporte que les agressions sont plus signalées par les femmes (38%) que par les hommes (18%), plus d'hommes dénoncent l'abus financier ou émotionnel (9%) que les femmes (5%). Lorsque les membres de la famille sont identifiés et dénoncés comme les maltraitants, il s'agit des enfants adultes (42%) ou d'un conjoint (31%).

Il est largement reconnu qu'il existe un certain nombre de perspectives théoriques qui influencent la compréhension de ce qu'est l'abus. Celles-ci incluent la théorie des conflits, la théorie de l'écologie, la théorie de l'échange, la théorie féministe, la théorie psychopathologique, le fonctionnalisme, la théorie du rôle, la théorie situationnelle, la théorie de l'étude sociale, la théorie de la vulnérabilité et l'interaction symbolique. Celles-ci prouvent la complexité du champ de pratique et la nécessité contraignante de maintenir de la souplesse dans le développement et l'implantation du programme.

L'abus envers les femmes âgées représente un élément important du travail dans le secteur. Même si nous n'avons pas donné une définition précise du terme « âgée », notre intention est de concentrer notre travail sur les personnes âgées (65 ans et plus) et sur les femmes approchant cet âge qui, en raison de leur isolement, des normes culturelles, de leur statut familial, de leur situation domestique, étant défavorisées ou souffrant d'incapacité sont plus susceptibles aux incidences et aux causes déterminantes provoquant l'abus.

Statistiquement, les femmes âgées sont plus sujettes que les hommes à être confrontées à diverses formes d'abus en raison de leur nombre. Les femmes représentent la majorité des

personnes âgées demeurant seules — un statut qui a fréquemment comme conséquence l'isolement social d'où provient le potentiel pour la négligence ou la maltraitance. En outre, les femmes sont de plus en plus vulnérables à cause d'un nombre complexe de normes et de comportements sociaux, familiaux et culturels.

L'abus des femmes âgées a récemment attiré l'attention de ceux qui sont actifs dans les organismes qui traitent de la violence contre les femmes et dans les communautés offrant des services aux personnes âgées. Les chercheurs et les praticiens ont identifié et reconnu le besoin d'une meilleure compréhension des obstacles et des défis qui confrontent les femmes âgées maltraitées ainsi que du développement des moyens optimaux de gestion et d'approche envers ce sujet et ses impacts.

La littérature identifie plusieurs facteurs qui empêchent une femme âgée abusée de chercher de l'aide. Les femmes âgées victimes de violence pendant toute leur vie, trouvent leur expérience « normale » donc elles ne considèrent pas cette expérience comme étant abusive (Hightower et al, 2001 ; Pritchard, 2000 ; Schaeffer, 1999 ; Kappel et Ramji, 1998). Ce manque de conscience est probablement dû au fait qu'elles n'ont pas toujours accès aux sessions d'éducation et d'information. Le Réseau des femmes âgées trouve que, même si le secteur de la violence contre les femmes a fait beaucoup de progrès depuis les trois dernières décennies en propulsant à l'avant-plan leur agenda, les femmes plus âgées ne considèrent pas les mauvais traitements dont elles sont victimes reconnus dans les médias populaires (Kappel et Ramji, 1998). Les femmes âgées victimes de violence peuvent éprouver des abus additionnels au-delà de la violence conjugale considérée traditionnellement comme abus physique, émotionnel ou sexuel, infligés par le conjoint. Elles peuvent, par exemple, être abusées financièrement et/ou souffrir de négligence et leur abuseur peut être un enfant adulte, un membre de la famille ou un ami. Plusieurs femmes âgées ne s'identifient pas comme étant maltraitées ou ne croient pas que l'abus éprouvé par les femmes plus jeunes soit différent ou pire.

Le manque d'accès à l'information sur la violence contre les femmes, sur l'abus envers les personnes âgées et sur les services et ressources disponibles pour les soutenir est un autre obstacle majeur encouru par les femmes âgées maltraitées. (Schaeffer, 1999). De plus, les femmes âgées ne comprennent pas toujours les différentes formes d'abus et les options qui leur sont disponibles.

La recherche indique également que plusieurs personnes âgées victimes de mauvais traitements ne recherchent pas d'aide de certaines agences telles le service de police ou les professionnels de la santé, (Kappel et Ramji, 1998) et celles-ci tiennent l'abus caché. (Hightower et al, 2001 ; Podnieks, 1992b).

Lorsque les femmes âgées recherchent de l'aide elles sont souvent devant des fournisseurs de services et des systèmes qui n'ont aucune préparation pour répondre à leurs besoins spéciaux. Hightower et Smith (2002) suggèrent qu'un des obstacles est la perception que la violence conjugale et l'abus envers les personnes âgées sont deux situations séparées.

Dans une étude menée par Hightower et ses collègues (2001), les femmes ont indiqué qu'il y a une différence marquée dans les attitudes culturelles et sociales actuelles et celles vécues lors de l'enfance et lors du début de la vie adulte des femmes de plus de 50 ans. Plusieurs femmes dans cette étude ont cru qu'elles étaient responsables de prendre soin des membres de leur famille et elles ne voulaient pas exposer l'abus à long terme dans un mariage ou l'abus commis par un enfant adulte.

Les femmes âgées peuvent aussi faire face à des obstacles économiques qui affecterait leur décision de réagir aux mauvais traitements dont elles sont victimes. L'abus financier peut être un obstacle pour les femmes abusées de tout âge ; les femmes âgées peuvent aussi faire face à des occasions réduites d'emploi et leurs contributions de pension seront inférieures selon la limite de l'emploi et/ou de la discrimination en raison de l'âge. Celles-ci pourraient également avoir moins d'expérience dans la gestion des questions financières car ce n'était pas une exigence sociale de leur temps. (Hightower et Smith, 2002)

De plus, il est important de reconnaître la diversité des femmes âgées en jetant un regard sur leurs besoins uniques. Au sein de chaque communauté, les femmes âgées feront face à des obstacles additionnels lorsqu'elles tenteront de mettre fin aux mauvais traitements. Par exemple, pour les femmes immigrantes âgées, la langue et la culture peuvent poser des barrières additionnelles. Le statut d'immigrantes et l'histoire de travail peuvent avoir un impact significatif sur leur admissibilité aux services et aux avantages sociaux. Les craintes de la déportation si elles dénoncent la maltraitance et la peur du système juridique souvent reliée aux mauvaises expériences dans leur pays d'origine, posent également des barrières. (Hightower & Smith, 2002)

Pour les femmes francophones et les femmes immigrantes de langue française, la disponibilité des services en français est un défi de taille qui isole davantage les femmes victimes de mauvais traitements. (Younes, 2004) Malgré les nombreux obstacles et barrières qu'elles doivent affronter, la force et l'énergie des survivantes âgées ont été bien documentées. (Hightower et. Al., 2001 ; Seaver, 1996 ; Podnieks, 1002b) Selon Podnieks, les victimes démontrent « une force d'adaptation et beaucoup de résistance ». Hightower et ses collègues (2001) ont constaté que même des femmes de plus de 80 ans ont effectué des changements majeurs dans leurs vies en quittant leurs conjoints abusifs.

Seaver (1996) déclare que « en dépit des énormes, et différents obstacles que ceux des femmes plus jeunes qui sont maltraitées, les femmes plus âgées peuvent se libérer de l'abus ou effectuer des changements majeurs afin de le supporter. » (p.17) Les conclusions de Seaver sont basées sur une expérience de trois ans de travail avec 132 femmes âgées abusées dans le programme de Milwaukee. Ce programme a démontré que les femmes âgées emploieront des ressources telles que des groupes de soutien et des abris si ceux-ci sont accessibles et sont conçus pour leurs besoins. Elle a conclu que les femmes avaient été désireuses d'apprendre, avaient bien utilisé les ressources et qu'elles avaient répondu « avec enthousiasme à l'idée qu'elles méritent de vivre une vie plus paisible ». (p.19)

**E. GUIDE SUR LES MEILLEURES PRATIQUES**

La parution d'un guide sur les meilleures pratiques concernant les mauvais traitements envers les femmes âgées est un développement relativement récent.

Les mauvais traitements envers les personnes âgées (Introduction de base 1 & 11) par le Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées est un excellent préliminaire, bien que non spécifique aux femmes âgées. L'Association des Services Familiaux a inauguré en septembre 2004, *Briser le silence : les meilleures pratiques* pour répondre aux mauvais traitements envers les personnes âgées. Ce manuel novateur vise toutes les personnes qui œuvrent avec les personnes âgées dans une variété de secteurs : les services communautaires, les soins de santé, les soins de santé mentale et les dépendances, le système juridique et autres et, emploie une approche fondée sur une analyse du pouvoir et du contrôle. Il est important de noter les différentes lignes directrices développées par rapport à l'évaluation, à l'intervention et au traitement afin de répondre aux besoins individuels locaux. Celles-ci ont été revues et une référence a été faite aux deux guides similaires de Hamilton et de Halton dans la Section 3.3.

Afin de pouvoir développer un guide sur les meilleures pratiques pour les femmes âgées, un ordre du jour de recherche et de consultation a été entrepris en 2004/2005. Il comprenait :

- Revue et analyse de la littérature, des programmes et des initiatives existants sur l'abus envers les femmes âgées ;
- Cinq sessions de consultations avec 39 femmes âgées à travers l'Ontario dont la plupart étaient des survivantes d'abus ;
- Huit sessions régionales de consultation à travers l'Ontario avec plus de 126 représentantes d'agences communautaires travaillant avec les femmes âgées ;
- Discussions avec plusieurs informateurs clés de l'Ontario et de la Colombie Britannique ; et
- Contributions, à diverses étapes, provenant d'un comité directeur composé de 21 membres représentant les partenaires d'organisations, d'agences communautaires et de santé, des femmes âgées, et aussi de représentants offrant un aperçu sur les perspectives des femmes provenant de groupes ruraux, francophones, immigrants, handicapés et autochtones.

Cette démarche a mené au développement de ce guide. Il servira comme document de référence pour les fournisseurs de services, incluant programmes, approches, pratiques et outils afin de faciliter une réponse communautaire coordonnée aux mauvais traitements envers les femmes âgées. Le guide fournit de l'information, des descriptions et des approches

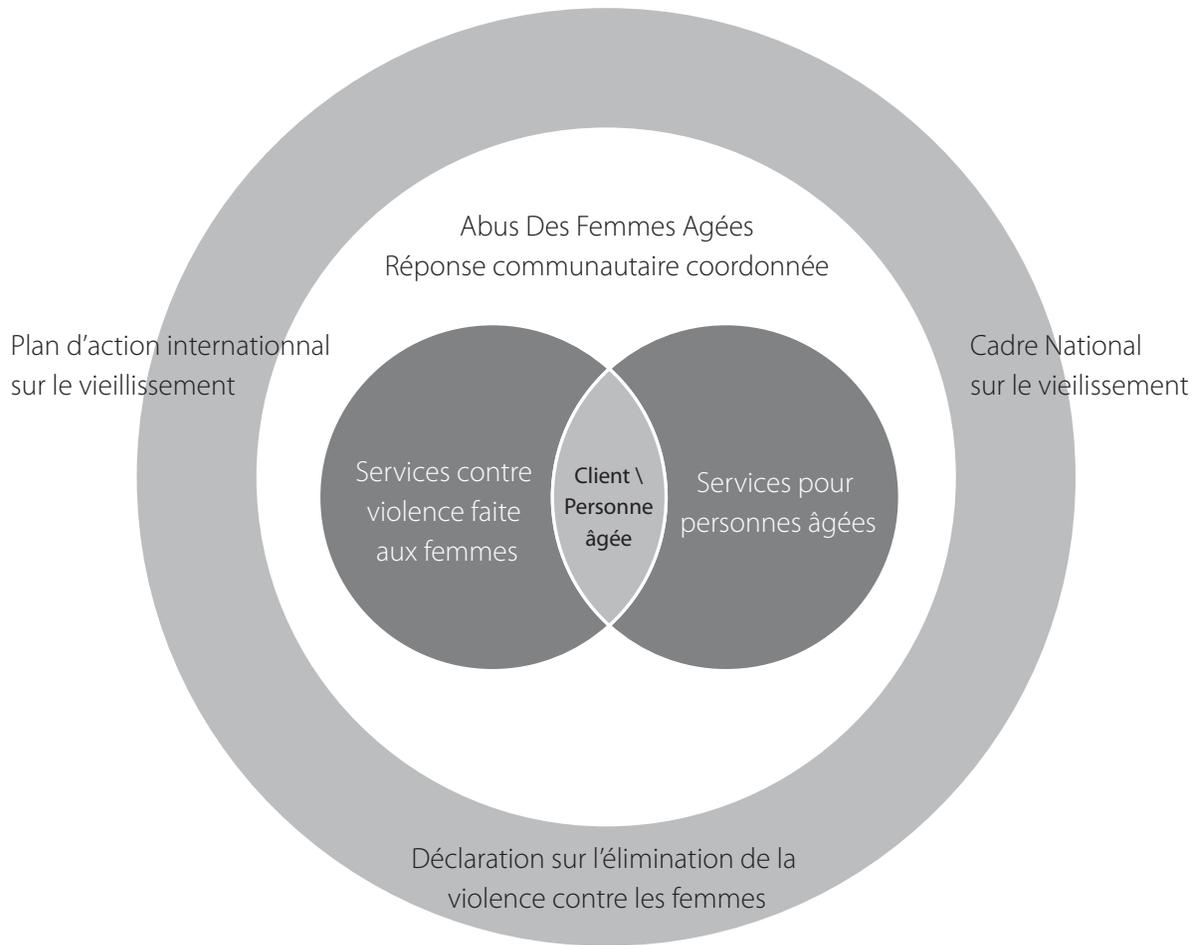
que les communautés pourront utiliser afin de rehausser et de développer des stratégies, des politiques et des programmes pour soutenir les femmes âgées. Il aidera également à combler le pont entre ceux qui travaillent avec les femmes maltraitées et ceux dont le but premier est de travailler avec les personnes âgées et/ou les mauvais traitements envers les personnes âgées.

En particulier, certaines études ont identifié le besoin d'organismes de services et de soutien traitant avec la violence contre les femmes et ceux traitant avec les personnes âgées (incluant ceux traitant avec les mauvais traitements envers les aînés), d'adresser collectivement la question de l'abus envers les femmes âgées (Spangler et Brandl, 2003 ; Preston et Wahl, 2002 ; Hightower, 2002 ; Dunlop, 2000 ; Kappel et Ramji, 1998 ; Wolf, 1998 ; Ministère de la Citoyenneté, 1994).

En outre, une réponse coordonnée est grandement aidée par l'application constante des approches, des pratiques et des outils proposés dans le guide. Ceux-ci respectent la direction des principes du Plan d'action international sur le vieillissement (Nations Unies, 2002), le Cadre national sur le vieillissement (Ministres responsables des personnes âgées fédéral/provincial/territorial, 1998), et la Déclaration sur l'élimination de la violence contre les femmes (Nations Unies, 1993).

Le schéma 1 illustre une réponse communautaire coordonnée sur l'abus envers les femmes âgées en Ontario.

**LE SCHÉMA 1**



# INTRODUCTION

## **LE GUIDE DES MEILLEURES PRATIQUES**

Bienvenue à Libres de toutes formes de violence: guide des meilleures pratiques sur les mauvais traitements envers les femmes âgées. Ce guide se veut un outil de pratique courante à être utilisé par les fournisseurs de services et les travailleurs de première ligne qui côtoient les femmes âgées victimes d'abus. Il est destiné à vous aider à identifier les lacunes, à bâtir vos propres ressources, à établir des liens au sein de votre communauté et à développer des produits qui vous aideront dans la prévention et le traitement des femmes âgées abusées. Le guide introduit des pratiques et des outils incluant des techniques d'entrevue ainsi que la création de plans de sécurité qui seront utilisés lors de l'évaluation et des réponses aux cas individuels d'abus. A partir d'une approche seul à seul, le guide passe à des suggestions afin de développer une réponse communautaire exhaustive par rapport à l'abus envers les femmes âgées. Les lignes directrices pour une approche communautaire comprennent le travail avec les individus et les organismes communautaires pour rehausser la coordination des services et des programmes, et susciter la sensibilisation par rapport aux mauvais traitements envers les femmes âgées par des initiatives d'éducation publique.

Le Guide est un produit qui a ses limites. L'intention est d'utiliser les lignes directrices des meilleures pratiques, les activités et les outils présentés ici et de les adapter dans vos propres communautés. Il est essentiel que vous profitiez de cette occasion pour évaluer vos programmes et vos initiatives en cours afin d'identifier les lacunes et d'explorer les solutions.

D'un côté, ce guide pratique propose les meilleures pratiques dans le secteur, d'un autre côté, il se veut également un appel à l'action. Nous vous invitons à vous engager à long terme pour promouvoir la sensibilisation et le degré d'engagement de la communauté à l'endroit des mauvais traitements envers les femmes âgées.

Le guide est divisé en sept sections. Sa présentation permet de choisir une application détaillée ou sélective. Tout au long du document des exemples spécifiques sont mis en relief pour illustrer de façon pratique la solution proposée par le guide.

### **Section 1. Services de soutien**

Cette section décrit les programmes et les services importants qui dispensent du soutien aux femmes âgées qui ont été victimes d'abus. On y retrouve les groupes de pairs et de soutien, les abris d'urgence et logements, le counselling et le soutien, le secteur juridique, le secteur des soins de santé, l'isolement et la sensibilisation du public.

### **Section 2. Approches**

Cette section propose des approches centralisées sur une réponse communautaire coordonnée afin d'adresser et de prévenir les mauvais traitements envers les femmes âgées. Celles-ci incluent les approches de responsabilisation des femmes, l'intégration des perspectives selon l'âge et le sexe, la diversité, les communautés distinctes, la flexibilité et la conscience des suppositions.

### **Section 3. Pratiques et Outils - Travail avec l'individu**

Cette section propose des pratiques et des valeurs axées sur une réponse communautaire coordonnée afin d'adresser et de prévenir les mauvais traitements envers les femmes âgées. Elle met en relief plusieurs exemples de pratiques spécifiques, telles que leur parler d'abus et planifier un système de sécurité. Cette section introduit également un ensemble de ressources, ou d'outils contenus dans le Fichier des outils qui peuvent être utilisés par le personnel de première ligne et les comités de coordination en réponse aux abus infligés aux femmes âgées.

### **Section 4. Pratiques et Outils - Travail avec le personnel, les équipes et la communauté**

Cette section propose des pratiques centralisées vers une réponse communautaire coordonnée pour adresser et prévenir l'abus envers les femmes âgées. Elle met en relief plusieurs exemples spécifiques d'initiatives et de programmes et, met l'accent sur l'inclusion des femmes âgées, la diffusion des ressources, la représentation, la formation, l'éducation et l'évaluation. Celle-ci introduit également une collection de ressources, ou d'outils contenus dans le Fichier des outils pouvant être utilisés par le personnel de première ligne et les comités coordinateurs afin de rehausser la coordination de la réponse communautaire par rapport aux mauvais traitements envers les femmes âgées.

### **ouTils** Section 5. Fichier des outils

Cette section regroupe une collection de ressources pour les fournisseurs de services et les comités de coordination. Celle-ci comprend des principes directeurs, un guide d'évaluation et d'intervention, un modèle de réponse coordonnée, la violence familiale et le contrôle, la planification d'un système de sécurité et une planification financière.

### **Section 6. Remerciements**

Cette section souligne le nom des individus et des organismes dont le temps, l'énergie et l'expertise ont été essentiels à la création de ce Guide.

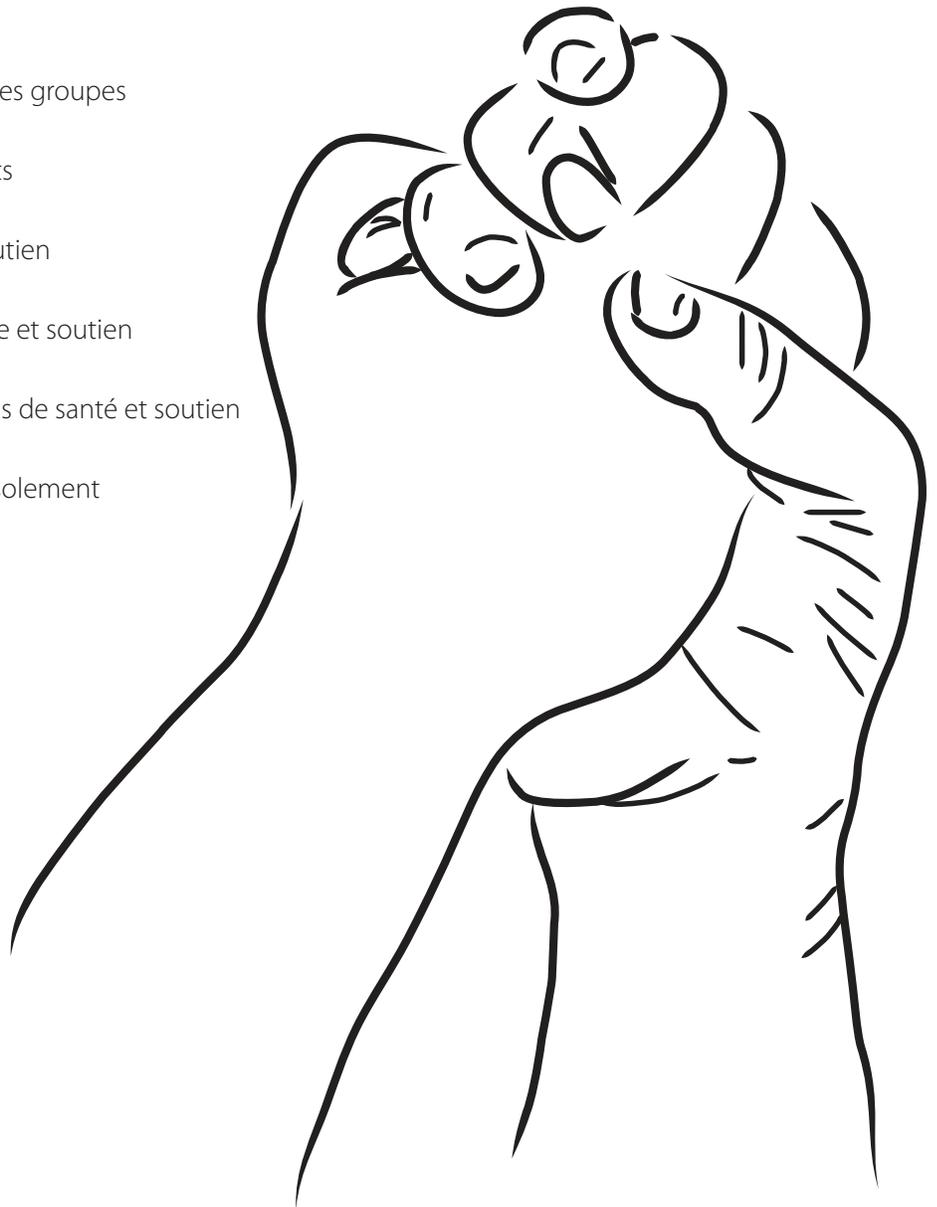
### **Section 7. Annexes**

Dans cette section vous trouverez les questions qui ont été posées pendant la série de consultations qui ont été tenues avec les fournisseurs de services, les femmes âgées et un comité directeur.

Le Guide a été traduit en français afin d'assurer que l'information soit accessible à la communauté francophone. Les outils contenus dans le Fichier des outils sont disponibles sur un CD à l'endos du Guide et peuvent être reproduits facilement. Les outils pouvant être utilisés lorsque vous travaillez avec des femmes âgées victimes d'abus ont été développés de façon à ce qu'ils soient facile à utiliser. De l'information, des ressources et des références additionnelles sont disponibles sur le site internet [www.onpea.org](http://www.onpea.org).

# 1 SERVICES DE SOUTIEN

- 1.1 Soutien des pairs \ soutien des groupes
- 1.2 Abris d'urgence et logements
- 1.3 Counselling individuel et soutien
- 1.4 Réponse du secteur juridique et soutien
- 1.5 Réponse du secteur des soins de santé et soutien
- 1.6 Programmes pour réduire l'isolement



**1.1 SOUTIEN DES PAIRS\SOUTIEN DES GROUPES**

La consolidation et le renforcement des réseaux de soutien sociaux est une approche communautaire essentielle dans la réponse à l'abus des personnes âgées et, les groupes de soutien individuel peuvent être une stratégie principale de soutien entre pairs dans la rencontre des besoins spécifiques des femmes âgées victimes de maltraitance. (Mears et Sargent, 2002 ; Hightower et al. 2002 ; Kappel et Ramji, 1998) Ces groupes permettent aux femmes de puiser des expériences des autres membres du groupe, de se rendre compte que d'autres vivent des situations similaires et de comprendre qu'elles ne sont pas à blâmer pour les mauvais traitements qu'elles ont subis. Ses femmes âgées qui participent aux groupes de soutien prennent conscience du fait qu'elles sont fortes, résistantes, qu'elles sont capables de déterminer leurs propres besoins de chercher de l'aide et d'opérer un changement. Les groupes de soutien sont aussi un moyen efficace de briser l'isolement et de restaurer le pouvoir et le contrôle aux femmes qui ont survécu aux mauvais traitements. (Hightower et al., 2001)

A travers l'Ontario, il y a plusieurs exemples de tels groupes de soutien. Dans certaines communautés, des groupes de soutien existants qui possèdent un mandat élargi procurent du soutien. D'autres communautés ont développé des groupes spécifiques pour les femmes âgées. Des animatrices de groupe ont indiqué que, quelquefois, les femmes âgées sentent qu'elles n'ont pas grand chose en commun avec les femmes plus jeunes dont les besoins et les situations sont différents des leurs (i.e. prendre soin des enfants ou les priorités différentes concernant l'emploi). Par contre, il y a des avantages à utiliser les groupes de soutien conçus pour satisfaire les besoins particuliers des communautés ethniques. Les femmes dans les groupes ethno-spécifiques peuvent parler leur langue maternelle, échanger des expériences reliées à l'immigration et discuter des questions reliées à leurs cultures.

L'appui des pairs est également fourni sur une base journalière par les amis et les voisins. Les fournisseurs de services peuvent renforcer ces réseaux de soutien informels en diffusant les ressources et en éduquant le public, en incluant les voisins et les amis, et toutes les personnes en contact journalièrement avec les femmes âgées tels les caissiers à la banque, le personnel des magasins et les gestionnaires de logements (Unité de prévention de la violence familiale, 2002).

# RESSOURCE EXISTANTE

## LES GROUPES DE SOUTIEN POUR FEMMES ÂGÉES À THUNDER BAY

La Maison de transition Faye Peterson à Thunder Bay procure un abri sécuritaire et des services de soutien aux femmes abusées depuis 1983. En 1997, quelques clientes de plus de 50 ans ont exprimé un intérêt à mettre sur pied un groupe de soutien pour les femmes âgées. Elles ont commencé un groupe, puis un autre a suivi et un troisième est en phase de planification. L'objectif principal de ces groupes est de fournir un mécanisme afin de bâtir un réseau d'aide au sein du groupe pour fins de partage, de support et de sécurité. Les groupes se rencontrent une fois par semaine pour une durée de deux heures. Chaque groupe se compose d'environ huit membres. Les femmes participant aux groupes peuvent également recevoir du soutien individuel au besoin. Le personnel qui a reçu de la formation dans le domaine de la violence familiale dirige les groupes. Les sujets discutés incluent l'estime de soi, l'auto-responsabilisation, la gestion du stress, les limites, les relations interpersonnelles, les situations de mauvais traitements, les soins personnels, la santé des femmes, la sécurité et l'auto-défense. Les sessions portant sur des sujets individuels sont présentées par le personnel ou par des conférencières invitées. Le groupe procure un environnement où les femmes se sentent en sécurité, confortables et libres de discuter de leurs préoccupations. Les femmes apprécient de rencontrer d'autres personnes qui font face à des situations semblables et qui se situent à une étape du même genre dans leur vie.



**CONTACT** Maison de transition Faye Peterson

**TÉL** 807-345-0450 **NO. SANS FRAIS** 1-800-465-6971

**SITE WEB** [www.fayepeterson.org](http://www.fayepeterson.org)

## 1.2 ABRIS D'URGENCE ET LOGEMENTS

L'existence d'abris d'urgence ou de transition est une composante bien établie dans la réponse aux situations de violence contre les femmes. L'accès à plus long terme de logement abordable est aussi très important. Ces deux éléments sont cruciaux dans la réponse aux mauvais traitements envers les femmes âgées.

Les abris d'urgence procurent un refuge sécuritaire pour les femmes âgées qui doivent s'enfuir. Les représentants des personnes âgées doivent travailler avec les abris existants et les décisionnaires des politiques gouvernementales afin d'assurer que les abris soient conviviaux aux personnes âgées et peuvent répondre à leurs besoins. Ces d'hébergement nécessitent :

- Une structure et des services appropriés aux besoins spéciaux : mobilité, problèmes auditifs et malvoyance ;

- Aide dans les activités journalières comme la préparation des repas ;
- Un espace calme à l'écart des activités bruyantes ;
- Permettre un séjour plus long afin de permettre à la femme âgée le temps d'explorer ses options ;
- S'assurer que la femme âgée ne devienne pas la « gardienne » de la maison, s'occupant des travaux ménagers, gardant les enfants ou autres corvées ; et
- S'assurer que le personnel est formé pour travailler avec les femmes âgées et qu'il est familier avec les ressources communautaires. (Vinton, 1999, 2003 ; Hightower et Smith, 2002)

Les communautés peuvent également examiner des options ou des modèles alternatifs d'abris pour satisfaire les besoins d'hébergement des femmes âgées. Là où les nombres et les dépenses le justifient, il pourrait exister des abris destinés aux femmes âgées. Un modèle de « maison sécuritaire » est un autre choix à explorer. (Hightower et Smith, 2004). La Société Colombie-Britannique / Yukon sur des maisons de transition a utilisé un mode de « maison sécuritaire » dans un projet pilote.

# RESSOURCE EXISTANTE

## **ABRIS SÉCURITAIRES POUR LES FEMMES ÂGÉES DANS DES MAISONS SÉCURITAIRES EN COLOMBIE BRITANNIQUE / YUKON**

La Société des Maisons de transition de la Colombie Britannique / Yukon a étendu son réseau de maisons sécuritaires existantes par un projet pilote qui procure un refuge d'urgence sécuritaire spécifique aux besoins des femmes âgées. Le programme de maisons sécuritaires utilise des maisons privées comme abris d'urgence. Ce modèle comprend les services de soutien provenant d'une maison de transition déjà existante dans la communauté.

L'emplacement de ces maisons est hautement confidentiel. Des propriétaires bénévoles sont choisis sur des critères spécifiques par une enquête, ils reçoivent de la formation. Un élément important du succès du projet est l'interrelation entre le programme de la maison de transition et celui de la maison sécuritaire par l'entremise du travailleur dans la communauté, qui aide à garantir un continuum de services appropriés. Ces travailleurs procurent aussi de l'information et de l'éducation dans la communauté sur les questions des femmes âgées, sur l'abus et la violence.



**CONTACT** Société des maisons de transition Colombie Britannique/Yukon

**TÉL** 604-669-6943

### **1.3 COUNSELLING INDIVIDUEL ET SOUTIEN**

Comme c'est le cas pour les jeunes femmes maltraitées, les femmes âgées ont besoin de counselling accessible et à coût abordable comme soutien essentiel. Le counselling et le soutien continu peuvent être disponibles à travers des agences formelles de counselling, des services situés dans la communauté, des organisations religieuses, des services contre la violence envers les femmes, des abris et des programmes de transition. Il peut aussi impliquer le counselling individuel ou familial. Les communautés peuvent accroître leurs services de counselling existants en évaluant la façon dont elles rencontrent les besoins des femmes âgées et le niveau de succès atteint.

Les programmes téléphoniques sont un autre moyen de soutien. Pour les nombreuses femmes âgées qui sont isolées ou qui ont des problèmes de mobilité ou de transport, parler au téléphone à quelqu'un peut réduire l'isolement et augmenter l'accès à l'information sur les sujets des choix disponibles et les moyens de soutien disponibles. Il est important que tous les programmes téléphoniques de l'Ontario soient multilingues.

# RESSOURCE EXISTANTE

## **PROCURER DU COUNSELLING ET DU SOUTIEN AUX FEMMES ÂGÉES VICTIMES DE MAUVAIS TRAITEMENTS À TORONTO**

L'Association du service familial de Toronto (ASF) est une agence sans but lucratif, financée par Centre-Aide qui dessert une variété de groupes dans la région de Toronto. La violence contre les femmes et les mauvais traitements envers les personnes âgées ont été l'inquiétude de l'ASF depuis plusieurs années. Par leurs programmes spécialisés sur la violence domestique et sur l'abus envers les aînés, l'ASF est la seule pouvant fournir du soutien et du counselling aux femmes âgées en répondant à leurs besoins comme femmes et comme personnes âgées. Le counselling des femmes âgées victimes d'abus est basé sur une perspective de responsabilisation. Le personnel organise des visites à domicile et/ou des visites dans la communauté pour faciliter aux femmes l'accès aux services. Une gamme complète de counselling thérapeutique reliée aux situations abusives est fournie ainsi que du counselling sur une variété d'autres sujets comme la santé, la dépression et l'anxiété. Les conseillères mènent des représentations individuelles avec, et au nom des femmes pour assurer qu'elles aient accès aux services nécessaires. Afin de rehausser le counselling individuel, l'ASF a créé une Équipe de consultation sur l'abus envers les personnes âgées. L'Équipe de consultation comprend des membres de secteurs variés incluant la justice criminelle, les services aux personnes âgées et la violence contre les femmes. L'Équipe fait des consultations sur des cas individuels d'abus suggérant des options afin d'améliorer la vie des personnes âgées victimes d'abus.



**CONTACT** Association du service familial de Toronto

**TÉL** 416-595-9618

**SITE WEB** [www.fsatoronto.com](http://www.fsatoronto.com)

## **1.4 RÉPONSE DU SECTEUR JURIDIQUE ET SON SOUTIEN**

Le secteur juridique criminel joue un rôle important dans une réponse communautaire coordonnée aux mauvais traitements. Les personnes travaillant avec les femmes âgées maltraitées devraient être familières avec les rôles de, et les services procurés par les services du secteur juridique dans leur communauté, incluant les services du département de police, les avocats et l'aide juridique, les cliniques juridiques communautaires, le tribunal et les services d'aide aux victimes.

Quelques incidents d'abus peuvent représenter des présumées offenses en vertu du Code Criminel. Ceux-ci incluent l'abus physique, l'abus sexuel, l'abus financier (i.e. vol, fraude, extorsion) et la négligence (manque au devoir de procurer ce qui est nécessaire à la vie) (Preston & Wahl, 2002). Si l'abus est de nature criminelle, la police et le système juridique criminel ont l'autorité et l'obligation de répondre. Une femme âgée a le droit de décider si elle va impliquer ou non la police ou n'importe quels autres services du secteur juridique pour l'aider. Par exemple, elle peut engager ou pas les services d'un avocat. Il est critique qu'une femme soit correctement informée de ses choix et qu'elle soit soutenue dans ses choix personnels dans ces situations.

Le service de police joue un rôle primordial lorsqu'il répond aux cas d'abus. Ce rôle comprend l'investigation et l'application de la loi ; une demande de consultation avec les services sociaux et les agences communautaires ; le transport vers un endroit sécuritaire au besoin. La police peut également jouer un rôle important au niveau communautaire en participant à l'éducation de la communauté et en transmettant le message que la violence contre les femmes et l'abus envers les personnes âgées sont inacceptable et, parfois, criminels.

Il y a une diversité de situations légales auxquelles les femmes âgées maltraitées peuvent faire face. Celles-ci incluent la loi sur la propriété, la réclamation de dommages, les situations de parrainage, le divorce ou la loi familiale, les situations d'incapacité mentale et les procurations. Les femmes âgées doivent savoir qu'appeler la police peut engendrer une enquête et une inculpation. Les femmes âgées doivent être informées des conséquences de leurs choix.

Naviguer le système juridique peut être intimidant, déroutant, coûteux et prendre beaucoup de temps. Les femmes âgées violentées devraient être mises au courant du soutien et de l'information disponibles de tous les services communautaires et, ceux-ci devraient être une part intégrante d'une réponse communautaire complète.

# RESSOURCE EXISTANTE

## LE CENTRE DE REPRÉSENTATION DES PERSONNES ÂGÉES (ACE)

Le Centre de représentation des personnes âgées (ACE) est une clinique légale communautaire desservant les personnes âgées à faible revenu. ACE est géré par un conseil d'administration de bénévoles dont au moins la moitié sont des personnes âgées. ACE est subventionné par l'Aide juridique d'Ontario et est la première clinique juridique au Canada qui se spécialise dans les problèmes légaux des personnes âgées.

ACE procure des services légaux directs aux personnes âgées à faible revenu, de l'éducation juridique au public et s'engage dans des activités de réforme de la loi. Les services et les activités d'ACE sont en relation avec les secteurs de la loi qui sont d'une importance spéciales pour la population des aînés.



**CONTACT** Le Centre de représentation des personnes âgées (ACE)

**TÉL** 416-598-2656

**SITE WEB** [www.advocacycentreelderly.org](http://www.advocacycentreelderly.org)



**CONTACT** Senior Crimestoppers (Arrêt du crime)

**NO. SANS FRAIS** 1-800-529-9096

**SITE WEB** [www.seniorcrimestoppers.org](http://www.seniorcrimestoppers.org)



**CONTACT** Ligne de soutien aux victimes

**NO. SANS FRAIS** 1-888-579-2888



**CONTACT** Police Provinciale Ontario

**NO. SANS FRAIS** 1-888-310-1122

**SITE WEB** [www.opp.ca](http://www.opp.ca)

## 1.5 SECTEUR DES SOINS DE LA SANTÉ ET SOUTIEN

Dans bien des cas un professionnel de la santé est la seule personne avec qui une femme âgée maltraitée entre en contact. En particulier, les femmes âgées qui sont socialement isolées peuvent demander des soins reliés à la santé sans dévoiler l'abus qui les a occasionnés. Ceci place tous les professionnels de la santé de première ligne sous une obligation spéciale ; c'est-à-dire d'être vigilant aux causes sous-jacentes ou reliées aux situations visibles et, de poser un jugement rationnel sur le besoin de demander une consultation. Ces professionnels

peuvent dépister l'abus (RNAO, 2005). Ils peuvent fournir un soutien initial à une femme âgée simplement en l'écoutant, en la croyant et en l'encourageant à chercher du soutien pour l'aider à traiter cette situation d'abus. Ils peuvent recommander à la femme les services appropriés et développer des protocoles pour la gestion du cas.

L'implication dans une réponse coordonnée aux situations de mauvais traitements doit faire partie de la routine quotidienne des professionnels de la santé (WACT, 2005). Ceci touchent les hôpitaux, les services de santé communautaires, les cliniques, les praticiens en médecine générale, les spécialistes, les voisins, les réseaux locaux d'intégration de la santé, les Centres d'accès aux soins communautaires et les autres. La coordination de ces organismes et individus à l'appui du développement des protocoles est une entreprise fortement souhaitable qui a comme conséquence une plus grande certitude procédurale, une réponse aux mauvais traitements améliorée et cohérente et, une probabilité accrue de divulgation et d'implication par les femmes âgées concernées.

## RESSOURCE EXISTANTE

### CENTRES D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES

Les Centres d'Accès aux soins communautaires (CASC) sont les portes d'entrées pour les services de soins de santé communautaires. Les CASC sont subventionnés par le Ministère de la Santé et de Soins de Longue Durée et ont été créés afin de coordonner une variété de services de santé afin de maintenir la santé, l'indépendance et la qualité de vie de l'individu. Les CASC sont au nombre de 14 à travers l'Ontario. Pour une liste complète des CASC en Ontario visitez le site internet de l'Association des Centres d'Accès aux soins communautaires de l'Ontario (ACASCO).



**CONTACT** l'Association des Centres d'Accès aux soins communautaires de l'Ontario (OACCAC).

**SITE WEB** [www.oaccac.on.ca](http://www.oaccac.on.ca)

### 1.6 PROGRAMMES POUR RÉDUIRE L'ISOLEMENT

L'isolement est un facteur de risque et une conséquence de la maltraitance vécue par plusieurs femmes âgées. Un effort pour réduire l'isolement est nécessaire afin d'aider les femmes plus âgées à prévenir les mauvais traitements et à les dénoncer. Bien que les programmes et les initiatives qui visent spécifiquement à réduire l'isolement ne sont pas nécessairement concentrés sur l'abus, ils ajoutent une composante importante à une réponse communautaire.

Les programmes peuvent comprendre n'importe quelles activités qui réunissent les femmes âgées, y compris l'éducation, la socialisation, la récréation, le développement d'habiletés ou la camaraderie. Une gamme d'organismes comprenant les communautés religieuses, les clubs, les groupes ethnospécifiques, les bibliothèques, les services d'excursion, les centres communautaires pour personnes âgées offre ces programmes. Il est important qu'une gamme de programmes soient disponibles, accessibles et abordables. La programmation pour une clientèle étendue est un élément essentiel de leur succès.

## **RESSOURCE EXISTANTE**

### **CENTRE DES PERSONNES ÂGÉES D'OSHAWA - PROGRAMMES DE JOUR POUR ADULTES**

Les programmes de jour pour adultes peuvent être un outil vital dans la réduction de l'isolement des femmes âgées abusées. Pour les personnes dont la mobilité est réduite et qui veulent tout de même demeurer actives, les programmes de jour fournissent l'occasion de rencontrer des gens, d'apprendre de nouvelles habiletés et d'avoir du plaisir. Le Centre des citoyens âgés d'Oshawa (OSCC) opère les programmes de jour six jours par semaine à deux endroits différents. Les programmes de jour du OSCC incluent le transport, les activités de loisirs, des repas nutritifs, de l'aide provenant de bénévoles et du personnel accueillants, et l'accès aux programmes et services offerts par le Centre. Votre gestionnaire de cas du CASC local peut vous fournir les renseignements sur les programmes de jour dans votre secteur.



**CONTACT** Centre des citoyens âgés d'Oshawa

**TÉL** 905-576-6712

**SITE WEB** [www.oscc.ca](http://www.oscc.ca)

## RESSOURCE EXISTANTE

### ABRI D'URGENCE POUR FEMMES ET ENFANTS DE BARRIE

Organisme caritatif à but non-lucratif, l'Abri d'urgence pour femmes et enfants de Barrie se veut une résidence d'urgence comprenant environ 25 lits pour les femmes et leurs enfants qui sont victimes d'abus dans leurs relations significatives. Les services incluent un logement sécuritaire et temporaire; une ligne d'assistance téléphonique en cas de crise; du counselling sur place; des services pour les enfants; de l'information des consultations externes; de l'éducation; des conférenciers invités; des représentants des droits des personnes âgées et du suivi.



**CONTACT** Abri d'urgence pour femmes et enfants de Barrie

**TÉL** (705) 728-6300

## RESSOURCE EXISTANTE

### SERVICES CATHOLIQUES INTERCULTURELS - BUREAU DE BRAMPTON

Cet organisme à but non-lucratif et basé sur la foi procure des services d'orientation et d'information aux immigrants et aux réfugiés les reliant aux services communautaires de base incluant tous les paliers du gouvernement. Le bureau de Brampton offre aux familles du counselling et du soutien par la gestion de cas, des groupes de soutien, l'intervention en cas de crise, etc.

Le programme de violence contre les femmes offre aux femmes immigrantes victimes d'agressions/d'abus du counselling individuel et des services de soutien en groupe. Les travailleurs aident les femmes à obtenir de l'aide légale, un logement abordable et l'accès à divers autres services de soutien.



**CONTACT** Services catholiques inter-culturels - Bureau de Brampton

**TÉL** 905-457-7740



## 2 APPROCHES

- 2.1 Responsabilisation des femme
- 2.2 Intégration des perspectives selon l'âge et le sexe
- 2.3 Bâtir sur la diversité
- 2.4 Traiter les besoins uniques des communautés distinctes
- 2.5 Adopter une approche flexible
- 2.6 Être conscient et questionner les suppositions

**2.1 RESPONSABILISATION DES FEMMES**

Tel que mentionné plus haut, une hypothèse fondamentale à la base du développement de ce guide veut que tout ce qui se rapporte aux mauvais traitements envers les femmes âgées soit enraciné dans les questions de pouvoir et de contrôle interpersonnel.

« La responsabilisation est un processus d'aide aux individus pour maximiser leur confiance en eux, leurs aptitudes et leurs habiletés afin de prendre le contrôle de leur vie et de prendre des décisions éclairées qui seront à leur avantage. La responsabilisation comprend également l'élément du choix et des options disponibles et accessibles. » Unité de prévention de la violence familiale (1994).

L'utilisation du modèle de la responsabilisation est une pratique bien établie dans le secteur de la violence contre les femmes. Il présume la capacité personnelle jusqu'à la preuve du contraire, et il accroît la résistance. La responsabilisation veut aussi dire travailler avec une femme afin de déterminer ses besoins and appuyer ses choix. L'intégration d'un modèle de responsabilisation dans n'importe quel service, programme ou initiative est essentielle lors de l'implantation des meilleures pratiques concernant l'abus envers les femmes âgées. Puisque les femmes violentées ressentent souvent une perte de contrôle, le rétablissement de ce contrôle est une étape cruciale dans la cessation de l'abus et le début du processus de guérison.

« Souvent les abuseurs retirent le pouvoir et le contrôle des victimes en les isolant des personnes et de l'information qui pourraient leur aider à faire des choix réfléchis. Il arrive que des gestionnaires de cas et autres professionnels de la santé fournissant des services contrôlent involontairement l'accès à l'information et développent des objectifs et des attentes au lieu des clients. Les gestionnaires de cas et autres aidants professionnels peuvent malgré eux devenir comme le maltraiteur lorsqu'ils essaient de prendre en charge la vie de la femme âgée en utilisant de l'influence, le pouvoir et le contrôle au sein de leur système. Les professionnels ne doivent pas porter de jugement sur les choix de la femme victime de violence et utiliser des tactiques pour la faire coopérer avec leur agenda. Un modèle de responsabilisation qui offre de l'information, des choix et du soutien assure une réussite et ne confronte pas la femme à un plus grand risque. » (Brandl et Raymond, 1997, 65).

**ouTils VOIR LE MODÈLE DE RESPONSABILISATION DANS LE FICHER DES OUTILS PG 66**

## **2.2 INTÉGRER LES PERSPECTIVES SELON L'ÂGE ET LE SEXE**

*“Avec l'âge, les situations deviennent plus difficiles, plus compliquées.”*

— Femme âgée

*“Nous ignorons le sexe lors des situations d'abus. La prémisse qu'une agression est une agression sans contexte mène vers une neutralité par rapport aux genres. Ceci est une barrière lorsque l'abus est abordé.”*

— Fournisseur de service

Les femmes âgées sont peut-être à plus grand risque d'être victimes de mauvais traitements à cause de leur âge et de leur sexe (Vinton, 1991). Les programmes et les initiatives qui traitent de l'abus envers les femmes âgées devraient avoir pour guide une perspective intégrée qui combine les deux. Une telle perspective intégrée implique une reconnaissance du cycle de vie des mauvais traitements et du potentiel d'abus, ainsi que la compréhension qu'il existe des obstacles et des vulnérabilités additionnels qui doivent être reconnus comme conséquence du vieillissement.

L'association des perspectives selon l'âge et selon le sexe comporte l'intégration de pratiques bien établies dans le secteur de la violence contre les femmes (tels un soutien transitionnel et un plan de sécurité) avec des approches et des connaissances dans le domaine des mauvais traitements envers les personnes âgées. Celles-ci incluent travailler avec les agences qui procurent des services de soutien/soins, répondre aux besoins physiques reliés à l'âge et créer des modèles flexibles de livraison de services comme les visites à domicile.

Fournir des services aux femmes âgées qui ont été victimes d'abus ne veut pas nécessairement dire préconiser des services séparés. Plus exactement, cela implique de travailler avec les services existants pour améliorer l'accessibilité et assurer la sensibilisation aux besoins. L'amélioration de l'accessibilité du soutien fournie aux femmes âgées augmentera leurs options en leur permettant d'accéder aux services à des endroits variés (i.e. services de la violence contre les femmes, services aux personnes âgées, services de soutien général). Plusieurs exemples prouvent que la livraison d'un service coordonné et qu'une formation enrichie mènent vers un succès assuré. La recherche indique qu'un programme intégré, la diffusion des ressources et une livraison de services sont associés à un nombre élargi de femmes âgées ayant accès aux services (Brandl, 1997).

# RESSOURCE EXISTANTE

## ASSOCIATION DU RÉSEAU DE LA VIOLENCE CONTRE LES FEMMES AVEC LE RÉSEAU DE PRÉVENTION DES MAUVAIS TRAITEMENTS ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES DANS LES COMTÉS DE GUELPH ET DE WELLINGTON

Lorsque le Programme de Femmes en crise, de Logement de transition et de Soutien de Guelph-Wellington est devenu le Réseau des mauvais traitements envers les personnes âgées de Wellington-Dufferin, celui-ci a connu une augmentation du nombre de clients âgés. Lorsque les membres du Réseau se sont aperçus que la programmation du groupe Femmes en crise pouvait offrir de l'aide aux femmes âgées maltraitées, ils ont commencé à effectuer de l'aiguillage.

L'augmentation du nombre de consultation des femmes âgées a amené la création d'un groupe de soutien fructueux. De janvier à juillet 2004, 22% des 131 femmes qui ont utilisé leurs services étaient des femmes de 55 ans et plus. La doyenne à demander de l'aide du soutien était âgée de 98 ans.



**CONTACT** Femmes en crise de Guelph-Wellington — Ligne d'appel 24 heures

**TÉL** 519-836-5710 **NO. SANS FRAIS** 1-800-265-7233

**SITE WEB** [www.gwwomenin crisis.org](http://www.gwwomenin crisis.org)

### 2.3 BÂTIR SUR LA DIVERSITÉ

La base des programmes et des services qui traitent des mauvais traitements envers les femmes âgées doit être fondée sur une entente de respect de la diversité chez les femmes âgées. Cependant, les femmes âgées font partie d'un groupe hétérogène. Il est probable qu'une femme âgée se définisse comme appartenant à plus d'une communauté (i.e. ethnoculturelle, religieuse, âge, orientation sexuelle). Chaque communauté possède ses propres caractéristiques, préférences, obstacles et défis qui doivent être compris et reconnus. L'identification de stratégies et le développement de techniques afin de négocier avec ces éléments sur une base régulière sont essentiels (Preston et Wahl, 2002).

Les communautés diversifiées devraient idéalement avoir des services taillés sur mesure selon leurs besoins uniques, tels des conseillères ethno-spécifiques ou des groupes de soutien. Une compréhension et une sensibilité aux pratiques religieuses et culturelles ainsi qu'aux diverses coutumes sont primordiales. Les femmes devraient toujours avoir le choix de la langue pour leur entretiens et, si possible, une consultation avec un service linguistique ou d'interprète disponibles. Dans les régions de la province où il existe des services désignés francophones,

selon la Loi sur les services en français, les femmes francophones doivent recevoir des services en français. Il est aussi essentiel que du soutien soit disponible aux femmes âgées ayant des incapacités i.e. communication par signes pour les malentendantes.

Il est important d'éviter les suppositions basées sur des caractéristiques culturelles. Les femmes ont besoin de définir leurs propres identités et préférences, et celles-ci doivent être respectées. Même avec une compréhension culturelle élargie, une approche au cas par cas doit être présente dans tous les programmes, interventions et initiatives.

**LES SERVICES ET LES INTERVENTIONS DOIVENT ABORDER :**

- Diversité culturelle
- Barrières linguistiques
- Croyances religieuses
- Styles de vie
- Pauvreté
- Incapacités, handicaps
- Niveau d'éducation
- Relations interpersonnelles, i.e. famille

# RESSOURCE EXISTANTE

## ACCROÎTRE L'ACCÈS ET ÉTABLIR DES LIENS À PEEL

A Brampton, l'aide aux personnes âgées de Peel organise une rencontre hebdomadaire pour les femmes âgées immigrantes résidant dans la région de Peel. Depuis 1997, le groupe s'est rencontré de 4 à 5 heures par semaine. L'objectif du groupe est d'offrir de l'information, de l'éducation et des services de soutien au moyen d'un travail de groupe et de développement communautaire aux femmes âgées (55+) qui voudraient obtenir et/ou maintenir leur indépendance. Dans les dernières années, plus de 350 personnes âgées ont participé au groupe. En moyenne, 20 femmes âgées assistent aux sessions hebdomadaires. Les participantes sont des femmes immigrantes provenant de communautés ethniques variées qui sont de nouvelles venues ou qui vivent et travaillent au Canada depuis plusieurs années. La plupart des participantes sont veuves et la majorité vit avec leurs familles. Le programme comprend des sessions de formation et des ateliers éducatifs sur des thèmes pertinents ayant un intérêt particulier pour les participantes ; de la formation sur le leadership et le développement d'habiletés ; l'éducation sur l'abus envers les aînés ; et le partage d'information culturelle et de traditions. Les femmes prennent également part à des ateliers d'artisanat, à des jeux, à des sorties de groupe, à des activités physiques et à des dîners d'anniversaire et d'occasions spéciales. Elles ont identifié la maltraitance comme étant un problème important pour certaines femmes âgées immigrantes et elles ont conçu une vidéo éducative sur les mauvais traitements envers les femmes âgées immigrées.



**CONTACT** Aide aux aînés - Peel

**TÉL** 905-457-6055

# RESSOURCE EXISTANTE

## LA LIGNE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE POUR FEMMES VICTIMES D'AGRESSION LA DIVERSITÉ RENCONTRE LA TECHNOLOGIE

Bien que la Ligne d'assistance pour femmes victimes d'agression n'est pas spécifiquement concentrée sur les femmes âgées, elle offre un excellent exemple d'un service à la grandeur de la province qui utilise la technologie pour rencontrer les besoins de la population diverse. La Ligne offre confidentiellement et de façon anonyme du counselling lors de situations de crise, du soutien émotionnel, de l'information; elle réfère aux services appropriés dans 154 langues, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. La Ligne d'assistance offre également un service aux femmes sourdes ou malentendantes pour une ligne TTY. Un des objectifs-clés de la ligne d'assistance est de secourir les femmes de l'Ontario, spécialement les femmes avec des déficiences, les femmes immigrantes, les femmes de couleur, les lesbiennes, les femmes bisexuelles, les femmes transsexuelles, les femmes des régions éloignées et du nord, qui sont historiquement plus isolées.



**CONTACT** Ligne d'assistance téléphonique pour femmes victimes d'agression

**TÉL** 416-863-0511 **NO. SANS FRAIS** 1-866-863-0511

**TTY** 416-863-7868 **TTY SANS FRAIS** 1-866-863-7868

## 2.4 TRAITER LES BESOINS UNIQUES DES COMMUNAUTÉS DISTINCTES

Toutes les initiatives qui répondent ou préviennent les mauvais traitements envers les femmes âgées doivent tenir compte des besoins uniques des femmes provenant des communautés distinctes à l'intérieur de la province dont les femmes âgées des Premières Nations. La population des Premières Nations vit une pléiades de traditions, surtout dans les communautés du nord qui parlent plusieurs dialectes.

Bien que les questions d'abus commencent à être abordées dans les communautés des Premières Nations par le biais d'initiatives comme l'« Aboriginal Health Advocacy », l'éducation et les programmes intergénérationnels, le phénomène demeure encore relativement caché. De nombreux défis et obstacles sont à franchir lorsque les mauvais traitements envers les femmes âgées des Premières Nations sont traités :

- manque de fournisseurs de services provenant des Premières Nations
- racisme interne
- honte
- méfiance

- trauma générationnel
- la langue

En raison des besoins uniques des communautés des Premières Nations, les fournisseurs de services ont insisté pour que les efforts de traitement aux victimes d'abus soient situés dans la communauté, effectués par des fournisseurs de services des Premières Nations et, guidés par les perspectives des Premières Nations.

De plus, en travaillant auprès des femmes âgées des Premières Nations, il est important de prendre en considération que l'espérance de vie de ces femmes est inférieure à celle de la population en générale, ce qui devrait avoir un impact sur la livraison des services.

## RESSOURCE EXISTANTE

### **ANISHNAABE KWEWAG GAMIG INC.**

Le but de Anishnaabe Kwewag Gamig Inc. est d'offrir un abri d'urgence temporaire pour les femmes et leurs enfants (16 ans et moins) qui ont été victimes de violence familiale. Le gîte régional procure plusieurs services dont une représentation, réfère aux services appropriés, le transport d'urgence l'intervention confidentielle en cas de crise et un programme complet pour enfants guidé par un thérapeute pour enfant/jeune. Le refuge offre un mélange de techniques traditionnelles de guérison aborigène et des formes de counselling conventionnel aux femmes et aux enfants durant leur séjour. Les clients reçoivent aussi de l'aide pour accéder aux ressources légales, financières, et médicales et au logement. Les conseillers sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Le refuge compte 9 lits et peut accommoder une combinaison de 15 femmes et enfants pour un séjour maximum de 120 jours.



**CONTACT** Anishnaabe Kwewag Gamig Inc.

**TÉL** 905-352-3708 **NO. SANS FRAIS** 1-800-388-5171

**SITE WEB** [www.eagle.ca/~akg](http://www.eagle.ca/~akg)

**2.5 ADOPTER UNE APPROCHE FLEXIBLE**

*« Nous avons besoin de programmes flexibles en raison de la diversité dans la province. »*

— Fournisseur de service

Les services et les programmes sont, naturellement, offerts selon des méthodes prescrites et typiques d'après des critères définis. Bien que la mise en œuvre veuille assurer l'impartialité de l'application, elle peut également servir à nier les cas et les besoins particuliers.

Toutes les initiatives reliées aux mauvais traitements envers les femmes âgées devraient s'efforcer de maintenir une flexibilité suffisante de conception et d'application pour permettre de pourvoir aux besoins particuliers. Elles devraient être révisées et évaluées régulièrement en ce qui concerne le processus et les résultats afin de déterminer si l'objectif est atteint.

**Exemples d'approches flexibles à différents niveaux d'intervention :**

- Tenir les rendez-vous hors-site pour respecter les besoins des femmes âgées par rapport à leur mobilité et à leurs moyens de transport ;
- Prolonger la durée des rendez-vous avec les femmes âgées pour avoir le temps d'établir un climat de confiance et accommoder leurs défis physiques ;
- Explorer les changements / ajouts dans les programmes du système actuel des abris d'urgence afin de rencontrer les besoins spécifiques des femmes âgées ; et
- Élargir les critères dans les programmes de violence domestique pour reconnaître que les abuseurs ne sont pas seulement les partenaires intimes, comme les conjoints, mais également les enfants adultes et/ou frères et sœurs.

## 2.6 ETRE CONSCIENT DE ET QUESTIONNER LES SUPPOSITIONS

« Les femmes âgées subissent de la discrimination et la société imagine la femme âgée comme quelqu'une dans une maison de soins de longue durée et toute contrainte. »

— Femme âgée

En plus de prendre en considération les informations et les faits, il est important pour les fournisseurs de services de penser à l'attitude reliée à leur travail avec les femmes âgées, particulièrement dans la gestion des cas. Les fournisseurs de services sont peu enclins à admettre que certaines suppositions régissent leur travail. Faisons-nous des suppositions sur la femme à cause de son âge, de son invalidité ou de son groupe ethnique ? Lors de la planification des programmes ou d'initiatives reliés à la maltraitance envers les femmes âgées, nous devrions effectuer un examen de conscience et défier nos attitudes personnelles. Une réponse individuelle au cas par cas, devrait se baser sur le mérite et les besoins spécifiques et non sur des préjugés.

### MYTHES AU SUJET DES MAUVAIS TRAITEMENTS ET DE LA NÉGLIGENCE ENVERS LES FEMMES ÂGÉES\*

**MYTHE** Les mauvais traitements envers les femmes âgées ne sont pas reliés aux autres formes de violence familiale

**MYTHE** Il est facile pour les femmes âgées de parler des mauvais traitements

**MYTHE** L'abus et la négligence envers les femmes âgées ne se produisent qu'à la maison

**MYTHE** Il est facile de reconnaître qu'une femme âgée est abusée ou négligée

**MYTHE** L'abus et la négligence envers les femmes âgées proviennent du stress des personnes soignantes

**MYTHE** Les femmes âgées n'ont pas à se soucier au sujet des agressions sexuelles, du harcèlement sexuel ou de la violence lors de rendez-vous

**MYTHE** Il y a des cultures qui n'abusent pas ni ne négligent les femmes âgées

**MYTHE** La majorité des femmes âgées ont besoin d'aide pour la gestion de leurs finances et leurs affaires personnelles.

\*Usage adapté avec la permission de Gail Holderman, MSW, LICSW, Central Centre for Family Resources, Blaine MN.



## 3 TRAVAIL AVEC L'INDIVIDU

- 3.1 Principes directeurs
- 3.2 Modèle d'ONPEA pour diriger la réflexion sur les situations complexes
- 3.3 S'enquérir au sujet des mauvais traitements
- 3.4 Évaluation des mauvais traitements envers les personnes âgées et guide de références sur les interventions
- 3.5 Violence familiale plus tard dans la vie et le pouvoir de contrôle
- 3.6 Conception d'un plan de sécurité
- 3.7 Liste de vérification pour une planification financière

### 3.1 PRINCIPES DIRECTEURS

Comme première étape dans le développement de meilleures pratiques, les organismes doivent s'assurer qu'une déclaration de principes directeurs soit en place. Cette liste de principes a été adaptée selon :

#### **LE CONSEIL SUR L'ABUS DES FEMMES DE TORONTO (2002)**

Liste de vérification des lignes directrices et de l'implantation.

#### **L'ASSOCIATION DU SERVICE FAMILIAL DE TORONTO (2004)**

« Briser le silence : meilleures pratiques pour répondre aux mauvais traitements envers les personnes âgées. » (P. 11)

#### **LE CONSEIL SUR LE VIEILLISSEMENT, OTTAWA—CARLETON (1997)**

Les mauvais traitements infligés aux aînés : Interventions possibles et ressources disponibles

### **ouTils VOIR LA DÉCLARATION DES PRINCIPES DIRECTEURS DANS LE FICHER DES OUTILS PG 67**



**CONTACT** Conseil des femmes abusées de Toronto

**TÉL** 416-944-9242

**SITE WEB** [www.womanabuse.ca](http://www.womanabuse.ca)



**CONTACT** Association du service familial de Toronto

**TÉL** 416-595-9618

**SITE WEB** [www.fsatoronto.com](http://www.fsatoronto.com)



**CONTACT** Le Conseil sur le vieillissement, Ottawa

**TÉL** 613-789-3577

**SITE WEB** [www.coaottawa.ca](http://www.coaottawa.ca)

### 3.2 MODÈLE D'ONPEA POUR GUIDER LA RÉFLEXION SELON LES SITUATIONS COMPLEXES

Ce modèle ressource a été développé pour assister les travailleurs qui interagissent avec les personnes âgées victimes de mauvais traitements. Quoique non spécifique aux femmes âgées abusées, car son application est générale, il peut être un outil précieux pour reconnaître, évaluer et répondre aux cas individuels de mauvais traitements envers les femmes âgées. Ce modèle a été réimprimé à partir du Guide du programme d'enseignement et de ressources d'ONPEA, 2006.

**outils VOIR LE MODÈLE D'ONPEA POUR GUIDER LA RÉFLEXION SELON LES SITUATIONS COMPLEXES DANS LE FICHER DES OUTILS PG 69****3.3 SE RENSEIGNER SUR LES MAUVAIS TRAITEMENTS**

*« Certains médecins de famille sont très utiles. Ils vous demandent "Que se passe-t-il? et ceci aide à la confiance. »*

—Femme âgée

Les fournisseurs de services et les femmes âgées à travers l'Ontario ont vigoureusement exprimé l'importance d'inviter les femmes âgées à parler de la maltraitance. Une simple question telle « Y a-t-il quelqu'un dans votre vie qui prend avantage de vous ou qui vous maltraite? » peut éventuellement amener la personne à se confier. En demandant des questions au sujet d'abus potentiel, les travailleurs de première ligne peuvent aider à l'identification ou à la prévention, ou simplement aider à diminuer l'isolement que vivent les femmes âgées et, ensuite informer la femme victime d'abus, qu'il existe des options de service et d'aide.

Les professionnels de la santé peuvent également jouer un rôle en s'informant sur les mauvais traitements. Les meilleures pratiques sur les mauvais traitements envers les femmes développées en 2005 par l'Association des infirmiers et infirmières autorisés(es) de l'Ontario recommandent de demander à toutes les femmes de 12 ans et plus, leurs expériences de mauvais traitements (RNAO, 2005). Lorsque les travailleurs des soins de la santé posent des questions au sujet de mauvais traitements, ils disent à la femme qu'il y a quelqu'un pour l'écouter et à qui elle peut se confier. Ils transmettent le message qu'elle n'est pas seule et que la maltraitance est un problème pour plusieurs femmes et personnes âgées. Parler d'abus peut aussi servir de catalyseur apte à provoquer un changement social. (Conseil de l'abus envers les femmes de Toronto, 2005).

**Techniques d'entrevue**

Les travailleurs de première ligne doivent considérer quelques points-clés avant d'aborder le sujet des mauvais traitements avec les personnes âgées. Savoir comment poser les questions, connaître les approches à utiliser avec les personnes âgées ainsi que savoir documenter les faits sont des éléments importants à s'approprier avant de parler aux personnes âgées. Vous trouverez une liste de conseils pour entrevue dans le fichier des outils qui a été tirée du Guide du programme d'enseignement et de ressources d'ONPEA, 2006.

**ouTils VOIR LA FEUILLE DE RÉFÉRENCE SUR LES TECHNIQUES D'ENTREVUE D'ONPEA DANS LE FICHER DES OUTILS PG 70**

**3.4 GUIDE DE RÉFÉRENCES SUR LES ÉVALUATIONS DES MAUVAIS TRAITEMENTS ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES ET LES MÉTHODES D'INTERVENTION**

Le guide de référence qui suit est applicable tant aux hommes qu'aux femmes âgées et résume une réponse communautaire détaillée et complète. Ce guide est un modèle qui devrait être davantage adapté aux besoins et aux priorités des communautés locales. Ce guide a été adapté de:

Brandl, B. (1997) "Developing Services for Older Abused Women: A Guide for Domestic Abuse Programs." Madison, Wisconsin: Wisconsin Coalition Against Domestic Violence.

L'Association du service familial de Toronto. (2004) "Briser le silence; meilleure pratiques pour répondre aux mauvais traitements envers les personnes âgées." Toronto: L'Association du service familial.

Halton Elder Abuse Committee, "Elder Abuse Assessment and Intervention Guide."

Hamilton Council Against Abuse of Elder Persons, "Elder Abuse Assessment and Intervention Guide."

National Clearinghouse on Abuse in Later Life, Wisconsin Aging and Disabilities Program. (2003) "Domestic Abuse in Later Life: Tips on Working with Victims."

**ouTils VOIR ÉVALUATION ET INTERVENTION DANS LES MAUVAIS TRAITEMENTS ENVERS LES PERSONNES AGÉES — GUIDE DE RÉFÉRENCE DANS LE FICHER DES OUTILS PG 73**

**3.5 VIOLENCE FAMILIALE PLUS TARD DANS LA VIE : LA ROUE DU POUVOIR ET DU CONTRÔLE**

*« Il est plus facile de maltraiter ton épouse lorsqu'elle est plus âgée parce qu'elle est plus dépendante, plus isolée. Il est aussi plus difficile de partir à 80 ans et de recommencer à neuf. »*

—Fournisseur de services

La roue du pouvoir et du contrôle, dans le Fichier des outils, a été développée par la Coalition contre la violence conjugale du Wisconsin. C'est un outil pratique qui aide à comprendre la dynamique et le comportement associés à l'abus dont sont victimes les personnes âgées.

Cet outil peut être utile et efficace dans l'orientation d'un travail avec les femmes âgées abusées, incluant le développement d'initiatives éducatives. De plus amples informations sur la roue sont disponibles à : [www.ncdsv.org](http://www.ncdsv.org)

## **ouTils VOIR LA ROUE DU POUVOIR ET DU CONTROLE DANS LE FICHER DES OUTILS PG 72**

### **3.6 PLANIFICATION DE LA SÉCURITÉ**

Cette section propose une direction pour le développement d'un plan de sécurité.

L'élaboration d'un plan de sécurité est une pratique courante pour les personnes œuvrant auprès des victimes de violence contre les femmes. Puisque plusieurs femmes âgées qui vivent des situations abusives choisissent de demeurer à l'endroit où l'abus est perpétré, un plan de sécurité individuel devient un outil des plus importants qui donne à ces femmes un sentiment d'avoir une sorte de contrôle sur leur bien-être.

Lorsque soumise à la violence conjugale, la femme peut accroître sa propre sécurité en travaillant avec une intervenante afin d'identifier les étapes à suivre pour demeurer en sûreté et se préparer à l'avance au cas où elle serait violentée à nouveau. Travailler avec une femme âgée dans l'élaboration de son plan de sécurité est une stratégie valorisante qui engendre un plan d'action. L'intervenante peut alors prendre le temps de discuter avec la femme et de gagner sa confiance. De son côté, la femme a l'occasion de réfléchir à sa situation et d'explorer ses options face à l'abus.

#### **Lignes directrices pour établir un plan de sécurité**

Les lignes directrices suivantes se rapportent aux travailleurs de première ligne et facilitent le développement de plans de sécurité pour les femmes âgées. La plupart des documents dans ce plan ont été adaptés avec la permission de la Société des maisons de transition de CB / Yukon tirée de son document « Les femmes âgées qui sont victimes de violence dans leurs relations : Un guide pour les animateurs » (2003). L'autre partie de la documentation provient des recommandations fournies par les travailleurs du domaine.

Une planification de sûreté est une forme d'intervention essentielle pour les femmes qui ont été victimes d'abus. Cette planification doit avoir lieu sur une base continue dans un réseau de services coordonnés. Les systèmes de sécurité à la maison et les téléphones cellulaires sont des éléments d'un plan de sécurité pour les femmes dans des situations à haut risque, mais aucune technologie ne peut remplacer une analyse détaillée de la situation actuelle de la femme ainsi que de l'environnement dans lequel elle vit, travaille et socialise. Autant que possible, des mesures devraient être prises pour améliorer la sûreté et la sécurité pour chaque activité et

dans chacun des endroits. Les plans de sécurité ne garantissent pas que les femmes ne seront pas sans danger, mais ils réduisent les risques spécifiques et améliorent la situation pour les femmes qui ont laissé une situation abusive.

Idéalement, un travailleur de première ligne devrait travailler avec la femme âgée pour développer un plan de sécurité détaillé. Cependant, parfois il ne sera pas possible de rencontrer la femme face à face. Dans ces cas, on peut adapter un plan de sûreté par téléphone. Dans une relation d'aide avec une femme maltraitée au téléphone, il est important de :

- Si approprié, bloquer l'afficheur du nom et du numéro de téléphone
- Toujours demander à la femme si elle est seule et en mesure de parler librement
- Ne pas identifier le nom de l'agence lorsqu'une autre personne que la femme répond au téléphone et, ne jamais laisser un message à aucune autre personne

En évaluant la sécurité, il est important de se concentrer sur l'expérience vécue de chaque femme et de valider ses habiletés de survie ainsi que de revoir le plan de sûreté qu'elle a déjà mis en place. En discutant avec elle des stratégies et des plans de sûreté du passé, essayez de découvrir :

- Ce qu'elle a déjà essayé ?
- Comment cela a fonctionné ?
- Si elle serait à l'aise d'essayer de nouveau quelques-unes de ces stratégies ?
- Si non, pourquoi ?
- Si oui, pourquoi ?
- Qu'y a-t-il de différent cette fois-ci quant à ses ressources et la réponse du système?

Le rôle du fournisseur de services est d'aider à identifier tous les risques auxquels doit faire face la femme, et lui présenter quelques stratégies ou options additionnelles. Il est important de comprendre que la « sécurité » est un terme relatif, et que la vie des femmes est complexe et variable ; les besoins de sécurité peuvent changer de jour en jour et de situation en situation. Il est également important de savoir que les femmes vont elles-mêmes définir ce qu'elles entendent par sécurité, souvent d'une façon différente de notre compréhension et de notre

définition de sécurité. A moins de circonstances exceptionnelles, telle qu'un risque imminent à la vie, le rôle du fournisseur de services est d'aider la femme en respectant son évaluation de sa propre sécurité.

Initialement, vous n'obtiendrez qu'une partie infime de son histoire. Cependant, après un certain temps et lorsque la confiance sera établie, vous obtiendrez un aperçu plus clair de la situation. La femme doit s'assurer que vous n'allez pas divulguer son information à d'autres ; que vous n'allez pas utiliser cette information contre elle ou ses enfants ; et que vous n'allez pas servir les objectifs du système avant ses propres besoins.

Autant il y a des risques générés par l'abus, il est important de considérer les risques générés par la « vie » qui peuvent créer un vrai défi pour l'accès aux services et la confiance au système. Des facteurs tels l'âgisme, le racisme, la pauvreté, le manque d'éducation, les barrières linguistiques, les habiletés mentales limitées et / ou capacités physiques, l'orientation sexuelle et la géographie peuvent être des barrières à l'efficacité d'un plan de sécurité. Plusieurs femmes provenant de populations marginalisées ont été victimes de discrimination et/ou maltraitance systématique par les autorités publiques.

**Il existe un nombre de façons différentes d'élaborer un plan de sûreté. Un tel plan doit contenir un certain nombre d'informations spécifiques. Celles-ci incluent:**

- Les expériences de la femme dans des stratégies de protection et d'élaboration d'un plan de sécurité : qu'est-ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné
- Information sur le comportement passé de l'abuseur et sur ses chances de récidive
- Information si l'abuseur a accès à des armes ou si celles-ci ont été utilisées dans le passé
- Information s'il y a une ordonnance de protection
- Noms d'amis et membres de la famille en qui l'on peut avoir confiance et qui peuvent aider
- Lieux où se trouvent les documents, photos, papiers nécessaires
- Information sur la routine journalière de la femme, ses activités sociales, son soutien personnel
- Liste des ressources qui peuvent aider la femme
- Accès à l'information concernant le counselling et les autres services

- Processus de révision et de la mise à jour du plan de sécurité à intervalles réguliers
- Occasions de pratiquer à fournir des renseignements précis concernant ses allées et venues et sur les menaces à sa sécurité
- Accès à l'information concernant le counselling et les autres services  
Processus de révision et de la mise à jour du plan de sécurité à intervalles réguliers
- Occasions de pratiquer à fournir des renseignements précis concernant ses allées et venues et sur les menaces à sa sécurité

**Les facteurs suivants sont à considérer lors de l'élaboration d'un plan de sécurité :**

- Les valeurs et les croyances de la femme par rapport à sa propre indépendance et à son droit de circuler librement ;
- La volonté de la femme, ou son manque d'intérêt, à résider dans un endroit sécuritaire, tels un refuge ou une maison de transition ;
- Les expériences passées de la femme avec le système judiciaire ou avec d'autres fournisseurs de services ;
- La langue maternelle de la femme et son pays d'origine ;
- Le statut légal de la femme ;
- Le statut physique et médical de la femme ;
- Toutes les barrières qui pourraient affecter la sécurité de la femme telles que l'abus de substances ou des problèmes de santé mentale ;
- L'accès que la femme possède aux services de soutiens à l'intérieur et à l'extérieur de sa famille élargie ;
- L'aisance que la femme éprouve par rapport à son plan de sécurité et sa volonté de vivre sa vie selon ses structures ;

- Sa conscience et son expérience des autres risques potentiels comme l'accès à l'information confidentielle à travers l'utilisation de cartes de crédit, et la recherche d'aide auprès d'organismes/agences qui ne sont pas familiers avec les situations reliées à la violence contre les femmes.

**ouTils VOIR LA LISTE DE VÉRIFICATION POUR LA CRÉATION D'UN PLAN DE SÉCURITÉ AINSI QUE LA LISTE DE VÉRIFICATION DES FACTEURS À CONSIDÉRER LORS DU DÉVELOPPEMENT D'UN PLAN DE SÉCURITÉ DANS LE FICHIER DES OUTILS PG 75**

**Échantillon d'un plan de sécurité**

Dans le fichier des outils vous retrouverez un échantillon d'un plan de sécurité que vous pouvez utiliser avec les femmes âgées. Un plan de sécurité est un outil ayant la propriété d'aider les victimes de mauvais traitements à identifier des options, à évaluer ces options et à s'engager à développer un plan visant à réduire les risques lorsque confrontées à la violence ou aux menaces de violence. Cette approche permet d'impliquer la femme âgée et de faciliter sa participation à l'évaluation de sa situation actuelle.

Ce plan de sécurité a été adapté avec la permission de la Société des maisons de transition BC/Yukon (2003) « Les femmes âgées qui sont victimes de violence dans leurs relations : Un guide pour les animateurs »

**ouTils VOIR LA LISTE DE VÉRIFICATION POUR LES FEMMES AINSI QUE L'ÉCHANTILLON D'UN PLAN DE SÉCURITÉ DANS LE FICHIER DES OUTILS PG 76**

**3.7 LISTE DE VÉRIFICATION DE PLANIFICATION FINANCIÈRE**

Pour une femme âgée qui vit une relation abusive, la peur de l'insécurité financière est une des barrières qui l'empêche de dénoncer sa situation et de rechercher de l'aide. La liste de vérification de la planification financière qui suit peut aider à identifier et à clarifier les ressources financières disponibles ainsi que les options qu'elles offrent.

Ce document a été adapté avec la permission de la Société des maisons de transition de CB / Yukon tiré de son document « Les femmes âgées qui sont victimes de violence dans leurs relations : Un guide pour les animateurs » (2003)

**ouTils VOIR L'ÉCHANTILLON DE LA LISTE DE VÉRIFICATION D'UN PLAN FINANCIER DANS LE FICHIER DES OUTILS PG 79**

## 4 PRATIQUES ET OUTILS — TRAVAIL AVEC LE PERSONNEL, LES ÉQUIPES ET LA COMMUNAUTÉ

**4.1** Un modèle pour une réponse communautaire coordonnée aux mauvais traitements envers les femmes âgées

**4.2** Inclure les femmes âgées dans un réseau de réponse communautaire

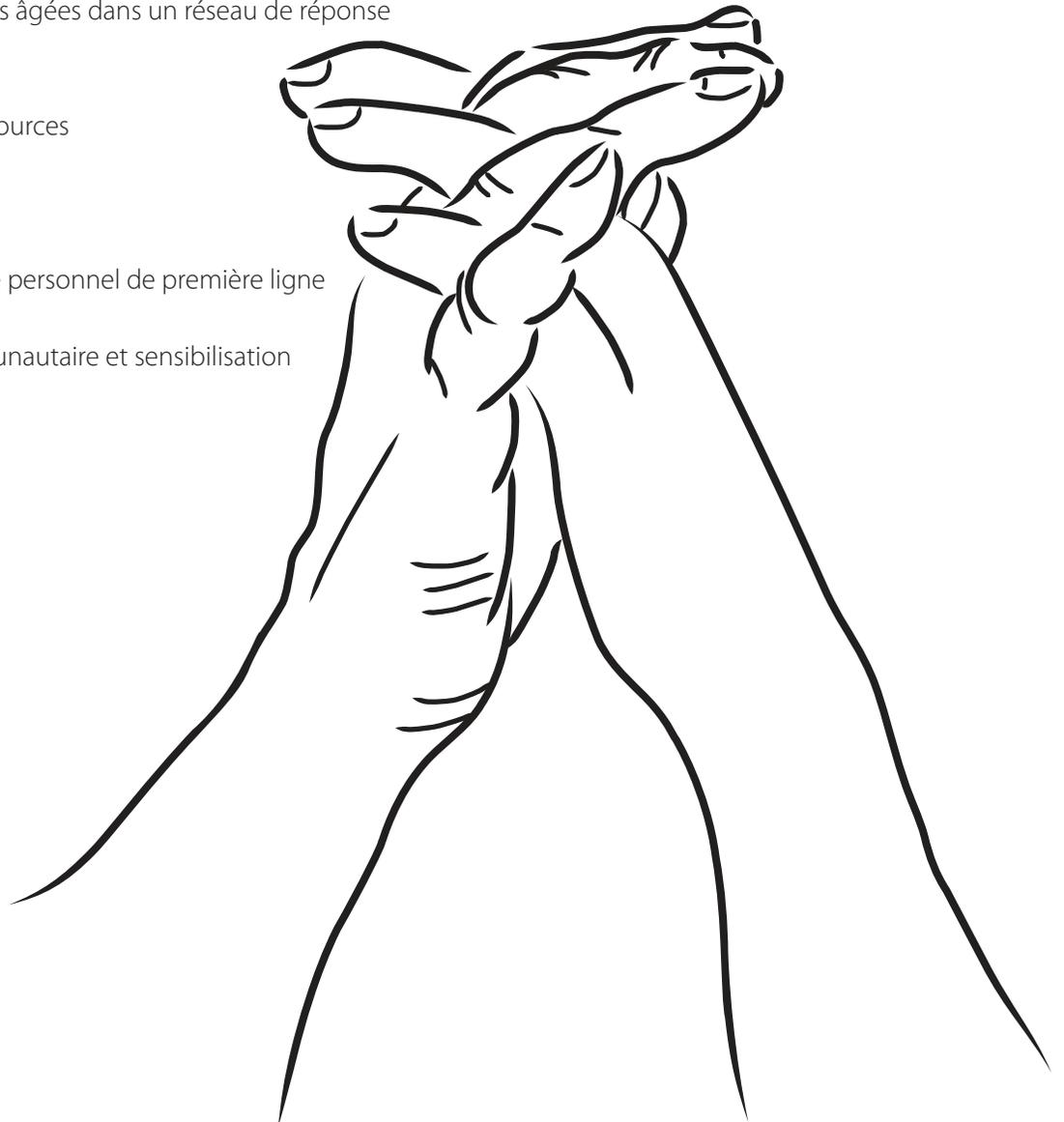
**4.3** Diffusion des ressources

**4.4** Représentation

**4.5** Formation pour le personnel de première ligne

**4.6** Éducation communautaire et sensibilisation du public

**4.7** Évaluation



**4.1** Un modèle pour une réponse communautaire coordonnée sur les mauvais traitements envers les femmes âgées

**4.1 UN MODÈLE POUR UNE RÉPONSE COMMUNAUTAIRE COORDONNÉE SUR LES MAUVAIS TRAITEMENTS ENVERS LES FEMMES ÂGÉES**

*« Il y a un manque de services dans la ville. Les femmes ont de la difficulté à identifier les travailleurs ou les services car les services ne sont pas coordonnés. Quelques fois les femmes sont dirigées vers nous mais souvent elles trouvent les services par hasard. »*

—Fournisseur de services, Ottawa

Le modèle illustré dans la page d'accompagnement, à l'intérieur du fichier des outils, aborde la complexité et la diversité des problèmes affectant les femmes âgées abusées. Le modèle a été proposé par le Réseau des femmes âgées à l'intérieur de leur étude sur les besoins de refuges sécuritaires pour les femmes âgées victimes d'abus (1997). Il pourrait servir d'outil très utile aux communautés pour améliorer la coordination de leurs services existants ainsi que leurs initiatives. La coordination communautaire devrait se baser sur les principes suivants:

- Les femmes âgées devraient être impliquées dans le développement d'une réponse communautaire coordonnée ;
- Toute la communauté, incluant les organismes formels et informels, peut participer à l'action dédiée à briser le cycle de la violence ;
- Les joueurs principaux devraient se réunir afin d'établir des principes et des valeurs guidant le travail.
- Les organismes déjà en place peuvent être à la base d'une réponse communautaire élargie, comme les comités de mauvais traitements envers les personnes âgées et les réseaux de la violence contre les femmes ;
- Les rôles et les responsabilités variés de chaque parti intéressé doivent être identifiés ;
- Une entente partagée et un consensus sur les principes basés sur les valeurs devraient guider le travail ;
- Protocoles, procédures et ententes plus formelles devraient être mises au point en coopération ;
- Une femme âgée abusée devrait pouvoir choisir la porte d'entrée qu'elle préfère dans le système de réponse communautaire ;

- Les appuis et les services qui font partis d'un réseau de réponse peuvent travailler de concert pour rencontrer les besoins et les problèmes identifiés par la femme. Par exemple, les refuges peuvent devenir un pied à terre à long terme pour une femme victime d'abus. De même, si un abri procure un lit à une femme âgée victime d'abus qui présente des problèmes de mobilité ou de santé significatives, les services dans le secteur desservant les personnes âgées vont fournir les ressources et l'expertise nécessaire.
- Les entreprises communautaires et les institutions financières doivent surveiller les situations d'exploitation financière et connaître les options de soutien disponibles ;
- Aucun service n'aura la connaissance, la compétence et l'expertise pour répondre à toutes les situations individuelles. Conséquemment, un certain nombre de services peut collectivement fournir les réponses.
- Les services existants peuvent travailler ensemble pour répondre aux besoins et de nouveaux services peuvent être développés au besoin ;
- Les comités devraient développer des plans flexibles pour les rencontres et le partage d'information afin d'accommoder les besoins divers des secteurs et des groupes professionnels.

### **Membres possibles d'une équipe de réponse communautaire coordonnée :**

- Centre d'accès aux soins communautaires
- Hôpital / Départements d'urgence
- Réseau de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées / Conseil sur le vieillissement
- Agences de services communautaires
- Service familial ou catholique
- Secteur des femmes contre la violence
- Police / Police Provinciale Ontario (Ceux-ci ont souvent des officiers spécialisés dans les questions de mauvais traitements envers les aînés)

**4.1** Un modèle pour une réponse communautaire coordonnée sur les mauvais traitements envers les femmes âgées

- Centres d'agression sexuelle
- Départements régionaux de la santé
- Centres de détresse
- Santé mentale / centres de toxicomanie
- Agences de règlements
- Programmes d'aide aux victimes
- Counselling
- Institution financière ou banque
- Centre de ressources communautaire
- Centre pour personnes âgées
- Programmes Actions
- Médecin de famille
- Clergé
- Organisme ou communauté ethnoculturelle
- Personnes âgées / bénévoles

**ouTils** **VOIR LE MODÈLE POUR UNE RÉPONSE COMMUNAUTAIRE COORDONNÉE AUX MAUVAIS TRAITEMENTS ENVERS LES PERSONNES AGÉES AINSI QUE LA LISTE DE VÉRIFICATION POUR LA COORDINATION COMMUNAUTAIRE DANS LE FICHIER DES OUTILS PG 86**

## 4.2 INCLURE LES FEMMES ÂGÉES DANS UN RÉSEAU DE RÉPONSE COMMUNAUTAIRE

*« Les personnes âgées font leurs propres choix basés sur leurs attentes et leurs expériences de vie. Ne leur enlevez pas les options et ne réduisez pas au minimum leurs contributions lors des prises de décisions. Les contributions des femmes âgées doivent être recherchées, appréciées et cultivées. »*

—Fournisseur de services

Afin d'atteindre les meilleures pratiques dans une réponse communautaire coordonnée à l'abus envers les femmes âgées, les femmes âgées elles-mêmes doivent être impliquées à toutes les étapes. La Division de prévention de la violence familiale de Santé Canada (1994) a identifié un continuum par rapport à l'engagement des personnes âgées en réponse aux mauvais traitements.

- **Éducation communautaire et stratégies de sensibilisation**

Les femmes âgées peuvent jouer un rôle dans l'éducation du public au sujet des mauvais traitements ainsi que de ses causes sous-jacentes. Elles peuvent participer dans la planification et dans la présentation des sessions éducatives. Les femmes âgées qui ont été victimes de maltraitance peuvent partager avec leurs pairs et avec les femmes plus jeunes leurs histoires et ainsi transmettre des leçons issues de leurs expériences.

- **Travail de comité**

Les femmes âgées de milieux différents peuvent partager leurs impressions avec les comités consultatifs, les comités de coordination, le personnel d'agences offrant des services, les conseils d'administration et les organismes de planification et de recherche associés à l'abus envers les femmes âgées. Il est important que les femmes âgées aient de l'autorité dans le processus de décision. Il est également essentiel de leur offrir un environnement confortable, d'éliminer les barrières à leur participation, de définir des lignes directrices claires sur la confidentialité ainsi que sur les attentes de participation et, de renforcer la valeur de leur collaboration.

- **Intervention directe**

Les femmes âgées peuvent s'impliquer par le biais de programmes formels et d'associations informelles et agir comme mentor envers leurs pairs, en les conseillant et en les visitant. Par une formation adéquate et un protocole complet assurant les réponses appropriées, les femmes âgées peuvent s'associer à leurs pairs et contribuer à la détection des mauvais traitements et procurer du soutien aux femmes qui sont dans des situations abusives.

- **Responsabiliser leur participation**

Plusieurs femmes âgées requièrent de l'aide pour pouvoir participer à ces processus. Cette assistance peut inclure payer pour le transport, organiser et payer pour l'embauche de personnes soignantes, fixer les rencontres à des heures qui leurs conviennent, offrir un honoraire et fournir la documentation reliée à la rencontre dans un format facile à lire.

### **4.3 DIFFUSION DES RESSOURCES**

*« Plus il est difficile d'obtenir de l'information, plus il y a d'obstacles contre toi, plus l'isolement est important. »*

—Fournisseur de service

Les programmes les mieux structurés ne peuvent réussir sans le niveau de diffusion nécessaire pour surmonter les barrières auxquelles font face les femmes abusées qui essaient d'avoir accès à l'information et lorsqu'elles cherchent de l'aide. Puisque l'accès à l'information et aux ressources est un élément-clé pour aider les femmes à composer avec la maltraitance, la diffusion des ressources doit être continue et une composante centrale de n'importe quelle initiative ou programme.

La diffusion peut être effectuée par les réseaux sociaux tels que les familles, les amis et les voisins. Les agences individuelles et les programmes peuvent également aider, de même que les réseaux communautaires coordonnés et les coalitions. Les suggestions suivantes, obtenues par le biais de sondages auprès des fournisseurs de services de l'Ontario, peuvent être utiles lors de la planification d'initiatives de diffusion de ressources pour les femmes âgées.

- Engager du personnel qui peut parler aux femmes âgées dans leur langue
- Accorder du temps pour écouter les femmes parler de l'histoire de leur vie
- Offrir des « incitations » aux femmes afin qu'elles assistent aux programmes (nourriture, activités plaisantes)
- Intégrer les idées provenant des femmes dans votre programme
- Explorer les barrières auxquelles font face les femmes âgées et les aborder une à la fois
- Approcher les femmes sur une base individuelle

- Ne pas mettre de pression sur les femmes pour parler de maltraitance ; créer, au lieu, un environnement propice aux confidences
- Offrir un système de transport ou un moyen de transport subventionné
- Garder le contact une fois qu'une femme s'est jointe au programme par un contact personnel soutenu
- Créer une « communauté » au sein des programmes — encourager les amitiés et le soutien entre les participantes afin que les femmes gardent un lien
- Ne pas vous concentrer seulement sur l'abus — offrir des programmes qui intéressent les femmes âgées (i.e. art, exercice, vérification de la santé, se nourrir sainement, formation en informatique) tout en fournissant de l'information sur la maltraitance
- Afficher de l'information sur les programmes qui visent les femmes âgées dans le plus d'endroits possibles incluant les bibliothèques, les églises et les journaux
- Utiliser les visites à domicile (s'il n'y a pas de danger) comme stratégie pour joindre les femmes âgées qui ne peuvent sortir de la maison ou qui sont isolées
- Être flexible en termes de rencontres avec les femmes en choisissant des endroits sécuritaires et accessibles dans des endroits variés
- Vous assurer que les femmes âgées soient bien informées au sujet des programmes et des services qui leurs sont disponibles dans la communauté
- Inclure le contact individuel ainsi que des présentations aux organismes œuvrant auprès des femmes âgées
- La diffusion d'activités devrait s'associer aux structures déjà existantes dans la communauté pour permettre aux femmes âgées de se sentir familières et confortables, par exemple :
- Centres pour personnes âgées
- Organisations religieuses
- Services qui traitent de la violence contre les femmes

- Services de soutien communautaires tels que la popote roulante, les programmes de jour pour les adultes et les logements subventionnés
- Programmes de santé publics
- Entreprises qui font affaire avec les personnes âgées comme les institutions financières, les salons de coiffure, les pharmacies
- Organisations de résidents à l'intérieur des maisons de retraite

**ouTils VOIR LA LISTE DE VÉRIFICATION POUR PLANIFIER LES INITIATIVES DE DIFFUSION DES RESSOURCES POUR LES FEMMES AGÉES DANS LE FICHER DES OUTILS PG 86**

#### **4.4 REPRÉSENTATION**

Incorporer la représentation dans chacune des composantes de la réponse aux mauvais traitements envers les femmes âgées servira à soutenir continuellement leur dignité et leurs droits. Celle-ci aura des répercussions sur la réforme législative et la réglementation, et va assurer que les questions et les besoins qui touchent les femmes âgées demeurent à l'avant-plan de la sensibilisation du public.

Le Centre de représentation pour les personnes âgées (Preston et Wahl, 2002) décrit trois types de représentations comme composantes importantes dans la réponse aux mauvais traitements envers les femmes âgées.

- L'autoreprésentation se produit lorsque la femme âgée présente son cas, ou approche un organisme de l'aide. L'autoreprésentation renforce les habiletés et la confiance en soi. Les femmes âgées peuvent avoir besoin de soutien et d'encouragement afin d'agir pour elles-mêmes et exprimer leurs désirs.
- La représentation au nom des individus se produit lorsque le travailleur, agissant selon la recommandation de la femme âgée, et souvent avec la femme âgée, présente le cas et effectue un suivi afin de s'assurer que des changements par rapport à l'aide ou aux traitements ont eu lieu. La représentation au nom d'une femme âgée devrait se produire d'une façon qui appuie la responsabilisation de la femme et l'engagement à l'autoreprésentation.

- La représentation systémique comporte la représentation du programme et de l'action sociale. La représentation du programme consiste à agir au nom de plusieurs personnes afin qu'elles puissent accéder à des services dont elles ont besoin. L'action sociale comporte toutes actions aptes à apporter un changement dans les systèmes existants, les politiques ou les lois.

#### **4.5 FORMATION POUR LE PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE**

La formation continue pour les personnes qui travaillent avec les femmes âgées est très importante afin d'assurer que les services de soutien incorporent des approches et des pratiques de base. Le but global de la formation devrait être de fournir les habiletés et l'information essentielles requises pour répondre d'une façon sensible et appropriée aux questions des femmes âgées qui ont été victimes de mauvais traitements.

La formation devrait être dirigée vers ceux qui œuvrent auprès des personnes âgées dans les organismes / services pour la violence contre les femmes. L'objectif primaire de la formation pour ceux qui travaillent dans les services desservant les personnes âgées est d'augmenter la compréhension de la violence basée sur le sexe, sur la dynamique de l'abus et sur la réalité du cycle de vie de la violence conjugale. La formation pour ces personnes devrait inclure :

- Une concentration sur les habiletés spécifiques comme l'élaboration d'un plan de sécurité
- Un modèle de soutien qui se concentre sur la responsabilisation
- De l'information sur les ressources et les services existants pour les femmes dans la communauté
- Une compréhension accrue des liens entre les mauvais traitements envers les personnes âgées et la violence contre les femmes

**La formation dans les organismes de violence contre les femmes devrait assurer que les fournisseurs de services soient conscients et comprennent les besoins uniques des femmes âgées tels :**

- Information spécifique sur le processus de vieillissement
- Une compréhension sur la discrimination reliée à l'âge / l'âgisme et son impact sur les femmes âgées
- Une compréhension de la différence des besoins des femmes âgées comparativement à ceux des femmes plus jeunes

- Les services existants pour les personnes âgées

Les occasions pour la formation intersectorielle devraient constituer une partie régulière des initiatives communautaires traitant de l'abus envers les femmes âgées. Ce type de formation rassemble les gens travaillant dans le secteur de la violence contre les femmes et celui des services pour personnes âgées, avec les objectifs suivants :

- Partage d'expertises entre secteurs
- Développement d'ententes mutuelles, de définitions et de cadres de travail pour traiter de la maltraitance envers les femmes âgées
- Augmenter la compréhension des ressources disponibles dans chaque secteur
- Résolution de problèmes sur les barrières / lacunes existantes dans la réponse communautaire actuelle.

# RESSOURCE EXISTANTE

## **TISSER LA TOILE : UN EXEMPLE D'OCCASION DE FORMATION INTERSECTORIELLE POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TORONTO**

Une conférence « Tisser la toile » s'est déroulée à Toronto en janvier 2004. L'Association du service familial de Toronto et « Education Wife Assault », conjointement avec d'autres partenaires communautaires, ont conçu et organisé la conférence, rassemblant les fournisseurs de services du secteur de la violence contre les femmes et ceux des services aux personnes âgées afin de combler les lacunes des services traitant des mauvais traitements envers les femmes âgées de Toronto. Initialement conçu comme forum pour environ 80 à 100 participants, 180 participants ont assisté à la conférence et 80 noms ont été mis à une liste d'attente faute d'espace et de ressources. La conférence comportait des orateurs principaux, des panels, des occasions de réseautage, des sessions d'étude et un résumé des sessions sur les études de cas. Ces dernières comportaient sept groupes intersectoriaux qui travaillaient sur un cas différent. Les animateurs ont appuyé les groupes dans la résolution de problèmes et dans le réseautage. Les orateurs des deux secteurs ont couvert des thèmes tels la réponse du secteur judiciaire, les tendances communautaires, les femmes marginalisées et les expériences des femmes immigrantes et des Premières Nations.

L'évaluation de la conférence a indiqué une réussite dans le rapprochement du secteur VAW et celui des personnes âgées et dans la consolidation de partenariats ; dans l'identification de barrières à la violence conjugale et des services de mauvais traitements envers les aînés, travaillant ensemble ; et la façon dont l'abus affecte différemment les femmes âgées lorsqu'elles font face à des obstacles additionnels tels la pauvreté, le sans-abri, le racisme, l'immigration et l'invalidité. L'évaluation a démontré qu'un travail plus poussé doit être effectué afin de développer des solutions communautaires réalisables par rapport à l'abus envers les femmes âgées et, elle suggère fortement le besoin de plus d'occasions de formation intersectorielle.



**CONTACT** Education Wife Assault

**TÉL** 416-968-3422

**SITE WEB** [www.womanabuseprevention.com](http://www.womanabuseprevention.com)

**4.6 ÉDUCATION COMMUNAUTAIRE ET SENSIBILISATION DU PUBLIC**

Malgré un effort concerté, les mauvais traitements envers les femmes âgées demeurent, en quelque sorte, cachés du public et loin de leurs soucis. Ceci a pour effet de limiter l'attribution de ressources publiques. Les programmes et les campagnes d'éducation publique sont essentiels pour assurer la sensibilisation du public dans la communauté et dans les médias. L'Unité de prévention pour la violence familiale identifie les objectifs suivants dans l'éducation du public :

- Augmenter la sensibilisation au fait que les mauvais traitements existent dans la communauté
- Stimuler la discussion et avoir une compréhension élargie sur les mauvais traitements
- Promouvoir la sensibilisation aux étapes pratiques pour l'obtention d'aide
- Accroître la connaissance des ressources disponibles dans la communauté

L'accroissement de la sensibilisation encouragera la femme âgée qui est victime de mauvais traitements à chercher de l'aide. Cela va également l'aider à identifier où elle peut recevoir de l'aide et peut motiver des membres de sa communauté à profiter des nouvelles connaissances d'implication. Les programmes d'éducation publique peuvent servir à discréditer les mythes et les tabous culturels. Ils peuvent également éduquer le public sur les faits et les ressources et faire valoir les images positives des femmes âgées.

Les femmes âgées et les communautés dont elles font partie ont besoin d'information sur la dynamique de la maltraitance, sur les droits, les processus et les ressources. L'éducation des femmes âgées et la facilitation de l'accès à l'information communautaire doivent être continues. Tandis que certaines initiatives vont se concentrer sur l'accroissement de la sensibilisation du public, l'éducation des femmes âgées devrait être également une pratique de base à être incorporée à toutes les initiatives.

Les fournisseurs de services devraient utiliser toutes les occasions disponibles afin de rehausser la sensibilisation et fournir l'information exacte concernant les droits, les choix et les options. L'information peut être fournie par la distribution de prospectus multilingues ; par des présentations ; individuellement, dans un processus de consultation ou autre service de soutien ; et par l'intermédiaire de messages continus et d'annonces sur des babillards et autres endroits publics.

Le message se doit d'être clair, concis et libre de tout jargon. Il doit servir de repérage pour la femme âgée pour l'aider à identifier les signes de mauvais traitements et la diriger clairement vers ce qu'elle peut faire et comment elle peut accéder à la sécurité et au soutien.

Les suggestions suivantes peuvent être utiles dans la planification et le développement des initiatives d'éducation publique qui s'adresseront aux besoins et aux problèmes spécifiques des femmes âgées.

- Utiliser des stratégies créatives comme des pièces de théâtre afin de faire passer le message.
- Fournir de l'éducation intergénérationnelle. Les femmes âgées ont suggéré que la sensibilisation du public devrait couvrir toutes les étapes du cycle de la vie. Puisque les mauvais traitements adviennent à toutes les étapes de la vie, le fait d'offrir l'information aux femmes plus jeunes pourrait aider à prévenir l'abus des femmes âgées. L'éducation intergénérationnelle pourrait également aider les voisins, les familles et les amis de groupes d'âge différent à apprendre ce qui constitue la maltraitance et comment composer avec celle-ci.
- Assurer que l'initiative définit l'abus de façon à ce que les femmes âgées et le public en général comprennent l'ampleur du problème (i.e. « se sentir en danger au sein d'une relation » ou « se sentir isolée »).
- Inclure les femmes âgées dans la conception et la livraison des initiatives d'éducation publique. Par exemple, les femmes âgées ont suggéré qu'elles pourraient s'entretenir avec les autres femmes, spécifiquement avec les femmes plus jeunes, sur les mauvais traitements.
- Les campagnes de violence contre les femmes devraient incorporer les images et les messages adaptés aux femmes âgées. Si les femmes âgées comprennent ces messages, elles seront plus disposées à dénoncer leur situation.

# RESSOURCE EXISTANTE

Le gouvernement de l'Ontario et ses associés dans la communauté ont fait paraître trois puissantes annonces publicitaires publiques (APP) pour la première fois le 15 juin, 2006 afin de souligner la première journée mondiale de sensibilisation aux mauvais traitements envers les personnes âgées. Les APP dépeignent les formes d'abus courantes envers les personnes âgées - financier, physique et émotionnel. La campagne a été créée pour le Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (ONPEA) par la firme de publicité Saatchi & Saatchi qui a fait un don de ses talents créatifs. Les APP sont conçues pour sonner l'alarme et rehausser la sensibilisation du public par rapport à ce problème sociologique grandissant au sein de notre population de personnes âgées. Les APP sont disponibles sur le site web d'ONPEA.



**CONTACT** Le Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées  
**SITE WEB** [www.onpea.org](http://www.onpea.org)

## 4.7 ÉVALUATION

Le monitoring et l'évaluation continus aident à assurer que le programme répond à ses buts et objectifs. Les stratégies d'évaluation du programme devraient contenir :

- Les données quantitative et qualitative devraient être recueillies de sources variées, incluant le personnel, les bénévoles, les usagers et les membres du conseil ;
- Les politiques et les pratiques devraient être révisées pour assurer une cohérence avec les principes et les approches du programme ;
- Les femmes âgées devraient être impliquées dans les stratégies d'évaluation.
- L'information sur les résultats de l'évaluation et l'efficacité du programme/initiative devrait idéalement être partagée avec le public, avec les programmes semblables, et avec les autres membres de la coalition, toujours en tenant compte de l'aspect confidentialité. (Woman Abuse Council de Toronto, 2002)

# outils

## **FICHER DES OUTILS**

Cette section regroupe une collection de ressources que les fournisseurs de services et les comités de coordination peuvent utiliser afin d'enrichir une réponse communautaire coordonnée sur les mauvais traitements envers les femmes âgées. Celle-ci comprend des principes directeurs, un guide d'évaluation et d'intervention, un modèle de réponse coordonnée, sur la violence familiale et le contrôle, la planification pour la sécurité et la planification financière. Les outils peuvent être adaptés, traduits et/ou copiés avec une permission et une identification des sources pour chacun des outils.

# Responsabilisation

Ecoute empathique

Trouver du temps additionnel pour la documentation

Procurer de l'information

Offrir des options et des choix

Travailler avec les experts de la violence contre les femmes et avec les experts sur la maltraitance envers les personnes âgées

Encourager la planification d'un système de sécurité et de soutien

Se tourner vers les ressources locales

(Brandl & Raymond, 1997 : Association du service familial, 2004)

## DÉCLARATION DES PRINCIPES DIRECTEURS

- Il est un droit fondamental pour tous les individus de vivre leur vie exempte de violence et d'abus
- Les femmes âgées ont le droit de décider si elles souhaitent recevoir de l'aide ou pas et de décider de quitter ou de rester dans une situation abusive
- Les femmes âgées ont le droit de maintenir leur dignité dans toutes les circonstances et d'être respectées dans leurs sentiments, leurs opinions et leurs décisions
- Toute forme de discrimination ou d'exclusion sociale (sexe, race, âge, invalidité, orientation sexuelle, classe sociale, langue et/ou religion) doit être défiée par tous les services et les institutions à l'intérieur d'un système de réponse communautaire
- Les femmes âgées font partie d'un groupe diversifié. Tous les programmes et initiatives conçus pour les femmes âgées devraient valoriser et inclure cette diversité
- Les réponses aux mauvais traitements envers les femmes âgées devraient appuyer, responsabiliser et aider les femmes âgées à prendre leurs propres décisions sur ce qu'elles désirent faire au sujet de l'abus dont elles sont victimes
- Les femmes âgées ont le droit d'accéder à des services linguistiques sensibles, appropriés culturellement et imputables. Ceux-ci incluent l'accès à des interprètes formés dans les langues étrangères, et culturelles et dans le langage des signes
- Les personnes victimes de violence ne sont jamais responsables de leurs mauvais traitements. Les abuseurs devraient être tenus responsables de leurs actions
- Plusieurs formes d'abus envers les femmes âgées sont considérées des délits criminels donc punissables d'après le Code Criminel du Canada. Les sanctions légales existantes doivent être renforcées régulièrement et énergiquement
- La maltraitance est un problème complexe qui fait partie des relations humaines. C'est une expression de pouvoir et de contrôle exercée sur un groupe de personnes socialement vulnérables et stigmatisées

- Les femmes âgées doivent être présumées compétentes et aptes à prendre des décisions les concernant jusqu'à preuve du contraire
- Les services liés à l'abus envers les femmes âgées doivent être imputables à leurs usagers
- L'éradication des mauvais traitements est la responsabilité de tous. Un changement social doit s'opérer par l'éducation et par l'action
- Les femmes âgées devraient avoir accès à de l'aide nonobstant la forme de maltraitance dont elles ont été victimes
- Les femmes âgées ont le droit de recevoir les nécessités de base de la vie telles la nourriture, l'hébergement, les vêtements, les soins médicaux, les contacts sociaux et la possibilité de vivre des vies significatives et productives
- Les femmes âgées ont le droit à l'intimité et à la confidentialité
- Les femmes âgées ont le droit d'accéder à tous les services disponibles aux femmes plus jeunes. Lorsqu'elles utilisent ces services leurs besoins particuliers doivent être reconnus et adressés de manière significative.

## MODÈLE D'ONPEA POUR GUIDER LA RÉFLEXION DANS DES SITUATIONS COMPLEXES

# COMPRÉHENSION

**RECONNAÎTRE LES INDICATEURS  
DE MAUVAIS TRAITEMENTS**

Pourquoi sommes nous concernés par cette situation?

- Qu'est ce que j'observe?

- 

**INTÉRAGIR AVEC LA PERSONNE ÂGÉE À RISQUE**

Comment je me sens face à cette situation / cet abus prétendu

- Quels sont les valeurs, les désirs, les buts de la personne?
- Est-ce la personne âgée qui prend les décisions?

- 

**RÉPONDRE**

Quelles ressources sont requises?

- Quelles sont mes responsabilités?
- Quel est mon rôle au sein de l'équipe?

- 

# RÉFLEXION

**FEUILLE DE RÉFÉRENCE SUR LES TECHNIQUES D'ENTREVUE DE ONPEA****Conseils pour le questionnement**

- Débutez par des questions non-menaçantes sur la perception que la femme âgée a de la sécurité à la maison puis enchaînez avec des questions plus spécifiques
- Évitez les confrontations, les expressions de dégoût, l'horreur ou la colère
- Évitez « d'abaisser » l'abuseur
- Gardez les questions simples et directes

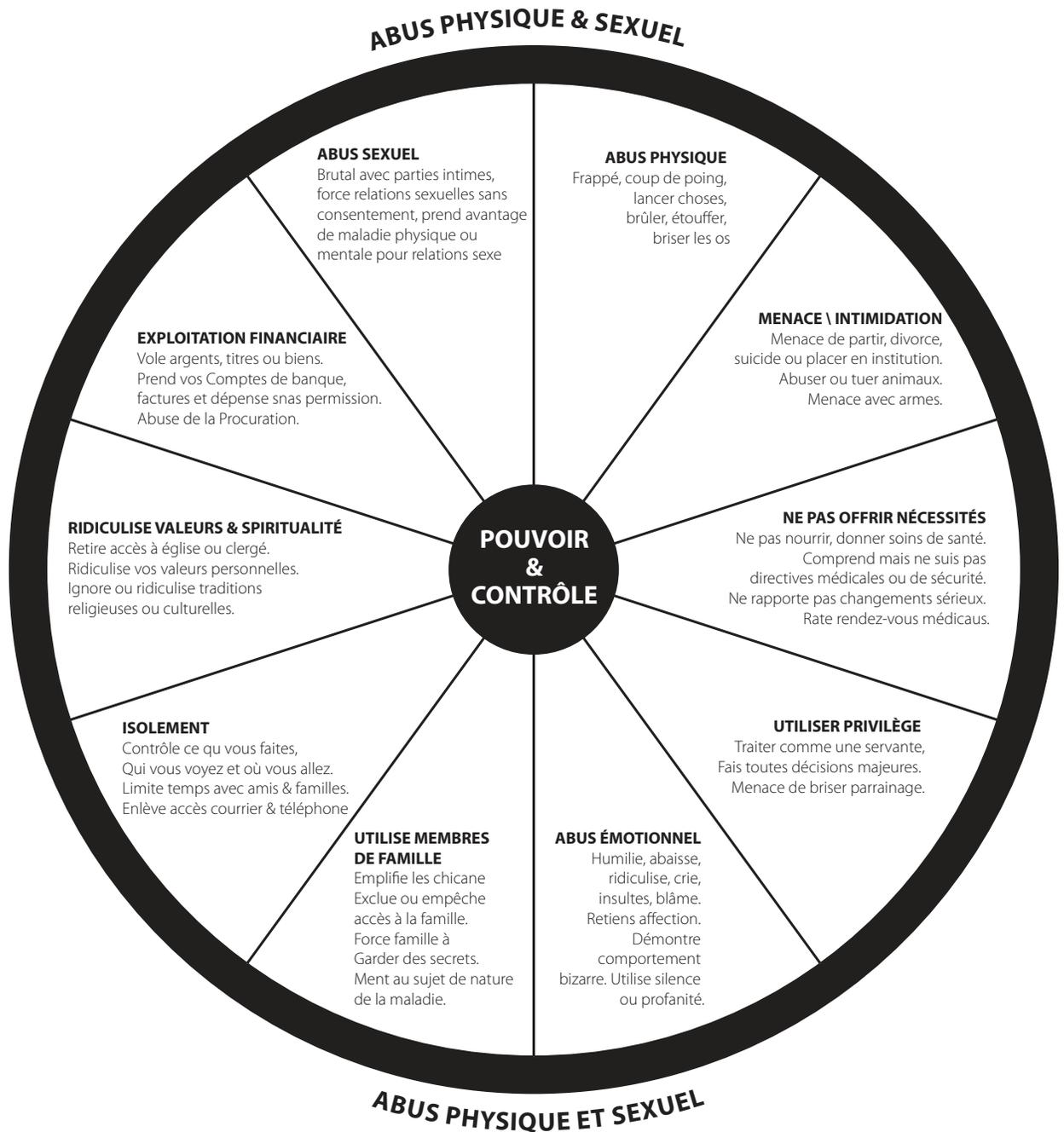
**Conseils de communication**

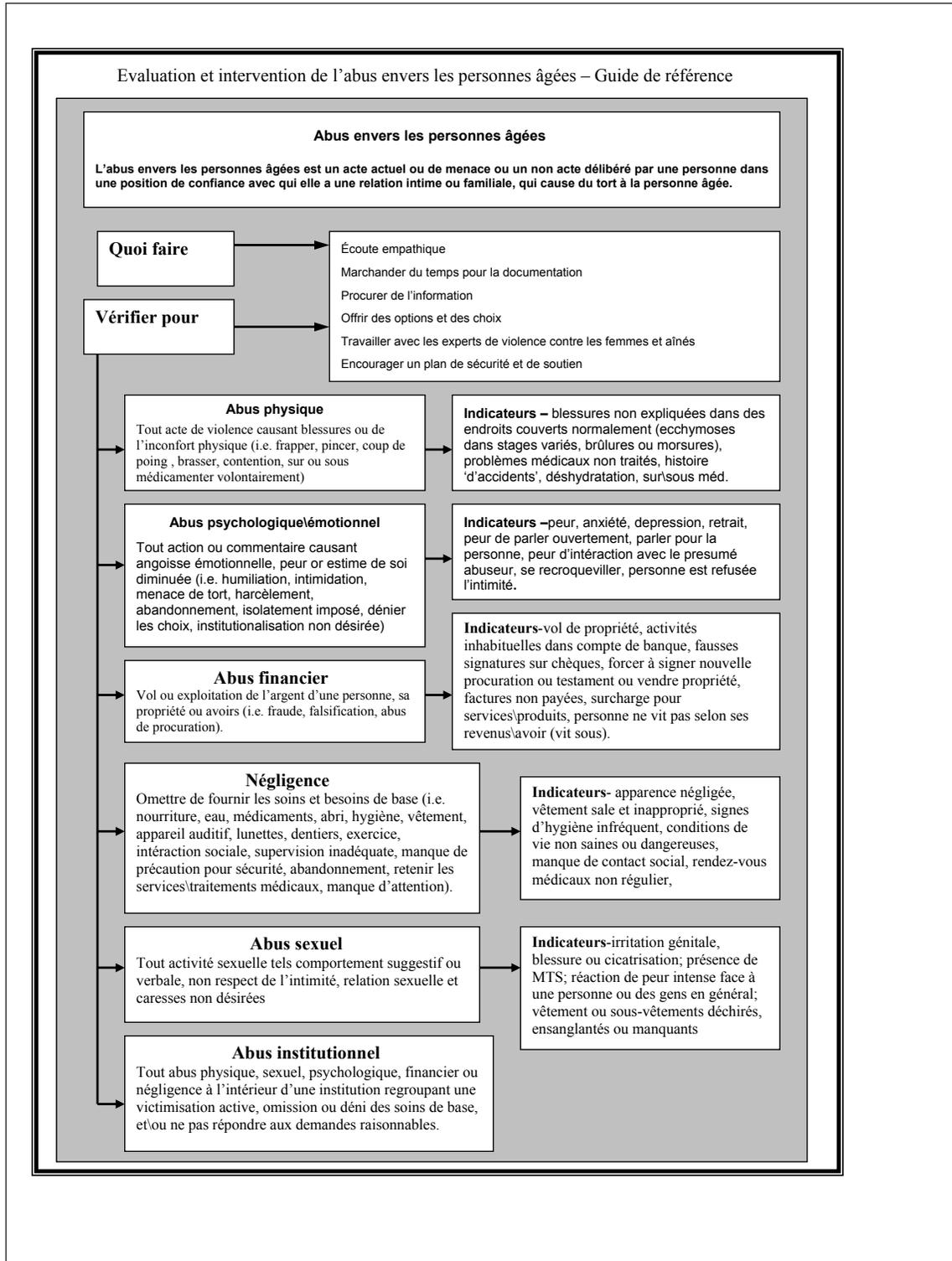
- Parlez moins et écoutez davantage, laissez-leur le temps de parler à leur propre rythme
- Offrez du soutien, discutez des options mais ne donnez pas de conseils
- Soyez vigilant aux incohérences et aux contradictions
- Soyez attentif aux problèmes d'ouïe, aux barrières linguistiques, aux valeurs culturelles et religieuses
- Prenez votre temps lorsque vous parlez avec la femme âgée. Laissez le temps à la femme âgée de mettre ses idées en place pour vous répondre avant de lui poser une autre question
- Vérifiez si la femme âgée entend la conversation; certaines personnes malentendantes n'aiment pas l'admettre

**Processus d'entrevue**

- Faites un rendez-vous avec la femme âgée pour l'entrevue
- Conduisez l'entrevue avec la femme âgée et avec le présumé abuseur séparément et aussitôt que possible après le dévoilement de la maltraitance
- Faites l'entrevue avec la victime en premier lieu pour lui procurer un sentiment de soutien et minimiser les préjugés de l'abuseur

- Minimisez la possibilité d'être entendu ou interrompu
- Conduisez l'entrevue d'une manière calme sans vous presser en utilisant des questions ouvertes lorsque possible
- Abstenez vous de sauter aux conclusions avant de connaître tous les faits. Prenez en note les commentaires de la femme / personne âgée et du présumé abuseur
- Soyez vigilant aux incohérences et aux contradictions dans le récit de l'abus par la femme âgée, par le présumé abuseur et par autres sources d'information
- Demandez à la femme âgée la permission d'entrer en contact avec d'autres agences de services appropriés, des membres de la famille ou des amis afin d'obtenir de l'information additionnelle.





## Evaluation et intervention de l'abus envers les personnes âgées – Guide de référence

**VÉRIFIER POUR LES INDICATEURS \ S'ENQUÉRIR AU SUJET DE L'ABUS**

- Écoutez et observez pour les indicateurs de mauvais traitements
- Développez la confiance et dirigez les questions au sujet de l'abus avec une phrase telle: "Nous posons des questions au sujet de l'abus car notre organisme s'est engagé à assurer la sécurité et le bien-être des personnes avec qui nous travaillons »

**Les questions peuvent inclure:**

- Comment vont les choses avec votre conjoint ou enfant adulte?
- Est-ce qu'un membre de votre famille ou quelqu'un en qui vous avez confiance vous a déjà frappé ou fait du mal de n'importe quelle façon?
- Est-ce qu'il y a quelqu'un qui vous menace ou vous force à faire des choses que vous ne voulez pas faire?
- Est-ce que quelqu'un vous a déjà refusé des médicaments ou de la nourriture?

**Évidence ou Soupçon d'abus**

- Élaborez un plan de sécurité et fournissez une liste de contact d'urgence et de numéros de téléphone.
- Maintenez un contact par téléphone ou en personne pour réévaluer la situation, réduire la peur et l'anxiété, et établissez une relation d'aide et de confiance.
- Utilisez de l'écoute active, du soutien et de l'encouragement. Procédez selon le niveau de confort de la personne.
- Suggérez la rencontre dans un endroit neutre, si approprié et si la personne se sent confortable de vous rencontrer.
- Communiquez de l'information générale sur l'abus (i.e. que l'abus tend à augmenter en fréquence et en intensité avec le temps).
- Communiquez assez d'information au sujet des alternatives pour que la personne fasse des choix éclairés sur ses actions, qui peut être de ne rien faire ou de poursuivre des alternatives.
- Offrez de l'aide, si approprié.
- Avec le consentement de la personne, essayez d'engager les amis, les voisins ou la famille à soutenir la personne.
- Si la personne ne veut pas agir, laissez-lui savoir que vous êtes disponible si elle change d'idée.
- Continuez la surveillance. Évaluez les résultats de l'intervention. Revoyez le plan d'intervention au besoin. Fournissez soutien, aide concrète et aiguillage vers les services communautaires.
- Faites un suivi avec la personne jusqu'à ce que l'abus soit résolu.

**\*Ce processus peut prendre plusieurs mois, voire des années. Le client peut être suivi par des bénévoles, infirmières, travailleuses sociales, travailleuses de soutien personnel, et autres fournisseurs de services.**

**Note importante:** Tout au long du processus, il doit être toujours assumé que la personne est considérée capable. Lorsque la capacité est mise en question, les facteurs à considérer sont si elle est capable de comprendre l'information apte à faire une décision concernant l'intervention et si elle est capable d'apprécier les conséquences raisonnables de toute action ou non-action.

**Advocacy Centre for the Elderly**  
1-416-598-2656

**Association of Local Public Health Agencies** 1-416-595-0006

**Société Alzheimer de l'Ontario** 1-416-967-5900

**Ministère des Services Gouvernementaux et des Services aux Consommateurs**  
1-800-889-9768

**Ministère de la Santé- Télésanté** 1-866-797-0000

**Ministère de Santé et des Soins de longue durée- Ligne d'aide**  
1-866-434-0144

**Ministère du Procureur Générale** 1-800-366-0335

**Associations des Centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario**  
1-416-750-1720

**Commission de la location immobilière**  
1-888-332-3234

**Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario- Ligne Info** 1-888-910-1999

**Ontario Retirement Communities Association**  
1-800-361-7254

**Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées** 1-416-640-7784

**Le centre d'appels antifraude du Canada**  
1-888-495-8501

**Éché au Crime des Aînées**  
1-800-222-8477

**Ligne d'aide aux victimes**  
1-888-579-2888

**LISTE DE VÉRIFICATION LA CRÉATION D'UN PLAN DE SÉCURITÉ**

Chaque plan de sécurité devrait contenir les informations spécifiques suivantes:

1. Est-ce que la femme a de l'expérience antérieure dans des stratégies de protection et l'élaboration d'un plan de sécurité? Si oui, qu'est-ce qui a fonctionné? Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné?
2. Comment l'abuseur s'est-il comporté dans le passé? Quelle est la probabilité qu'il ou elle récidive?
3. L'abuseur a-t-il accès à des armes? Celles-ci ont-elles déjà été utilisées dans le passé?
4. Est-ce qu'il y a ordre de protection?
5. Quels sont les noms d'amis ou de membres de la famille en qui on peut avoir confiance et qui peuvent aider?
6. Où la femme garde-t-elle ses documents, ses photos, ses papiers etc.?
7. Décrivez la routine journalière de la femme, ses activités sociales, son réseau de soutien.
8. Quelles sont les ressources qui peuvent aider la femme?
9. A-t-elle accès à l'information concernant le counselling et les autres services?
10. Un processus de révision et de mise à jour du plan de sécurité à intervalles réguliers a-t-il été conçu?
11. Est-ce que la femme a eu l'occasion de se pratiquer à fournir des renseignements précis concernant ses allées et venues et sur les menaces à sa sécurité?

**LISTE DE VÉRIFICATION DES FACTEURS À CONSIDÉRER LORS DU DÉVELOPPEMENT D'UN PLAN DE SÉCURITÉ**

1. Quelles sont les valeurs et les croyances de la femme par rapport à sa propre indépendance et à son droit de circuler librement?
2. Est-ce que la femme est d'accord à résider dans un endroit sécuritaire tels un refuge ou une maison de transition?
3. Quelles ont été les expériences passées de la femme avec le système judiciaire et autres fournisseurs de services?
4. Quelle est la langue maternelle de la femme et son pays d'origine?
5. Quel est le statut légal de la femme?
6. Quel est le statut physique et médical de la femme?
7. Est-ce qu'il y a des barrières qui pourraient affecter la sécurité de la femme tels l'abus des substances ou des problèmes de santé mentale?
8. Est-ce que la femme a accès au soutien à l'intérieur et à l'extérieur de sa famille élargie?
9. Est-ce que la femme est confortable avec son plan de sécurité? Est-ce qu'elle est d'accord de vivre sa vie avec ses restrictions?
10. Est-ce que la femme est consciente des autres risques potentiels comme le traquage électronique, l'accès à l'information confidentielle à travers l'utilisation de cartes de crédit, et l'approche/la recherche d'aide d'organismes / agences qui ne sont pas familiers avec les situations reliées à la violence contre les femmes. Connaît-elle par expérience d'autres risques possibles?

**LISTE DE VÉRIFICATION POUR LES FEMMES**

- Numéros de téléphone d'urgence écrits et remise dans un endroit sécuritaire
- Argent d'urgence, vêtements d'extra, médicaments, etc. disponibles rapidement
- Endroit sécuritaire où se rendre dans un cas d'urgence
- Route de sortie rapide de la maison
- Copies de documents importants
- Identification personnelle
- Original du certificat de mariage ou la preuve d'une union de fait
- Rapports récents d'impôt sur le revenu
- Chéquier et cartes de crédit
- Bail, entente de location ou titre de la maison
- Livret de banque et rapports récents
- Les clés de la maison, de la voiture et du coffret de sécurité
- Numéro d'assurance sociale et carte OHIP
- Passeport
- Documents d'immigration

**MON PLAN DE SÉCURITÉ PERSONNEL**

Les étapes suivantes décrivent mon plan afin d'augmenter ma sécurité et de préparer ma protection en cas de mauvais traitements additionnels. Même si je ne peux pas contrôler la violence de mon abuseur, j'ai quand même le choix de la façon d'y faire face et d'assurer ma sécurité. Je vais décider moi-même si et quand j'avertirai les autres que j'ai été victime d'abus ou, si je suis encore à risque. Amis, famille et intervenants peuvent aider à me protéger s'ils sont au courant de ma situation et s'ils savent quoi faire pour aider. Afin d'accroître ma sécurité, je peux suivre quelques unes ou toutes ces suggestions :

1. Lorsque je dois parler à la personne qui m'abuse face à face, je peux \_\_\_\_\_
2. Lorsque je parle à la personne qui m'abuse au téléphone, je peux \_\_\_\_\_
3. Je vais inventer un « mot secret » servant de code pour ma famille, les intervenants ou les amis pour qu'ils sachent quand chercher de l'aide pour moi. Mon mot secret est \_\_\_\_\_
4. Lorsque je vois venir une querelle, je vais essayer d'aller dans un endroit où le risque de maltraitance est moindre, comme \_\_\_\_\_
5. Je me sens en sécurité de parler de ma situation aux personnes suivantes :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Je peux utiliser un répondeur ou demander à mon intervenante, à mes amis, à d'autres membres de ma famille de filtrer mes appels et mes visiteurs. J'ai le droit de ne pas être harcelée par des appels téléphoniques. Je peux demander à \_\_\_\_\_  
Je peux demander à \_\_\_\_\_ de m'aider à filtrer mes appels téléphoniques.
7. Je garderai sur moi en tout temps de l'argent pour faire des appels téléphoniques et je vais téléphoner aux personnes suivantes pour de l'aide et de l'appui.
  - Ami \_\_\_\_\_
  - Parenté \_\_\_\_\_
  - Collègue de travail \_\_\_\_\_
  - Conseillère \_\_\_\_\_
  - Abri \_\_\_\_\_
  - Autre \_\_\_\_\_

8. Lorsque je quitte une activité sociale, je peux \_\_\_\_\_
9. Je peux assister à un groupe de soutien pour les femmes victimes de mauvais traitements. Les groupes de soutien se rencontrent à \_\_\_\_\_
10. Je peux assister à un groupe de soutien pour les femmes victimes de mauvais traitements. Les groupes de soutien se rencontrent à \_\_\_\_\_
11. Si je dois partir en toute vitesse, mon (mes) animal (aux) de compagnie peut (vent) être laissé(s) avec \_\_\_\_\_
12. Les numéros de téléphone importants :
- Police \_\_\_\_\_
  - Violence conjugale \_\_\_\_\_
  - Programme d'agression sexuelle \_\_\_\_\_
  - Conseillère \_\_\_\_\_
  - Membre du clergé \_\_\_\_\_
  - Intervenante \_\_\_\_\_
  - Autre \_\_\_\_\_
13. Si je décide de m'en aller, j'ai un plan. Je vais pratiquer la façon de sortir en toute sécurité. Quelles portes, fenêtres, ascenseurs, escaliers ou sorties de secours puis-je utiliser ? \_\_\_\_\_
14. Je peux garder mon sac à main et mes clés dans un endroit facile d'accès au cas où je doive partir subitement. Cet endroit est \_\_\_\_\_
15. Je vais garder de l'argent disponible pour un taxi et le mettre dans \_\_\_\_\_ au cas où je doive partir subitement.
16. Je vais garder des copies de tous mes documents importants et des copies de clés, des médicaments et des vêtements en surplus dans \_\_\_\_\_
17. Je vais réviser ce plan tous les \_\_\_\_\_ afin de planifier mon départ en toute sécurité. \_\_\_\_\_  
A accepté de m'aider à revoir ce plan. \_\_\_\_\_
18. Je vais demander à mes amis / membres de ma famille en qui j'ai confiance de composer le 911 en cas d'urgence et de fournir l'information appropriée à la personne qui prend l'appel.

### **LISTE DE VÉRIFICATION DE PLANIFICATION FINANCIÈRE**

Pour une femme âgée qui vit une relation abusive, la peur de l'insécurité financière est une des barrières qui l'empêche de dénoncer sa situation et de rechercher de l'aide. La liste de vérification de planification financière qui suit peut aider à identifier et à clarifier les ressources financières disponibles ainsi que les options qu'elles offrent.

Ce document a été adapté avec la permission de la Société des maisons de transition de CB/Yukon tiré de son document « Les femmes âgées qui sont victimes de violence dans leurs relations : Un guide pour les animateurs » (2003)

### **MA LISTE DE VÉRIFICATION FINANCIÈRE**

Cette liste de vérification a été conçue afin de vous aider à déterminer votre situation financière. Elle dresse la liste des sources variées des revenus, avoirs, assurance, allocations gouvernementales, et autres reliés à vos finances. Cette liste de vérification fournit de l'espace pour inscrire l'information requise et offre des conseils sur où et comment recueillir des informations additionnelles.

Cette information est très importante. Elle vous permettra de comprendre davantage vos options. Elle peut vous aider à faire une décision quant à demeurer dans votre résidence actuelle ou déménager. Elle peut aussi vous aider à décider à rester dans ou à quitter votre relation actuelle.

Vous devriez vous sentir à l'aise d'apporter cette liste de vérification lorsque vous discutez de votre situation avec un conseiller, un avocat, un conseiller financier ou autre professionnel. N'ayez pas peur de demander à un ami, à membre de la famille ou à un travailleur dans une maison de transition, en qui vous avez confiance, de vous aider à remplir cette liste de vérification. Plus vous aurez d'information à propos de vos options, plus il vous sera facile de prendre vos décisions. S'il vous plaît, rappelez-vous que, lorsque vous demandez de l'information à une autre personne pour remplir cette liste de vérification, assurez-vous que votre demande demeure confidentielle. Si vous avez le moindre doute qu'une demande d'information par une autre personne peut vous mettre en danger, ne la demandez pas.

## COMPTES DE BANQUE COURANTS, AVOIRS, INVESTISSEMENTS, ASSURANCES ET IMPÔT

### Assurance sociale

Connaissez-vous votre numéro d'assurance sociale ?  Oui  Non

Inscrivez-le ici \_\_\_\_\_

Recevez-vous présentement votre pension de sécurité de vieillesse ?  Oui  Non

Si oui, combien recevez-vous à votre nom à tous les mois ? \$ \_\_\_\_\_

Votre chèque est envoyé à quelle adresse ou numéro de compte ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

S'il est déposé directement dans votre compte de banque, qui a accès à ce compte ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Supplément de revenu garanti (SRG)

Est-ce que vous et/ou conjoint recevez le SRG ?  Oui  Non

Si oui, combien recevez-vous par mois ? \$ \_\_\_\_\_

(Peut paraître sur votre déclaration d'impôt)

Votre chèque est envoyé à quelle adresse ou numéro de compte ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si vous et votre conjoint décidez de vivre séparément, il vous faudra attendre jusqu'à trois mois avant de recevoir le SRG comme personne vivant seule. Si la séparation est involontaire, si le conjoint déménage dans une institution de soins de santé, habituellement vous n'aurez qu'à attendre un mois. Vous devez entrer en contact avec le Ministère des Ressources Humaines Canada (RHDC) pour les aviser de votre séparation. Afin d'obtenir de l'information pour recevoir de l'aide financière pendant cette période, téléphonez au 1-800-267-8097 (Services Ontario).



Pour de l'information au sujet du Programme de la sécurité de la vieillesse, téléphonez aux Ressources Humaines Canada (RHDC) à un des numéros suivants :

**TÉLÉPHONE** 1-800-277-9915 **WEB** [www.sdc.gc.ca/en/isp/oas/oastoc.shtml](http://www.sdc.gc.ca/en/isp/oas/oastoc.shtml)

**Régime de pension du Canada (RPC)**

Recevez-vous présentement le RPC ?

Oui  Non

Sur quelle base le recevez-vous ? À titre de :

- Travailleuse retirée ?  Oui  Non
- Épouse d'un travailleur retiré ?  Oui  Non
- Veuve ?  Oui  Non
- Invalide ?  Oui  Non
- Combinés (retraite & survivante) ?  Oui  Non

Note : Si la personne veuf(ve) se remarie il/elle peut garder les bénéfices du survivant.

Si oui, combien recevez-vous à votre nom à tous les mois ?

\$ \_\_\_\_\_

Votre chèque est envoyé à quelle adresse ou numéro de compte ?

---

---

S'il est déposé directement dans votre compte de banque, qui a accès à ce compte ?

---

Connaissez-vous des raisons pour lesquelles votre droit au RPC ou le montant pourraient changer dans le futur ?

Oui  Non

Si oui, quelles sont ces raisons ?

---

---

---

---

Est-ce que ces provisions du RPC vous affectent ?

- Partage de crédit (utilisé à la fin d'une relation)  Oui  Non
- Allocation de pension de retraite pour fins d'impôt  Oui  Non

**Bénéfices d'Anciens combattants**

Etes-vous un ancien combattant ?  Oui  Non

Recevez-vous des bénéfices d'anciens combattants ?  Oui  Non

Si oui, combien recevez-vous à votre nom à tous les mois ? \$ \_\_\_\_\_

Votre chèque est envoyé à quelle adresse ou numéro de compte ?

Est-ce que votre époux est un ancien combattant ?  Oui  Non

Est-ce que votre époux reçoit des bénéfices d'anciens combattants ?  Oui  Non

Si oui, combien reçoit-il ? \$ \_\_\_\_\_

Son chèque est envoyé à quelle adresse ou numéro de compte ?

---



---



---



---



Il y a un éventail de bénéfices et de services disponibles aux survivantes d'anciens combattants et aux personnes à charge du personnel militaire et civil. Pour plus de renseignements, contactez les Anciens Combattants Canada au :

**ANGLAIS** 1-866-522-2122 **FRANÇAIS** 1-866-522-2022 **SITE WEB** [www.vac-acc.gc.ca](http://www.vac-acc.gc.ca)

Recevez-vous présentement une pension basée sur votre emploi antérieur ?  Oui  Non

Recevez-vous présentement une pension basée sur l'emploi antérieur de votre époux ?  Oui  Non

Seriez-vous admissible à une pension dans le futur ?  Oui  Non

- De votre emploi ?  Oui  Non
- Basée sur l'emploi de votre époux ?  Oui  Non

Vous recevrez une pension de quelle compagnie ?

---

---

Quel est le nom et le numéro de téléphone de l'administrateur du plan de pension ?

---

---

---

Combien recevez-vous chaque mois ? \$ \_\_\_\_\_

Y a-t-il des conditions pour que vous continuiez à recevoir ce montant ?  Oui  Non  
(Par exemple, vous devez être mariée pour recevoir ce montant)

Que se produit-il si votre époux/partenaire décède ?

---

---

Votre chèque est envoyé à quelle adresse ou numéro de compte ?

---

---

S'il est déposé directement dans votre compte de banque, qui a accès à ce compte ?

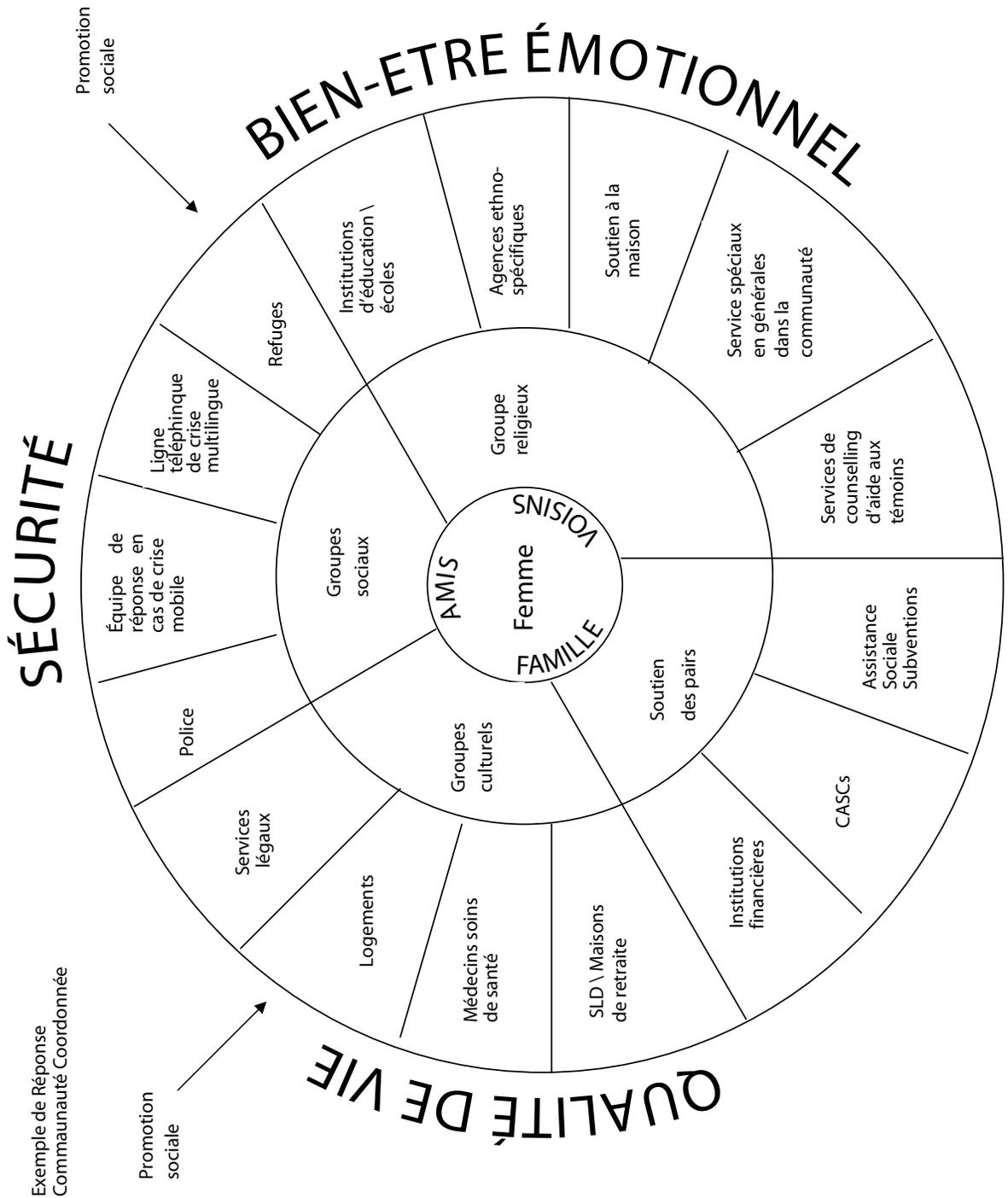
---

---





Adapté – Réseau des femmes âgées : "Une étude sur les besoins d'abris pour les femmes âgées abusées." Kappel Ramji Consulting Group, 1998



**SÉCURITÉ**

Exemple de Réponse  
Communauté Coordonnée

**LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE COORDINATION COMMUNAUTAIRE**

1. Est-ce que les femmes âgées ont été incluses dans le développement d'une réponse communautaire coordonnée?
2. Est-ce que la communauté entière, incluant les organismes formels et informels, a été incluse dans les mesures prises visant à briser le cycle de la violence ?
3. Est-ce que les personnes-clés se sont rencontrées afin d'établir les principes et les valeurs servant à guider le travail ?
4. Est-ce que les divers rôles et responsabilités de chaque parti intéressé ont été identifiés ?
5. Est-ce que le travail est guidé par une compréhension partagée et sur un consensus quant aux principes basés sur les valeurs ?
6. Est-ce que des protocoles, des procédures et des ententes plus formelles ont été élaborés en collaboration ?
7. Est-ce que les femmes victimes de maltraitance ont un point d'entrée dans le système de réponse communautaire ?
8. Est-ce que le soutien et les services qui font partie du réseau de réponse travaillent ensemble afin de rencontrer les besoins ou les préoccupations identifiés par la femme ?
9. Est-ce que les institutions d'affaires et financières de la communauté ont été alertées sur les situations d'exploitation financières et mises au courant des options de soutien disponibles ?
10. Est-ce que les services existants travaillent ensemble pour répondre aux besoins ?
11. Est-ce que de nouveaux services ont été développés au besoin ?
12. Est-ce que les comités ont développé des plans flexibles pour les rencontres et le partage d'information afin d'accommoder les besoins divers des secteurs et des groupes professionnels ?

**LISTE DE VÉRIFICATION POUR PLANIFIER LA DIFFUSION DES RESSOURCES POUR LES FEMMES ÂGÉES**

- Le personnel responsable de la diffusion des ressources parlent la langue des femmes âgées
- Le temps nécessaire pour écouter l'histoire de la vie des femmes a été prévu dans l'initiative
- Des incitatifs ont été offerts aux femmes qui participent aux programmes (i.e. nourriture, activités plaisantes)
- Les idées des femmes âgées ont été intégrées au programme
- Les barrières auxquelles font face les femmes âgées dans la communauté ont été explorées et abordées
- Un environnement où les femmes se sentent à l'aise pour discuter les situations de mauvais traitements a été créé
- Le transport a été offert ou subventionné
- Les femmes ont été approchées sur une base individuelle
- Une fois que la femme s'est jointe au programme, l'équipe de diffusion a continué un suivi par un contact personnel
- Une "communauté" à l'intérieur des programmes a été créée par l'encouragement des amitiés et le soutien entre les participants
- Le point central ne s'est pas seulement concentré sur les mauvais traitements; des programmes qui intéressent les femmes âgées ont été offerts (i.e. art, exercice, vérification de la santé, repas nutritif, cours d'ordinateur) et, en même temps, de l'information sur les mauvais traitements
- L'information sur les programmes visant les femmes âgées a été affichée à plusieurs endroits dont les bibliothèques, les églises et les journaux
- Les visites à domicile (si sécuritaires) ont été employées comme stratégie afin de rejoindre les femmes âgées isolées ou qui ne peuvent sortir de leur domicile

- Le personnel est flexible par rapport aux endroits de rencontre afin que ceux-ci soient sécuritaires et accessibles
  
- Le personnel s'assure que les femmes âgées connaissent les programmes et les services qui leurs sont disponibles dans la communauté
  
- Les organismes qui oeuvrent avec les femmes âgées ont été approchés par contact individuel ou par des présentations

**Structures existantes au sein de la communauté pouvant être un lien pour la coordination de la diffusion des ressources**

Centres pour personnes âgées \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Organismes religieux \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Services à l'intérieur du secteur de la violence contre les femmes \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Services de soutien communautaire \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Programmes de santé public \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Entreprises desservant les personnes âgées \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Organisations de résidents \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# LISTE DE CONTACTS



## CONSULTANTS RÉGIONAUX POUR LA PRÉVENTION DES MAUVAIS TRAITEMENTS ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES DE L'ONTARIO

### Nord-Ouest

705-525-0077

[northeast@onpea.org](mailto:northeast@onpea.org)

### Nord-Est

705-745-4100

[centraleast@onpea.org](mailto:centraleast@onpea.org)

### Est

613-789-3577, ext 14

[east@onpea.org](mailto:east@onpea.org)

### Centre-Ouest

807-343-8563

[northwest@onpea.org](mailto:northwest@onpea.org)

### Centre-Est

905-276-3282

[centralwest@onpea.org](mailto:centralwest@onpea.org)

### Ouest

519-971-9217

[west@onpea.org](mailto:west@onpea.org)

### Coordinateur multiculturel

416-640-7785

[multicultural@onpea.org](mailto:multicultural@onpea.org)

# LISTE DES RESSOURCE

**CONTACT** Ligne INFO pour les personnes âgées de l'Ontario

**NO. SANS FRAIS** 1-888-910-1999 **TÉL** 416-314-7511 **TTY NO. SANS FRAIS** 1-800-387-5559

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario a compilé un répertoire détaillé des programmes et services gouvernementaux et communautaires pour les personnes âgées, Un Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario. Pour recevoir une copie imprimée de ce guide prière de contacter la ligne INFO pour les personnes âgées de l'Ontario. Le Guide est également disponible en ligne à :  
[www.citizenship.gov.on.ca/seniors](http://www.citizenship.gov.on.ca/seniors)

## VIDÉOS

**Criminal Justice Response to Domestic Violence in Later Life.**

Wisconsin Coalition Against Domestic Violence.

(Disponible aussi en espagnol)

(Disponible au : [www.wcadv.org](http://www.wcadv.org))

**Elderly Immigrant Women Abuse: Stop the Silence**

Peel Elder Help

Disponible aussi en espagnol

**Just to Have a Peaceful Life**

Terra Nova Films

**A Video and Handbook for and About Older Women who have Survived Abuse.**

Older Women's Long-term Survival Society (OWLS Calgary, Alberta)

**The Dance**

The Maricopa Elder Abuse Prevention Alliance (MEAPA).

Phoenix Area Agency on Aging

**What's Age Got To Do With It?** (aussi disponible en français)

B.C. / Yukon Society of Transition Houses

[www.bcysth.ca](http://www.bcysth.ca)

**SITES WEB**

**Action Ontarienne Contre la Violence Faite Aux Femmes**

[www.francofemmes.org/aocvf](http://www.francofemmes.org/aocvf)

**Advocacy Centre for the Elderly (ACE)**

[www.advocacycentreelderly.org](http://www.advocacycentreelderly.org)

**Assaulted Women's Helpline**

[www.awhl.org](http://www.awhl.org)

**B.C. Institute Against Family Violence**

[www.bcifv.org](http://www.bcifv.org)

**Canadian Network on Elder Abuse**

[www.cnpea.ca](http://www.cnpea.ca)

**Education Wife Assault**

[www.womanabuseprevention.com](http://www.womanabuseprevention.com)

**International Network for the Prevention on Elder Abuse**

[www.inpea.net](http://www.inpea.net)

**La Fédération des Aînés et des Retraités Francophones de l'Ontario (FAFO)**

[www.fafo.on.ca/fr](http://www.fafo.on.ca/fr)

**Metropolitan Action Committee on Violence Against Women and Children** [www.metrac.org](http://www.metrac.org)

**National Center on Elder Abuse**

[www.elderabusecenter.org](http://www.elderabusecenter.org)

**National Clearinghouse on Abuse in Later Life**

[www.ncall.us](http://www.ncall.us)

**National Clearinghouse on Family Violence, Public Health Agency of Canada.**

[www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/familyviolence](http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/familyviolence)

**Older Women's Network (OWN)**

[www.olderwomensnetwork.org](http://www.olderwomensnetwork.org)

**Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse (ONPEA)**

[www.onpea.org](http://www.onpea.org)

**Ontario Women's Justice Network**

[www.owjn.org](http://www.owjn.org)

**Ontario Seniors' Secretariat (OSS)**

[www.citizenship.gov.on.ca/seniors/index.html](http://www.citizenship.gov.on.ca/seniors/index.html)

**Shelternet: Multilingual site making links for abused women**

[www.shelternet.ca](http://www.shelternet.ca)

**Woman Abuse Council of Toronto**

[www.womanabuse.ca](http://www.womanabuse.ca)

## 6. REMERCIEMENTS

Libres de toutes formes de violence : Un Guide des meilleures pratiques sur les mauvais traitements envers les femmes âgées n'aurait pu être produit sans la contribution en temps, en énergie et avec l'expertise d'un nombre indéterminé d'individus et d'organismes auxquels nous présentons nos plus sincères remerciements. Nous sommes aussi reconnaissants aux nombreux fournisseurs de services et aux femmes âgées qui ont apporté leurs perspectives et leur éclairage à nos consultations régionales.

### **Ce Guide est issu d'un effort collectif entre :**

- Le Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées (ONPEA)
- Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario (OSS)
- Le Centre de recherche pour les personnes âgées Sheridan (SERC), Institut de technologie avancée et d'apprentissage

### **Le comité directeur était composé de :**

- Adriana Magoulas, Guelph-Wellington Women in Crisis
- Barbara Barrett, S.T.E.A.M.
- Caroll Fanning and Colette Wright, Temiskaming Task Force on Elder Abuse
- Daina Mueller, Hamilton Public Health and Community Services Department
- Denyse Culligan, Action ontarienne contre la violence faite aux femmes et la fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario
- Etta Ginsberg Mc Ewen
- Helen Ferguson, Halton Elderly Services Advisory Committee
- Joanne Miller, Ontario Aboriginal Health Advocacy Initiative
- Kathy Gates, Ryerson Polytechnic University School of Nursing
- Latha Sukumar, Multilingual Community Interpreter Services
- Lisa Manuel, Family Service Association of Toronto
- Mary Addison, Women's College Hospital
- The Older Women's Network
- Warner Clarke, Ministère de la santé et des soins de longue durée
- Winnifred Mann, Federated Women's Institutes of Ontario

**Nous apprécions également la contribution apportée par Judit Alcade, Consultante de projet, ainsi que par toutes les personnes qui ont aidé à l'élaboration et à l'amélioration de ce Guide :**

Jill Hightower, Société des maisons de transitions de la C.B. / Yukon

Charmaine Spencer, Centre de recherche en gérontologie, Université Simon Fraser

Joanne Bacon, Education Wife Assault

Greta Smith, B.C. Société des maisons de transition du Yukon

Maureen Etkin, Consultante régionale, ONPEA

Sharon Galway, Consultante régionale , ONPEA

Anne Lafortune, Consultante régionale, ONPEA

Eileen McKee, Consultante régionale, ONPEA

Monita Persaud, Consultante régionale / Coordinatrice multiculturelle provinciale, ONPEA

Joanne Preston, Consultante régionale, ONPEA

Raeanne Rideout, Consultante régionale , ONPEA

Josée Miljours, Consultante régionale, ONPEA

Lee Stones, Consultante régionale , ONPEA

Cheryl Taggart, Consultante régionale, ONPEA

Deana Johnson, Consultante régionale

Angie Hamson, Consultante régionale

Juliana Rucchetto, Dessinatrice graphique & gestionnaire de marque, ONPEA

Dorothy Hasinoff, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

Samantha McDonald, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

Latha Ramasubramanian, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

Yolanda Bartley, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

Sandy Richards, étudiante, Université York, Faculté des soins infirmiers

Eleni Karkas, OPS Interne, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

Erin Goodman, Étudiante interne, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

# ANNEXES

## **7.1 QUESTIONS D'ENTREVUES DE GROUPE : FEMMES ÂGÉES**

Les questions demandées aux femmes âgées dans nos sessions de consultation ont été précédées de la note explicative suivante :

### **Introduction**

Ce projet porte sur les femmes âgées qui sont ou ont été victimes de mauvais traitements par des personnes qui vivent avec elles ou qui dépendent d'elles pour du soutien. Nous élaborons un guide qui aidera les fournisseurs de services et les autres qui veulent venir en aide aux femmes âgées maltraitées. Par l'entremise de cette brochure, ils prendront connaissance des questions et des barrières vécues par les femmes âgées victimes d'abus. Notre souhait est de travailler sur la prévention des mauvais traitements envers les femmes âgées.

Nous nous entretenons avec des groupes de femmes provenant de différentes régions de l'Ontario. Nous voudrions savoir ce que les gens devraient faire pour aider les femmes âgées, ce qui fonctionne bien et quoi faire pour prévenir les mauvais traitements envers les femmes âgées.

Vous n'êtes pas obligées de nous dire ce que vous ne voulez pas. Nous sommes ici pour entendre ce que vous voulez bien partager. Vous ou vos commentaires ne seront pas identifiés dans aucunes publications. Je vais également recueillir quelques informations à votre sujet, mais pas votre nom. Ceci va m'aider à mieux connaître les femmes qui participent aux entrevues de groupe. Par exemple, je voudrais savoir la moyenne d'âge, où les femmes sont nées etc. Ceci serait très utile au projet. Cependant, si vous n'êtes pas à l'aise de dévoiler cette information, pas de problème.

Votre information, avec celles des autres groupes, sera combinée, résumée et intégrée au guide. Nous avons développé un formulaire de consentement expliquant la confidentialité de cette entrevue. Nous demandons à toutes les participantes de signer ce formulaire afin de confirmer qu'elles ont bien reçu l'information sur l'entrevue et qu'elles acceptent d'y participer.

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses dans cette entrevue de groupe. Nous recherchons vos expériences et vos opinions. Tous vos commentaires sont importants pour nous. L'entrevue durera environ d'une heure et demie à deux heures. Est-ce qu'il y a des questions avant de commencer ? Avez-vous besoin de clarification ?

### **QUESTIONS**

1. Les femmes âgées sont victimes de quelles formes d'abus ? (Basées sur les connaissances personnelles et les expériences des amis et de la famille)  
(Indices : physique, émotionnel et systémique)
2. Où vont les femmes âgées de votre communauté pour chercher de l'aide si elles sont maltraitées ou à risque de l'être ? (Communauté peut être ethno-culturelle, géographique etc.)
3. Quelle sorte d'aide est utile à la femme âgée lorsqu'elle est victime de mauvais traitements ?  
(Indices : aide formelle, aide informelle, différents secteurs)
4. Quelle sorte d'aide est utile à une femme une fois qu'elle est sortie de la situation abusive ?  
Quels sont les besoins d'une femme pour demeurer exempte de mauvais traitements ?  
(Indices : aide formelle, aide informelle, différents secteurs)
5. Qu'est-ce qui est important dans la relation entre la femme abusée et la personne qui pourrait lui venir en aide ? (Indices : qualités/connaissances de l'intervenante, la manière de livrer le service etc.)
6. Quelles sont les différences dans la vie des femmes de 30 ans qui sont victimes d'abus en comparaison avec la vie des femmes de 65 ans victimes d'abus ? Celles entre les femmes de 55 ans et celles des femmes de 65 ou de plus de 80 ans ? (Indices : barrières, problèmes envisagés, formes d'abus, disponibilité des programmes et services)
7. Quels sont les besoins de la société pour prévenir les mauvais traitements envers les femmes âgées ? Comment pouvons nous empêcher les mauvais traitements de se produire ? (Indices : éducation, soutien, programmes, attitudes)
8. Voulez-vous ajouter au sujet des mauvais traitements envers les femmes âgées ?

## **7.2 QUESTIONS D'ENTREVUE DE GROUPE : FOURNISSEURS DE SERVICES**

### **Le problème : les mauvais traitements envers les femmes âgées**

1. Quels facteurs pensez-vous contribuent aux mauvais traitements envers les femmes ? Les femmes âgées ? Les personnes âgées ?
2. Les femmes âgées qui sont ou ont été victimes d'abus font face à quelles barrières ?
3. Quelles sont les différences entre les différents groupes d'âge de femmes, reliées à leurs expériences d'abus ou quand elles sont à risque d'être abusées ? (Sous 50, 50-65, 65-80, 80+)

### **Programmes et services**

4. Quelles sortes de programmes et de ressources existent présentement dans votre communauté qui répondent et qui préviennent les mauvais traitements envers les femmes âgées qui ont été ou sont victimes d'abus ?
5. Quelles sont les forces des programmes et des ressources précités ? Comment peut-on construire sur cette pratique afin de rencontrer davantage les besoins et de prévenir les mauvais traitements envers les femmes âgées ?

### **Coordination communautaire**

6. Est-ce que les personnes qui travaillent dans le secteur des personnes âgées ou celui des mauvais traitements envers les personnes âgées et celles qui oeuvrent dans le domaine de la violence contre les femmes, concertent leurs efforts pour travailler ensemble dans votre communauté ? Comment cette collaboration peut-elle être améliorée ?

### **Travailler vers des meilleures pratiques**

7. D'après-vous quelles valeurs et quels principes essentiels devraient guider le travail sur les mauvais traitements envers les personnes âgées ?
8. Quels sont les facteurs principaux à retenir lors de l'élaboration des programmes communautaires, éducatifs ou préventifs en réponse aux mauvais traitements envers les femmes âgées ?

### **Le Guide de ressource actuel**

9. Quels paramètres devraient inspirer ce Guide ? Que devrait-il contenir et qu'est-ce qui ne devrait pas y paraître ?

10. Qu'est-ce qui rendrait ce Guide facile à utiliser ?
11. Qui seront les plus grands utilisateurs de ce Guide ?
12. Auriez-vous des exemples de guides qui, selon vous, sont particulièrement utiles et que nous pourrions passer en revue ?

# ANNEXES POUR LE WEB

<b>8.1</b>	<b>RÉFÉRENCES</b> .....	<b>101</b>
<b>8.2</b>	<b>RESSOURCES ET LECTURES SÉLECTIONNÉES</b> .....	<b>103</b>
<b>8.3</b>	<b>RAPPORT DE RECHERCHE ET CONSULTATIONS</b> .....	<b>107</b>
	1. Recherche .....	108
	1.1 Le contexte et la dynamique de l'abus .....	108
	1.2 Les besoins uniques des femmes âgées.....	111
	1.3 Un besoin d'intégrer les perspectives selon l'âge et le sexe .....	113
	2. Les perspectives des femmes âgées et des fournisseurs de services.....	116
	2.1 Consultations.....	116
	2.2 Le contexte de l'abus .....	118
	2.3 Un sujet négligé.....	118
	2.4 Obstacles lors d'une recherche de soutien.....	119
	2.5 La diversité chez les femmes âgées.....	120
	2.6 Comprendre l'abus avec l'intégration de la perspective selon l'âge et le sexe ....	123
	2.7 Services et programmes existants.....	123
	2.8 Principes des meilleures pratiques.....	127
<b>9</b>	<b>FUTURES DIRECTIONS</b> .....	<b>130</b>

## **6.1 RÉFÉRENCES**

- B.C./Yukon Society of Transition Houses. (2003) *Older Women Who are Victims of Violence in Relationships: A Facilitator's Guide*. Vancouver, British Columbia.
- Brandl, B. (1997) *Developing Services for Older Abused Women: A Guide for Domestic Abuse Programs*. Wisconsin Coalition Against Domestic Violence. Madison, Wisconsin.
- Brandl, B. & Raymond, J. (1997) Unrecognized Elder Abuse Victims: Older Abused Women. *Journal of Case Management*, 6(2), 62–68.
- Cohen, L. (1984) *Small Expectations: Society's Betrayal of Older Women*. McClelland and Stewart, Toronto.
- Council on Aging, Ottawa-Carleton. (1997) *An Elder Abuse Resource and Intervention Guide*, Ottawa.
- Division of Aging and Seniors. (1998) *National Framework on Aging — Principles*. Health Canada, Ottawa.
- Dunlop, B. et al. (2000) Elder Abuse: Risk Factors and Use of Case Data to Improve Policy and Practice. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 12(3/4), 95-122.
- Family Service Association of Toronto. (2004) *Breaking the Silence: Best Practices for Responding to the Abuse of Older Adults*. Family Service Association, Toronto.
- Family Violence Prevention Division. (1994) *Older Canadians and the Abuse of Seniors: A Continuum from Participation to Empowerment*. Health Canada, Ottawa.
- Family Violence Prevention Unit. (2002) *Abuse and Neglect of Older Adults: Community Awareness and Response*. Health Canada, Ottawa.
- Hightower, Jill. (2004) Age, Gender and Violence: Abuse Against Older Women. *Geriatrics and Aging*, 17(3), 60 – 63.
- Hightower, J. (2002) *Violence and Abuse in the Lives of Older Women: Is it Elder Abuse or Violence Against Women? Does it Make any Difference? Background paper for INSTRAW Electronic Discussion Forum Gender Aspects of Violence and Abuse of Older Persons*, 15-26.

Hightower, J. & Smith, G. (2004) Emergency Shelter and Support for Older Women Leaving Abusive Family Situations. Paper presented at the Ontario Elder Abuse Conference: Building on Experience, Innovation and Change. Toronto, Ontario, March 1-3, 2004.

Hightower, J., Smith, G., Hightower, H.C. (2001) Silent and Invisible: A Report on Abuse and Violence in the Lives of Older Women in British Columbia and Yukon. Yukon Society of Transition Houses, Vancouver B.C.

Kappel, B., & Ramji, Z. (1998) Study of Shelter Needs of Abused Older Women. Older Women's Network, Toronto.

Mears, J & Sargent, M. (2002) Survival is Not Enough: Project Report Two for Professionals. Older Women Speak Up. New South Wales, Australia. (Available from: Older Women Speak Up, 1A Liverpool St., Bundeena, NSW 2230, Australia.

National Clearinghouse on Abuse in Later Life. (2003) Domestic Abuse in Later Life: Tips on Working With Victims, Wisconsin Aging and Disabilities Program.

Ontario Ministry of Citizenship. (1994) Domestic Abuse in Later Life. Sexual Assault and Senior Women: A Research Feasibility Study. Government of Ontario, Toronto.

Preston, J. & Wahl, J. (2002) Abuse Education, Prevention and Response: A Community Training Manual for Those Who Want to Address the Issue of Abuse of Older Adults In their Community. Advocacy Centre for the Elderly, Toronto.

Registered Nurses Association of Ontario. (2005) Woman Abuse: Screening, Identification, and Initial Response. Toronto: RNAO ([http://www.rnao.org/bestpractices/completed\\_guidelines/BPG\\_Guide\\_C5\\_Woman\\_Abuse.asp](http://www.rnao.org/bestpractices/completed_guidelines/BPG_Guide_C5_Woman_Abuse.asp))

Spangler, D. & Brandl, B. (2003) Golden Voices: Support Groups for Older Abused Women, Wisconsin: National Clearinghouse on Abuse in Later Life.

United Nations. (1994) Declaration on the Elimination of Violence Against Women. General Assembly Resolution 48/104. December 20, 1993.

United Nations. (2002) Madrid International Plan of Action on Ageing, Second World Assembly on Aging.

Vinton, L. (1991) Abused Older Women: Battered Women or Abused Elders? *Journal of Women & Aging*, 3(3), 5 – 19.

Woman Abuse Council of Toronto. (2002) Best Practice Guidelines and Implementation Checklist. Woman Abuse Council, Toronto.

## **6.2 LECTURES ET RESSOURCES SÉLECTIONNÉES**

Brandl, B. (1997) Developing Services for Older Abused Women: A Guide for Domestic Abuse Programs. Wisconsin Coalition Against Domestic Violence. Madison, Wisconsin. (Available from [www.wcadv.org](http://www.wcadv.org)).

Brandl, B., Herbert, M., Rozwadowski, J., Spangler D. (2003) Feeling Safe, Feeling Strong: Support Groups for Older Abused Women. *Violence Against Women*. (12), 1490–1503.

Brandl, B. & Horan, D. (2002) Domestic Violence in Later Life: Implications for Healthcare Providers. *Women and Health*. 35(2-3), 41–54.

Education Wife Assault. (2004) Gender-based Aspects of Violence and Abuse in Later Life Newsletter. 13(1) ([www.womanabuseprevention.com/html/elder\\_abuse.htm](http://www.womanabuseprevention.com/html/elder_abuse.htm))

Family Violence Prevention Unit. (2001) Guidebook on Vicarious Trauma: Recommended Solutions for Anti-Violence Workers. Health Canada, Ottawa.

Garner, J.D. (1999) Working with Abused Older Women From a Feminist Perspective, *Journal of Women and Aging*, 11(2-3), 85–100.

Harris, S. (1996) For Better or for Worse: Spouse Abuse Grown Old. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 8(1), 1–33.

Heisler, C. & Brandl, B. (2002) Safety Planning for Professionals Working with Elderly Clients Who Are Victims of Abuse. *Victimization of the Elderly and Disabled*, 4(5), 65 – 80.

Hightower, J., Smith & M.J. (Greta) (2002) Silent and Invisible: What's Age Got to do With it? A Handbook for service providers on working with abused older women. B.C./Yukon Society of Transition Houses. (available from: [www.b cysth.ca](http://www.b cysth.ca))

- Hunter, N. (1998) Domestic Violence and the Elderly: A Cross Training Curriculum in Elder Abuse and Domestic Violence. San Francisco Consortium for Elder Abuse Prevention. San Francisco, California. (Available from: [www.elderabusecenter.org](http://www.elderabusecenter.org))
- Moses, J. (1997) Senior Women and Sexual Violence: It's Never too Late to Heal. Sexual Assault. Kingston, Ontario.
- Nerenberg, L. (1996). Older Battered Women: Integrating Aging and Domestic Violence Services. Institute on Aging. San Francisco. (Available from: Institute on Aging, 3330 Geary Boulevard, San Francisco, CA, 94118)
- Nerenberg, L. (1997) Serving the Older Battered Woman : A Conference Planning Guide. San Francisco: Institute on Aging.
- Selkirk M.B. (1994) Understanding and Counselling. The Abused Older Person: A Facilitator's Manual. Nova House Women's Shelter.
- Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse and the Toronto Rape Crisis Centre / Multicultural Women Against Rape. (1995 / 96) Sexual Assault and the Older Woman: A Practical Guide. Toronto.
- Ontario Seniors' Secretariat. (2004) A Guide to Programs and Services for Seniors in Ontario. Ontario Ministry of Citizenship and Immigration, Toronto. (Available from: [www.gov.on.ca/citizenship/seniors](http://www.gov.on.ca/citizenship/seniors))
- Podnieks, E, Support Groups: A Chance for Human Connection for Abused Older Adults. In Prichard, J. (1999) Editor, Elder Abuse Work: Best Practices in Britain and Canada. London: Jessica Kingsley Publishers. pp. 457-483.
- Preston, J. & Wahl, J. (2002) Abuse Education, Prevention and Response: A Community Training Manual for Those Who Want to Address the Issue of Abuse of Older Adults In their Community. Advocacy Centre for the Elderly. Toronto. (Available from: [www.advocacycentreelderly.org](http://www.advocacycentreelderly.org))
- Pritchard, J. (2000) The Needs of Older Women: Services for Victims of Elder Abuse and Other Abuse. The Policy Press. Bristol, UK. (Available from: [orders@ypspublishing.co.uk](mailto:orders@ypspublishing.co.uk))

Pritchard, J. (2003) Support Groups for Older People Who Have Been Abused. Violence and Abuse Series. Jessica King Publishers. London, England.

San Francisco Consortium for Elder Abuse Prevention. (1997) Serving the Older Battered Woman: A Conference Planning Guide, San Francisco Consortium for Elder Abuse Prevention. San Francisco, California.

Sargent, M. & Mears, J. (2000) Older Women Speak Up: Violence in the Home, Sidney. (Available from: Older Women Speak Up, 1A Liverpool St., Bundeena, NSW 2230, Australia, [www.austdvclearinghouse.unsw.edu.au](http://www.austdvclearinghouse.unsw.edu.au))

Seniors' Resource Centre Association of Newfoundland and Labrador. (2004) Looking Beyond the Hurt: A Service Providers Guide to Elder Abuse. St. John's, Newfoundland. [www.seniorsresource.ca](http://www.seniorsresource.ca)

Vinton, L. (2003) A Model Collaborative Project Toward Making Domestic Violence Centers Elder Ready. Violence Against Women, 9(12), 1504–1513.

Wolf, R. (1998) Support Groups for Older Victims of Domestic Violence: Sponsors and Programs. National Center on Elder Abuse.

### **Lectures suggérées**

Acierno, R., Gray, M., Best, C., Resnick, H., Kilpatrick, D., Saunders, B., & Brady, K. (2001) Rape and Physical Violence: Comparison of Assault Characteristics in Older and Younger Adults in the National Women's Study. Journal of Traumatic Stress, 14, 685-695.

Aitken, L. and Griffin, G. (1996) Gender Issues in Elder Abuse. Sage Publications. Thousand Oaks, California.

Aronson, J., Thornewell, C., & Williams, K. (1995) Wife Assault in Old Age – Coming out of Obscurity. Canadian Journal on Aging (Revue Canadienne du Vieillissement) 14, 72-88.

Belknap, J. & Melton, H. (2005) Are Heterosexual Men Also Victims of Intimate Partner Abuse? National Electronic Network on Violence Against Women, Applied Research Forum ([www.vawnet.org](http://www.vawnet.org))

Bergeron, R. (2001) An Elder Abuse Case Study: Caregiver Stress or Domestic Violence? You Decide. Journal of Gerontological Social Work, 34(4), 47–63.

- Brandl, B. & Horan, D. (2002) Domestic Violence in Later Life: Implications for Healthcare Providers. *Women and Health*, 35(2-3), 41–54.
- Brandl, B. & Raymond, J. (1997) Unrecognized Elder Abuse Victims: Older Abused Women. *Journal of Case Management*, 6(2), 62–68.
- Crichton, S.J., Bond, J.B. Jr., Harvey, C.D, Ristock, J. (1999) Elder Abuse: Feminist and Ageist Perspectives. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 10, 115–30.
- Dinshaw, F.M. (2004) Elder Abuse: South Asian Women Speak Up. *Education Wife Assault Newsletter*, 13(1).
- Garner, J.D. (1999) Working with Abused Older Women from a Feminist Perspective. *Journal of Women and Aging*, 11(2-3), 85–100.
- Harris, S. (1996) For Better or for Worse: Spouse Abuse Grown Old. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 8(1), 1–33.
- Hightower, J., Smith, M.J., Ward-Hall, C., and Hightower, H. (1999). Meeting the Needs of Abused Older Women? A British Columbia and Yukon Transition House Survey. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 11(4), 39–57.
- Manuel, L. (2004) Does Caregiving Lead to Abuse? *Education Wife Assault Newsletter*, 13(1), 14-15.
- Morgan D. and Associates. (2000) *Two Lives – Two Worlds: Older People and Domestic Violence*, Office of the Status of Women. Partnerships Against Domestic Violence, Australia. (Available from: [www.whv.org.au/packages/domestic\\_violence.htm#research\\_#9](http://www.whv.org.au/packages/domestic_violence.htm#research_#9)).
- Moses, J. (1997) *Senior Women and Sexual Violence: It's Never too Late to Heal*. Sexual Assault. Kingston, Ontario.
- Mouton, C.P. (2003) Intimate Partner Violence and Health Status Among Older Women. *Violence Against Women*, 9(12), 1465–1477.
- Penhale, B. (1999) Bruises on the Soul: Older Women, Domestic Violence, and Elder Abuse. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 11(1), 1–22.

- Phillips, L. (2000) Domestic Violence and Aging Women. *Geriatric Nursing*, 21 (4), 88-195.
- Sargent, M. & Mears, J. (2000) *Older Women Speak Up: Violence in the Home*, Sidney. (Available from: Older Women Speak Up, 1A Liverpool St., Bundeena, NSW 2230, Australia, [www.austdvclearinghouse.unsw.edu.au](http://www.austdvclearinghouse.unsw.edu.au))
- Vinton, L. (1992) Battered Women's Shelters and Older Women: The Florida Experience. *Journal of Family Violence*, 7(1), 63-72.
- Zink, T., Jacobson, C.J, Regan, S., Pabst, S. (2004) Hidden Victims: The Healthcare Needs and Experiences of Older Women in Abusive Relationships. *Journal of Women's Health*, 13(8), 898-908.
- Zink, T., Regan, S.C., Jacobson, J., Pabst, S. (2003) Cohort, Period, and Aging Effects: A Qualitative Study of Older Women's Reasons for Remaining in Abusive Relationships. *Violence Against Women*, 9(12), 1429-1441.

### **6.3 RAPPORT DE RECHERCHE ET CONSULTATIONS**

Un programme de recherche a été entrepris afin d'établir une base au développement de ce Guide.

La Section 1, « Recherche » implique la revue et l'analyse de la littérature, des programmes et initiatives existants qui se concentrent sur l'abus envers les femmes âgées et représentent une excellente compilation de renseignements pertinents.

La Section 2, « Les perspectives des femmes âgées et des fournisseurs de services » résume le résultat d'une série de consultations qui se sont déroulées auprès de fournisseurs de services, de femmes âgées et d'un comité directeur.

## **RAPPORT DE RECHERCHE ET CONSULTATIONS**

1. Recherche
  - 1.1 Le contexte et la dynamique de l'abus
  - 1.2 Les besoins uniques des femmes âgées
  - 1.3 Un besoin d'intégrer les perspectives selon l'âge et le sexe
2. Les perspectives des femmes âgées et des fournisseurs de services
  - 2.1 Consultations
  - 2.2 Le contexte de l'abus
  - 2.3 Une question négligée
  - 2.4 Obstacles lors de recherche de soutien
  - 2.5 La diversité chez les femmes âgées
  - 2.6 Comprendre l'abus avec l'intégration de la perspective selon l'âge et le sexe
  - 2.7 Services et programmes existants
  - 2.7 Principes des meilleures pratiques
- 3 Annexes
  - 3.1 Questions d'entrevues de groupe : femmes âgées
  - 3.2 Questions d'entrevues de groupe : fournisseurs de services

# **1. RECHERCHE**

## **1.1 LE CONTEXTE ET LA DYNAMIQUE DE L'ABUS**

L'Ontario a une population vieillissante. Les données 2004 du Ministère des finances de l'Ontario indiquent que la population âgée de 65 ans et plus passera de 1.6 millions (12.8 % de la population) à 3.6 millions (22.2%) en 2031. Les femmes vont continuer à être plus nombreuses que les hommes en raison d'une plus longue espérance de vie. Comme la population vieillit, il y a une sensibilisation grandissante de la complexité et de la difficulté de vieillir quelques personnes éprouvent lorsqu'ils vieillissent. Ceci a comme conséquence une attention accrue à l'égard des mauvais traitements envers les personnes âgées et les femmes.

L'Organisation mondiale de la santé définit les mauvais traitements envers les personnes âgées comme : Toutes actions, isolées ou répétées, ou omission d'actions appropriées, se produisant à l'intérieur d'une relation où un climat de confiance est attendu, qui causent du tort ou de l'angoisse à une personne âgée. (2002)

Les chercheurs ont regroupé et décrit l'abus dont sont victimes les femmes âgées de façons variées :

L'abus physique est lorsque de la douleur physique ou des blessures corporelles sont infligées. Il inclut des comportements tels battre, frapper, cracher, brûler, coup de pied ou contention.

L'abus sexuel est toute activité sexuelle qui implique une victime qui n'a pas donné son consentement ou qui est incapable de donner un consentement.

L'abus psychologique ou émotionnel comporte les menaces, l'isolement, l'intimidation ou l'humiliation.

L'abus financier est l'exploitation illégale ou malhonnête de fonds ou autres ressources. Il inclut des comportements comme le vol d'argent ou de propriété, convaincre la personne de donner son argent, une mauvaise utilisation des cartes de crédit ou bancaires, falsifier des signatures sur les chèques ou sur des documents légaux, et un mauvais usage d'une procuration.

La négligence est le refus ou l'échec d'une personne ou d'une organisation de répondre aux besoins d'une personne âgée qui est incapable de rencontrer ses besoins par elle-même. Ceci inclut des comportements tels le refus de procurer de la nourriture, de l'hébergement, des vêtements, de l'aide médicale ou des besoins personnels, ou refuser les médicaments ou les services de santé.

La violation des droits civiques / humains implique le refus de procurer à une personne âgée ses droits fondamentaux. Par ceci on entend retenir de l'information, le manque d'intimité, le refus de recevoir des visiteurs, la restriction de la liberté, censurer le courrier ou empêcher de pratiquer sa religion. (Unité de prévention de la violence familiale, 2002 ; Brandl, 1997 ; Hightower et Smith, 2002)

Un modèle commun d'abus envers les femmes âgées est « la violence conjugale qui a vieilli », dont les femmes ont été victimes pendant presque toute leur vie d'adultes. Dans certains cas, les femmes ont été dans ces relations pendant 40 à 50 ans. Les femmes âgées éprouvent également de l'abus au sein de nouvelles relations. L'abus physique peut débuter après le commencement d'une maladie ou lors d'un changement d'habitudes dans la relation. Dans quelques cas, la femme est victime d'abus émotionnel puis, d'une condition médicale ou d'un autre changement physique qui précipite l'abus physique. Les femmes se font aussi maltraitées par leurs enfants adultes. Souvent, l'enfant adulte dépend de la femme abusée pour ses besoins émotionnels et financiers. (Hightower et Smith, 2002 ; Pillemer et Finklehor, 1989)

Il existe des preuves qui soutiennent que, dans certaines situations, une femme a plusieurs abuseurs. Pittaway et Gallagher (1995) ont déclaré que, des 542 cas de mauvais traitements envers les personnes âgées revus, 22% des victimes ont dénoncé plus d'un abuseur.

On estime qu'entre 2% et 10% des personnes âgées sont victimes d'une forme d'abus. (Lachs et Pillemer, 2004) Plusieurs études ont démontré qu'un grand pourcentage de ces cas sont des femmes :

- Une étude majeure en Colombie Britannique a passé en revue 542 cas de mauvais traitements envers les personnes âgées à Vancouver et a trouvé que 74% des victimes étaient des femmes. (Pittaway et Gallagher, 1995)
- Une étude en Alberta qui a revu l'information sur 130 clients âgés qui ont été victimes d'abus par des membres de leurs familles a constaté que 86% des victimes étaient des femmes. (Boyack et al, 1995)
- Une étude à Winnipeg qui a revu 100 cas de mauvais traitements sur des personnes de 60 ans ou plus (50 cas d'abus étaient perpétrés par un enfant adulte et 50 par un conjoint), a déclaré que 86% des victimes dans les cas de violence conjugale et 80% dans les cas d'enfants adultes étaient des femmes. (Crichton et al, 1999)
- Une étude américaine en 2004 auprès de 92,000 femmes âgées de 50 à 70 ans a constaté que 10,200 femmes avaient été abusées verbalement ou physiquement dans la dernière année (89% abus verbal seulement). Lors du suivi trois ans plus tard, 2,400 femmes additionnelles ont dénoncé avoir été abusées. Cette étude indique que les femmes âgées subissent des mauvais traitements à un taux similaire à celui des femmes plus jeunes. (Mouton et al, 2004)
- Certaines recherches indiquent aussi que les membres de la famille, fréquemment un conjoint ou un enfant adulte, représentent un nombre significatif des personnes abusant les femmes âgées.
- Lithwick, Beaulieu et Gravel (1999) ont découvert que plus de la moitié des 128 cas de mauvais traitements envers les adultes de 60 ans et plus ont été perpétrés à l'intérieur d'une relation conjugale. Dans plusieurs de ces cas, la violence avait été un problème durant plus de 25 ans.
- Seaver (1996) a jeté un regard sur 132 femmes de plus de 50 ans ayant assisté à un programme pour femmes abusées à Milwaukee et a appris que 58% des abuseurs étaient les conjoints et 42% étaient les enfants adultes.
- Pittaway et Westhues, (1993) dans un examen de 605 cas d'adultes âgées de 55 – 100 ans qui ont eu accès à des organismes de services sociaux et de santé à London, Ontario, et ce pendant trois mois, ont conclu que « la plupart des mauvais traitements physiques et tous les cas d'agressions sexuelles plus tard dans la vie sont perpétrés par les conjoints » (p. 84) et que « les époux sont les principales sources d'agression verbale chronique ». (p. 86)

- L'Étude nationale sur l'incidence des mauvais traitements envers les personnes âgées aux États-Unis déclare que les membres de la famille sont les auteurs des 89.7% « des incidents documentés d'abus domestique et de négligence envers les personnes âgées. » (NCEA, 1998, P. 7)
- Bien qu'il y ait eu plusieurs études qui ont examiné la maltraitance plus tard dans la vie d'une personne, il y a encore beaucoup de travail à effectuer afin de définir l'étendue du problème. Brandl et Cook-Daniels (2002) qui ont entrepris une revue de publications sur l'abus plus tard dans la vie, font remarquer de nombreuses limites à l'intérieur des études existantes. Plusieurs études sont limitées et se basent typiquement sur des adultes qui utilisent un service spécifique ayant pour résultat un échantillon biaisé et l'exclusion de plusieurs personnes âgées qui n'attirent pas l'attention des services professionnels.
- Aussi, les définitions des mauvais traitements envers les personnes âgées ne correspondent pas à celles définies par les professionnels dans leurs outils d'évaluation et de mesure. Statistique Canada (1998) note également que les statistiques actuelles sous-estime le problème puisque les femmes sont peu portées à s'identifier comme abusées à cause d'un manque de sensibilisation au problème, à de la culpabilité, de la peur ou de la gêne.

## **1.2 LES BESOINS UNIQUES DES FEMMES ÂGÉES**

En définissant la signification du terme « âgée », plusieurs publications et initiatives spécifiques reliées aux femmes âgées se sont concentrées sur les femmes de 50 ans et plus (Duncan, 2002, Hightower et al, 2001 ; Kappel et Ramji, 1998, Brandl, 1997). Brandl (1997) insiste sur le fait que l'âge est seulement un nombre chronologique. La santé de la femme, son bagage génétique et son style de vie sont plus importants dans la détermination de sa qualité de vie que son âge chronologique. Elle explique comment au Wisconsin ils identifient les femmes de 50 ans et plus comme point central de leurs programmes sur les femmes âgées en raison de la durée de vie plus courte de certains groupes de femmes (i.e. femmes plus pauvres). De plus, les femmes de plus de 50 ans n'entrent pas en contact avec les services de violence contre les femmes, et il se peut qu'elles ne soient pas éligibles aux services financiers disponibles pour les femmes de plus de 60 ans. Brandl nous met en garde que définir « plus tard dans la vie » à 50 ans et plus implique une étendue d'âge élargie et crée un défi pour assurer que les programmes et les services rencontrent les besoins des femmes âgées de 50, 60 et 90 ans.

En effet bien des changements provoqués par le processus de vieillissement peuvent être universels, mais chaque personne est affectée différemment. Le début du processus de vieillissement, tels la perte de l'ouïe, va affecter chaque individu à des périodes différentes et à des degrés différents. Pour certaines femmes, le processus de vieillissement va s'ajouter à d'autres facteurs dans leur vie et ainsi augmenter leur vulnérabilité à être victimes d'abus. (ONPEA & Toronto Rape Crisis Centre/Multicultural Women Against Rape, 1995/1996)

Lorsque nous adressons les besoins uniques des femmes âgées, il est important de se souvenir que les femmes âgées sont un groupe hétérogène. L'âge et le sexe ne sont pas les seuls facteurs à considérer lorsque l'on parle des besoins particuliers des femmes âgées. De nombreuses caractéristiques sociales et démographiques peuvent augmenter la vulnérabilité, la discrimination et l'isolement, et / ou contribuer à la résistance lorsque la femme fait face à de l'abus. L'ethnicité, le statut socio-économique, la race, la religion, l'invalidité, et l'orientation sexuelle sont des facteurs qui aident à déterminer comment la femme se définit et comment elle cherche de l'aide. Ces derniers points doivent être pris en considération en réponse aux besoins des femmes âgées. De plus, les valeurs et les normes culturelles peuvent avoir un effet sur l'expérience de la femme âgée par rapport à l'abus et comment elle composera avec cet abus en comparaison avec la femme moins âgées.

*Plusieurs femmes ont grandi avec l'acceptation de s'accommoder du mieux qu'elles le pouvaient des circonstances de la vie auxquelles elles avaient à faire face. Plusieurs femmes âgées ont vécu des vies difficiles pendant la dépression de 1930, venant de pays dévastés par la guerre, ayant survécu à plusieurs pertes d'amis et de familles au cours des ans, et subi un choc culturel lorsqu'elles ont immigré. Elles ne se voient pas comme des personnes ayant des choix et des options. (Kappel et Ramji, 1998, p. 33)*

Des études menées sur les femmes âgées en Colombie Britannique (Hightower et Smith, 2002) et en Angleterre (Pritchard, 2000) indiquent que les femmes âgées victimes d'abus ont besoin de : conseils ; counselling ; nourriture et chaleur ; un endroit sécuritaire ; contrôle sur leur vie ; information sur l'hébergement ; aide physique ; intimité ; information sur la façon d'obtenir de l'aide ; argent ; compagnie ; choix / options ; être écoutées ; et cessation de l'abus.

Une étude lors d'une recherche sur l'agression sexuelle des femmes âgées a conclu que les femmes âgées ont des besoins différents de ceux des femmes plus jeunes.

*L'impact d'une agression sexuelle peut être très différente pour une femme âgée que pour une femme plus jeune à cause d'un sentiment plus grand de honte, de besoins différents de protection pour leur famille, sentiments de peur et vulnérabilité, et davantage de difficulté à discuter de leurs sentiments face à l'agression. (Ministère des Affaires Civiques de l'Ontario, 1994, p.8)*

### 1.3 UN BESOIN D'INTÉGRER LES PERSPECTIVES SELON L'ÂGE ET LE SEXE

Le Plan international d'action sur le vieillissement des Nations Unies (ONU, 2002) appuie le besoin de développer et de maintenir une perspective selon le sexe dans l'interprétation et la réponse à l'égard des mauvais traitements envers les personnes âgées. L'objectif du Plan est d'assurer que tous les individus puissent vieillir avec dignité et sécurité, et soient capables de contribuer à la société comme citoyens ayant tous les droits. En septembre 2002, la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe, (UNECE) dont le Canada est membre, a approuvé une Stratégie d'implantation régionale pour le Plan. La stratégie offre une priorité particulière à différents domaines incluant une perspective selon le sexe dans toutes les politiques sur le vieillissement, s'efforçant de maintenir une qualité de vie à tous les âges, ainsi qu'une vie indépendante.

La Déclaration de Toronto sur la Prévention globale des mauvais traitements envers les personnes âgées déclare que les femmes sont particulièrement vulnérables aux mauvais traitements lorsqu'elles vieillissent. Elle incite également les personnes travaillant dans le domaine de l'abus envers les personnes âgées de « considérer la perspective selon le sexe ». (Organisation Mondiale de la Santé, 2002)

Plusieurs chercheurs et praticiens croient qu'un cadre conceptuel sur la violence contre les femmes devrait être utilisé afin d'étudier et de répondre à l'abus dont sont victimes les femmes âgées. Bien que la violence contre les femmes ait été reconnue comme un problème social, économique et de santé significatif, il y a eu, jusqu'à récemment, une perception générale que la violence basée sur le sexe est un « problème concernant les femmes plus jeunes et que le comportement violent au sein d'une famille cesse lorsque la personne atteint un âge mûr ». (Hightower, 2002, 1) Cependant, la recherche a indiqué clairement que l'abus ne cesse pas avec le vieillissement. En fait, ceux qui préconisent un cadre spécifique selon le sexe, par rapport à l'abus plus tard dans la vie, reconnaissent que les femmes âgées font face à un double péril ; elles sont vulnérables à l'abus parce qu'elles sont des femmes, en plus, de vieillir. (Vinton, 1999)

Le cadre conceptuel sur la violence contre les femmes définit l'abus envers les femmes âgées comme suit :

*...tout acte de violence basée selon le sexe (genre) ou menaces de poser cet acte, contrainte ou privation arbitraire de la liberté qui résulte en ou peut amener des blessures ou de la souffrance aux femmes âgées, incluant de l'abus physique, psychologique, financier, de la négligence, agression sexuelle et violation des droits humains. (Déclaration de l'élimination de la violence contre les femmes des Nations Unies, 1993)*

Il y a une émergence de références dans la littérature qui articulent clairement le besoin d'incorporer la perspective selon le sexe dans la théorie et la pratique qui s'adressent aux mauvais traitements envers les personnes âgées. (Education Wife Assault, 2005 ; Fisher et al., 2003 ; Nerenberg, 2002 ; Mears et Sargent, 2002 ; Hightower, et. Al 2001; Hightower, 2002; Kappel et Ramji, 1998) En même temps, les chercheurs et les représentants de la violence contre les femmes portent une attention spéciale aux questions concernant la violence interpersonnelle infligée par les partenaires intimes contre les femmes âgées. (Fisher et. al., 2003) La recherche dans ce domaine propose une approche plus intégrée de l'abus envers les femmes âgées qui incorpore l'âge, le sexe et les autres facteurs tels l'ethnicité.

L'approche intégrée s'est développée suite à une conscientisation que les services de violence contre les femmes et ceux des personnes âgées n'avaient pas adéquatement compris : la dynamique spécifique de l'abus des femmes âgées victimes et les besoins spécifiques et les défis à relever pour traiter le problème. (Hightower, 2002 ; Vinton, 1999 ; Brandl, 2000 ; Kappel et Ramji, 1998)

*Bien que la littérature sur la violence contre les femmes ait beaucoup à contribuer, la question des mauvais traitements envers les femmes âgées présente d'autres étapes de complexité qui imposent des limites. Les modèles qui traitent seulement de la question d'abus envers les personnes âgées sans considérer les questions spéciales selon le sexe sont aussi limités. (Kappel et Ramji, 1998, p. 14)*

Se concentrer principalement sur l'âge comme déterminant des mauvais traitements envers les personnes âgées s'est avéré très limité. Au cours des dernières années, plusieurs chercheurs et praticiens ont fait beaucoup de progrès en reconnaissant et en intégrant les liens entre les perspectives de l'abus envers les personnes âgées et la violence contre les femmes. (Penhale, 2003 ; Nerenberg, 2002 ; Brandl, 2002 ; Vinton, 1999)

Plusieurs auteurs proposent des modèles pour répondre à l'abus auquel font face les femmes âgées. Ces modèles qui examinent l'abus envers les femmes plus jeunes se concentrent sur le pouvoir et le contrôle, mais, l'âge et les effets de la discrimination par rapport à l'âge apportent un facteur additionnel. Hightower et Smith (2001) rapportent que, depuis que la violence contre les femmes est bien documentée et bien établie comme un effort de contrôle et de domination des femmes, l'abus dans la vie des femmes âgées est basé sur la combinaison du sexe, du pouvoir et de l'âgeisme.

Nerenberg (2002) articule également l'importance du sexe dans l'analyse des mauvais traitements envers les femmes âgées. Elle avance que la littérature sur la violence contre les femmes a documenté comment les femmes sont vulnérables aux mauvais traitements en raison de leur statut économique, social et politique dans la société. Ces inégalités posent davantage de limites à l'habileté de la femme de faire cesser la violence. Ceux qui travaillent

au sein des services de la violence contre les femmes ont établi l'expérience de l'inégalité comme le cœur du problème et ont défini des meilleures pratiques ainsi que des interventions correspondantes qui sont cohérentes avec cette perspective.

L'Association du service familial de Toronto (2004), dans son guide de meilleures pratiques sur comment répondre aux situations d'abus envers les personnes âgées, ne suggère pas nécessairement l'intégration de la perspective selon le sexe en réponse aux mauvais traitements à l'égard des aînés. Cependant, leurs recommandations sur les meilleures pratiques correspondent à la plupart des modèles sur les mauvais traitements envers les femmes âgées, incluant le pouvoir et le contrôle comme facteur causal de la maltraitance envers les aînés et un modèle de responsabilisation pour réponse.

L'Unité de prévention contre la violence familiale de Santé Canada (2002) propose un cadre de travail afin de comprendre et de répondre aux mauvais traitements envers les personnes âgées.

*« Utiliser un cadre de travail en cas de violence familiale permet de mieux cerner la dynamique de l'abus ; d'assurer que les interventions responsabilisent les victimes à s'aider elles-mêmes ; de développer des stratégies efficaces sur la prévention, l'intervention et le soutien ; et d'encourager la collaboration avec et entre les fournisseurs de services travaillant dans le domaine de la violence familiale. » (Unité de prévention de la violence familiale, 2002, 11)*

Un autre facteur qui devient important lorsque l'on intègre l'âge et le sexe à l'intérieur d'un modèle pour traiter l'abus, est l'entente que l'abus n'est pas une situation vécue par la femme seulement lorsque celle-ci devient âgée. (Hightower et. al, 2001 ; Kristiansen, 2004) Kristiansen insiste sur l'importance de retourner en arrière et de jeter un regard sur les expériences passées dont les femmes âgées ont été victimes, et, étant donné la prédominance de la violence, y compris l'abus sexuel, affectant les femmes à travers leur cycle de vie, il est nécessaire de comprendre comment ces expériences affectent la vie des femmes âgées.

L'abus éprouvé par les enfants et les femmes plus jeunes a un lien avec l'abus éprouvé par les femmes plus tard dans leur vie. Par exemple, Pittaway, Weshues et Peressini (1995) ont exploré les facteurs de risques par rapport aux mauvais traitements et à la négligence auprès de 385 adultes qui ont pris part à leur étude. De ces adultes victimes d'abus lorsqu'ils étaient enfants, il est deux fois plus probable qu'ils vont rapporter avoir subi des mauvais traitements physiques depuis l'âge de 55 ans, comparé à ceux qui n'ont pas subi d'abus sexuel pendant leur enfance. De ceux qui ont été agressés physiquement lorsqu'ils étaient des jeunes adultes, il est cinq fois plus probable qu'ils ont été victimes d'abus physique après l'âge de 55 ans. L'incidence des mauvais traitements précités était la même pour l'abus verbal chronique.

## **2 LES PERSPECTIVES DES FEMMES ÂGÉES ET DES FOURNISSEURS DE SERVICES CONSULTATIONS**

### **2.1 Consultations**

#### **Fournisseurs de services**

Huit sessions régionales de consultation avec des fournisseurs de services ont été tenues à Etobicoke, Ottawa (francophone et anglophone), Englehart, Hamilton, Toronto, Région York, Windsor et Thunder Bay en 2004 et 2005. Celles-ci ont impliqué la participation de plus de 126 représentantes provenant d'une pléiade d'organismes :

- Hôpitaux
- Services de soutien à domicile
- Organisations pour les femmes
- Services de soutien pour aînés
- Services et programmes autochtones
- Organisations francophones
- Santé publique
- Services de santé mentale pour aînés
- Soins à longue durée
- Résidences pour personnes âgées
- Violence contre les femmes
- Police
- Organisations ethno-spécifiques
- Agences de counselling
- Centres de santé communautaires
- Service d'abus envers les aînés

La plupart des participantes détenaient des postes de gestion, de service direct, de représentantes des clients, de développement de politiques et de bénévolat au sein de leurs organismes. La plupart passent au moins 25 pour cent de leur temps à travailler avec les femmes âgées ou sur des situations reliées aux mauvais traitements.

En outre, une consultation séparée a été organisée avec cinq représentants d'organismes francophones dans la région de Thunder Bay pour discuter des inquiétudes et des besoins des femmes âgées francophones. Trois consultations additionnelles ont aussi été tenues à Toronto, Sudbury et Ottawa avec des fournisseurs de services/représentants des clientes pour obtenir leurs impressions sur les besoins spécifiques des femmes âgées francophones dans leurs communautés.

### **Les femmes âgées**

Cinq groupes de consultation ont été organisés avec 39 femmes âgées, à Guelph, Ottawa, Thunder Bay, Toronto et Brampton. Quatre de ces groupes incluaient des femmes participant à des groupes de soutien pour femmes âgées qui ont été victimes ou qui sont victimes de mauvais traitements. Un des groupes était un groupe de soutien général pour les femmes âgées immigrantes.

La tranche d'âge des participantes variait considérablement, de 47 à 85 ans, la majorité avait plus de 60 ans et au moins sept femmes étaient âgées de plus de 70 ans. Quelques femmes plus jeunes étaient dans un groupe de femmes plus âgées en raison de la similitude de leurs situations. (Une femme de 47 ans avait été maltraitée par son époux et ses enfants adultes) Les participantes des quatre premiers groupes ne représentaient pas la diversité de la population de l'Ontario. Conséquemment, la décision d'organiser trois autres groupes de consultation a été prise – un avec les femmes âgées immigrantes, un avec les femmes âgées autochtones, et un avec les femmes âgées d'un milieu rural. Malheureusement, les consultations planifiées avec ces dernières n'ont pu avoir lieu à cause du manque de temps. Cependant, nous sommes confiants que les perspectives amenées par les fournisseurs de services représentent ces groupes. Comme nous n'avons pu localiser un groupe de soutien pour femmes âgées immigrantes victimes de mauvais traitements, nous avons consulté un groupe de soutien général.

Au moins 30 participantes avaient été victimes d'abus par un conjoint, un enfant adulte, ou par les deux – le conjoint et l'enfant adulte. Vingt-cinq des 26 femmes qui ont rempli le questionnaire démographique ont indiqué avoir été maltraitées par leurs conjoints. Huit de ces femmes (32%) ayant subi l'abus par leur conjoint ont déclaré avoir été abusées par un enfant adulte. Une seule femme avait été abusée par un enfant adulte seulement. Dix-sept femmes (68%) ont avoué avoir été maltraitées par quelqu'un dont elles étaient dépendantes. Bien que ce nombre soit statistiquement significatif, il nous est impossible d'être certains que cet abus ne fasse référence à une perception d'une société abusive en général, ou encore de situations spécifiques provoquées par des membres de la famille, amis, voisins ou soignants.

Puisque nous n'avons pas d'informations disponibles sur les antécédents du groupe de femmes immigrantes, l'animatrice du groupe a fait un résumé de leurs antécédents. Elle a indiqué qu'une ou deux femmes dans son groupe avait dénoncé de l'abus, mais les femmes ont tendance à parler des autres femmes qu'elles connaissent qui sont victimes d'abus. Elles n'encadrent pas leurs expériences avec leurs enfants adultes comme étant abusives mais, elles parlent des situations intergénérationnelles qui sont très difficiles et stressantes.

### **Comité directeur**

Au Comité siégeaient 21 membres représentant les partenaires importants des organismes, des agences de santé et communautaires, des femmes âgées, et des représentants qui ont fourni leurs impressions sur les perspectives des femmes des milieux ruraux, francophones, immigrantes, handicapées et des groupes autochtones. Des discussions ont également été tenues avec des informateurs clés de l'Ontario et de la Colombie Britannique.

## **2.2 LE CONTEXTE DE L'ABUS**

Les résultats des sessions régionales de consultation à travers l'Ontario ont généralement été cohérents avec les résultats trouvés dans la littérature sur les mauvais traitements envers les femmes âgées.

Les femmes âgées peuvent subir plusieurs formes d'abus, incluant l'abus financier, physique, sexuel, émotionnel, et la négligence. Les participantes se sont ouvertes principalement sur les mauvais traitements reçus de leur conjoint ou des enfants adultes mais, également sur l'abus systémique dans les résidences et encore davantage sur l'abus systémique provenant de la société. Les femmes âgées en particulier ont décrit des expériences discriminatoires où elles ne sont pas prises au sérieux, elles souffrent de solitude, sont isolées et invisibles. Les participantes ont insisté sur le fait que les femmes subissent des mauvais traitements tout au long de leur vie mais, lorsqu'elles vieillissent, elles sont davantage vulnérables à cause des questions reliées à la santé ainsi qu'à un isolement croissant qui aggrave le risque d'être abusée et qui met des barrières aux réactions contre la maltraitance.

*« Il est plus facile d'abuser ton épouse lorsqu'elle est plus vieille parce qu'elle est plus épendante, plus isolée. Il est aussi plus difficile de partir à 80 ans et de recommencer à neuf. »*

— Fournisseur de services

## **2.3 UN SUJET NÉGLIGÉ**

*« Les femmes âgées subissent de la discrimination et la société imagine la femme âgée comme quelqu'un dans une institution de soins de longue durée, avec des contentions ! »*

— Femme âgée

Plusieurs fournisseurs de services de l'Ontario ont avoué que, récemment, il y a un manque d'attention envers l'abus causé aux personnes âgées, plus spécifiquement, l'abus causé aux femmes âgées. Ils croient que ceci reflète la dévaluation générale des personnes âgées et, plus spécifiquement une dévaluation plus prononcée des femmes âgées. Des facteurs tels la pauvreté, la langue, la race, l'orientation sexuelle et la capacité physique et mentale contribuent également à la discrimination, à l'invisibilité et à la dévaluation des femmes âgées. Les

femmes âgées renforcent ce point de vue avec de nombreuses affirmations qui reflètent leurs sentiments d'être invisibles, de sentir qu'elles ne sont pas écoutées, et leur perception de peu de valeur dans la société.

## **2.4 OBSTACLES LORS DE RECHERCHE DE SOUTIEN**

*« Le plus difficile est d'obtenir de l'information, plus il y a de l'isolement est grand. »*

—Fournisseur de service

Plusieurs obstacles peuvent aider à garder l'abus caché et empêcher les femmes âgées de chercher de l'aide. Les participants ont discuté des obstacles suivants :

- Manque de connaissance sur l'abus ; (par les fournisseurs de service et les femmes âgées) ;
- La culpabilité et la honte ;
- La peur de l'inconnu, du changement, d'être seules ;
- La peur de la vengeance de la famille ;
- Attachements émotionnels, dépendance sur l'abuseur, et la dépendance de l'abuseur sur elles ;
- Limites financières ;
- Normalisation d'un abus à long terme ;
- Cultures et traditions : nécessité de garder la famille ensemble ;
- Manque de soutien pour accéder à de l'aide ;
- Les gens ne croient pas qu'elles sont victimes d'abus ;
- Limites dans les régions éloignées, incluant l'isolement, les questions d'intimité, le transport et les ressources limitées ;
- La difficulté de reconnaître qu'un enfant adulte est l'abuseur.

« A mesure que l'on vieillit, les situations deviennent plus difficiles, plus compliquées pour la femme âgée »

—Femme âgée

Les barrières lors de la recherche d'aide ou de l'abandon d'une relation abusive augmentent également avec l'âge en raison des facteurs tels l'isolement, une plus grande difficulté à se faire de nouveaux amis, les limites physiques accrues, et les valeurs différentes entre génération.

## **2.5 LA DIVERSITÉ CHEZ FEMMES ÂGÉES**

« *Nous avons besoin de programmes flexibles en raison de la diversité dans la province* »

—Fournisseur de services

Le résultat des consultations régionales a produit un consensus ferme soulignant que toutes les initiatives de réponse ou de prévention de mauvais traitements envers les femmes âgées doivent prendre en considération la diversité des femmes âgées à travers la province. L'emplacement de la femme âgée dans une communauté retirée, rurale ou urbaine, qu'elle parle français ou anglais, qu'elle soit née au Canada, des Premières Nations ou immigrante, va influencer ou et comment elle va chercher de l'aide, les obstacles qu'elle va peut-être rencontrer et, comment les services devraient être fournis afin de mieux rencontrer ses besoins. Les fournisseurs de services ont partagé leurs expériences de travail avec des groupes de femmes spécifiques.

### **Les femmes immigrantes**

Les besoins spécifiques et les situations des femmes âgées immigrantes ont été discutés à l'intérieur de toutes les sessions régionales de consultation avec les fournisseurs de services et, dans un groupe avec des femmes âgées immigrantes. Ces consultations ont accentué la conviction que tous les services et les programmes qui adressent l'abus des femmes âgées doivent inclure une connaissance sur les questions et les barrières auxquelles font face les femmes âgées immigrantes, et adopter une perspective interculturelle dans la compréhension de l'abus et des impacts.

Les femmes âgées immigrantes victimes d'abus peuvent rencontrer toutes les barrières que rencontrent les femmes âgées mais, elles font face à des obstacles additionnels : la langue et l'accès à des interprètes ; traditions culturelles et attentes ; augmentation de l'isolement reliée aux barrières culturelles et linguistiques ; et un manque de services appropriés ou de compréhension de leurs cultures.

Certaines femmes âgées immigrantes venues au Canada sont parrainées par des enfants adultes. Quelquefois, les femmes viennent aider à garder les petits-enfants. Elles peuvent être isolées, incapables de parler la langue, sont complètement dépendantes sur leur famille, et / ou ont un accès très limité aux ressources et à l'information. Lorsqu'il y a aussi de l'abus, il est très difficile pour ces femmes de chercher du soutien.

Dans d'autres cas, les femmes âgées qui vivent dans la communauté depuis plusieurs années demeurent isolées et déconnectées de la communauté. Les fournisseurs de services ont déclaré que ce groupe de femme « n'est pas facile à identifier ou à rejoindre. »

### **Les femmes francophones**

Les questions et les besoins spécifiques des femmes francophones ont été soulevés avec un groupe de femmes francophones, et dans quatre des huit sessions régionales de consultation – trois consultations individuelles avec des informateurs-clés, et deux sessions spécifiquement avec des fournisseurs de services francophones à Ottawa et à Thunder Bay. Les fournisseurs de services ont spécifié que les questions peuvent varier à travers la province, si la femme demeure ou non, dans un endroit désigné par la loi où il est obligatoire de donner des services en français. Certaines régions sont bien desservies, quoique dans d'autres, les femmes n'ont pas d'accès au counselling ou à d'autres services francophones même si c'est leur droit légal d'en recevoir.

La difficulté d'attirer des fournisseurs de services francophones qualifiés et le manque d'information disponible en français sont deux obstacles qui empêchent une approche compréhensive aux mauvais traitements subis par les femmes âgées francophones.

Les fournisseurs de services et les femmes âgées ont aussi identifié des obstacles spécifiquement vécus par les femmes âgées francophones : l'isolement géographique ; le transport et la confidentialité dans les communautés reculées et dans le nord; les valeurs traditionnelles ; et un haut taux d'analphabétisme.

Les femmes immigrantes venant des pays de langue française vivent des obstacles additionnels qui demandent des considérations spéciales. Par exemple, plusieurs femmes de langue française qui viennent des pays d'Afrique ou des Caraïbes font face à du racisme, à de la discrimination et à un manque de reconnaissance de leurs qualifications professionnelles.

Les fournisseurs de services ont aussi prévenu de s'abstenir de faire des suppositions en regard des habiletés dans la langue anglaise. Le fait qu'une femme francophone puisse parler anglais, même si elle le maîtrise très bien, ne lui enlève pas le droit de recevoir des services en français. De plus, la documentation confirme que, dans des situations de crise, s'exprimer dans et comprendre une autre langue est difficile fournisseurs de services demandent à toutes les femmes francophones si elles désirent s'exprimer dans leur langue maternelle. Ils devraient également leur rappeler leurs droits en vertu de la loi des Services de la langue française pour obtenir des services en français là où ils sont disponibles.

### **Les femmes des Premières Nations**

Dans cinq des huit sessions régionales, les fournisseurs de services ont parlé des besoins uniques des femmes âgées des Premières Nations. L'hétérogénéité des personnes des Premières Nations a été mise en évidence. Les gens des Premières Nations ont une variété de traditions et ils parlent plusieurs langues différentes, surtout dans les communautés du nord.

Bien que les questions d'abus commencent à être abordées dans les communautés des Premières Nations par le biais d'initiatives comme le « Aboriginal Health Advocacy », l'éducation et les programmes intergénérationnels, celles-ci demeurent relativement cachées. Il y a plusieurs défis et obstacles à franchir lorsque les mauvais traitements envers les femmes âgées des Premières Nations sont abordés : manque de fournisseurs de services provenant des Premières Nations, racisme interne, honte, manque de confiance, trauma générationnel et la langue.

En raison des besoins uniques des communautés des Premières Nations, les fournisseurs de services ont insisté sur le fait que les tentatives pour traiter la maltraitance doivent être centrées dans la communauté, effectuées par des fournisseurs de services des Premières Nations et, guidées par les perspectives des Premières Nations.

De plus, en travaillant avec les femmes âgées des Premières Nations, il est important de prendre en considération que l'espérance de vie des femmes de cette communauté est inférieure à celle de la population en générale, ce qui devrait avoir un impact sur la livraison des services.

### **Les femmes des communautés éloignées et provenant du Nord**

Lors des sessions tenues dans le Nord de l'Ontario, les fournisseurs de services et les femmes âgées ont discuté des questions et des besoins particuliers reliés aux femmes âgées résidant dans les communautés éloignées et celles du nord. Elles ont souligné que les services sont limités et étendus géographiquement. Dans ces régions, les moyens de transport sont une barrière significative, spécialement pour les femmes âgées qui n'ont pas accès à une voiture ou qui ne peuvent conduire. En raison d'une population moins dense dans certaines régions, les services ne sont pas disponibles.

Le fait de travailler dans ces régions éloignées apporte de nombreux défis. Les fournisseurs de service connaissent l'importance d'atteindre les femmes très éloignées; par contre il faut y mettre beaucoup de temps et peut aboutir à la négligence d'autres clientes. Également, les bailleurs de fonds oublient souvent de tenir compte de ce facteur qui ajoute au coût des services et régions rurales et très éloignées.

### **Autres femmes**

Les participantes ont aussi discuté du besoin d'aborder les barrières et les défis spécifiques vécus par les femmes âgées qui sont illettrées, physiquement handicapées, ayant une détérioration cognitive ou qui vivent une relation avec une personne du même sexe.

## **2.6 COMPRENDRE L'ABUS SELON L'INTÉGRATION DE LA PERSPECTIVE SELON L'ÂGE ET LE SEXE**

« Nous ignorons le sexe lors des situations d'abus. L'idée qu'une agression est une agression sans contexte mène à une neutralité par rapport au genre. Voilà une barrière additionnelle dans le traitement de l'abus ».

—Fournisseur de services

La majorité des fournisseurs de services qui ont participé aux sessions de consultation situe l'abus envers les femmes âgées à l'intérieur d'un contexte de violence contre les femmes, l'âge posant des risques et obstacles additionnels. Dans plusieurs groupes, les femmes âgées ont demandé pourquoi nous le nommons « abus envers les personnes âgées. » Plusieurs sont victimes d'abus depuis un long moment et elles ne considèrent pas l'abus comme étant spécifiquement relié à l'âge.

Les consultations ont indiqué que, bien qu'il y ait une intégration entre la violence contre les femmes et les services aux personnes âgées dans différentes régions en Ontario, les deux ne travaillent pas systématiquement ensemble et, que le manque d'intégration entre les deux services est un facteur contribuant à un manque de services.

## **2.7 SERVICES ET PROGRAMMES EXISTANTS**

Les fournisseurs de services ont identifié un certain nombre de forces à l'intérieur des programmes et des services existants. Ces forces se retrouvent dans les services de la violence contre les femmes ainsi que dans les services qui abordent spécifiquement les mauvais traitements envers les personnes âgées. Quelques-unes de ces forces proviennent d'un croisement entre les deux secteurs. Les fournisseurs de services ont spécifié que lorsque l'on travaille avec les femmes âgées, il est important de connaître les forces de tous les services existants, spécialement ceux qui œuvrent auprès des femmes abusées, et d'assurer que les femmes âgées soient dirigées vers les services appropriés.

*« Certains médecins de famille sont très utiles. Ils vous demandent : « Que se passe-t-il »? Et ceci vous aide à vous confier. »*

—Femme âgée

Les femmes ont parlé d'une variété de sources de soutien incluant les médecins de famille, le clergé, les avocats, les conseillers familiaux et les groupes de soutien. Elles ont également suggéré comment les fournisseurs de services pourraient être plus réceptifs et utiles à leur égard :

- les croire ;
- les écouter ;
- offrir des options au lieu de leur dire quoi faire ;
- être patients
- offrir des encouragements ; et
- améliorer la communication entre les fournisseurs de services

**Des programmes spécifiques ou du soutien provenant de la communauté qui pourraient aider les femmes âgées incluent :**

- groupes de soutien communautaires
- éducation et sensibilisation sur les mauvais traitements et sur les options de programmes ;
- visite à domicile ;
- support financier ;
- aide pour la recherche d'emploi ;
- formation et aide avec les nouvelles technologies ;
- améliorer la continuité des services ;
- occasions d'entendre les histoires des autres femmes ;
- occasions de raconter sa propre histoire ;
- soutien de la part des voisins et des amis ;
- activités sociales aidant à réduire l'ennui et l'isolement ; et
- counselling adapté spécifiquement aux femmes âgées victimes d'abus.

Les participantes ont parlé longuement des limites qui existent dans les services et les programmes pour les femmes âgées victimes d'abus. En général, elles se concentrent sur trois limites principales : manque de services en général pour les personnes âgées et spécifiquement pour les femmes âgées.

*« Il y a un manque de services dans la ville. Les femmes ont de la difficulté à identifier les travailleurs ou les services car les services ne sont pas coordonnés. Quelques fois les femmes sont dirigées vers nous mais souvent elles trouvent les services par hasard »*

—Fournisseurs de services. Ottawa

#### **Les fournisseurs de services dans plusieurs régions ont discuté du manque de services :**

- hébergement
- counselling
- recherche et évaluation
- consultation par cas
- abris, spécialement dans les régions rurales
- programmes spécifiques pour femmes âgées
- coordination des services
- réponse en situation de crise

*« Dans une région rurale, il est très difficile de trouver de l'aide à cause du manque de ressources. Si vous savez où trouver de l'aide, mais que vous n'avez pas de voiture ou ne savez pas conduire, vous ne pouvez donc pas recevoir cet aide. En général, il y a très peu de choses pour les femmes sauf les services de récréation. Il faut se rendre à Ottawa pour recevoir les services et je demeure à 20 minutes d'Ottawa. Souvent notre seul recours est le téléphone. En général, les gens ne savent pas où aller pour trouver de l'aide. Ceci laisse les personnes abusées seules avec leurs problèmes »*

—Femme âgée

Les femmes âgées ont aussi discuté des difficultés rencontrées lorsqu'elles cherchent de l'aide pour l'abus, spécialement lorsqu'elles sont en quête de services appropriés. Elles ont mentionné que ni elles, ni leurs fournisseurs de services n'étaient au courant des services existants pour les femmes âgées abusées. Une femme a dit : « Nous trouvons souvent de l'aide par accident ». Les critères pour les programmes excluent souvent les femmes en raison de leur âge ou de la nature du problème qui sont combinés avec d'autres difficultés comme le manque de moyens de transport et les services limités dans les régions rurales.

Plusieurs participantes ont identifié des imperfections dans la profession médicale en ce qui concerne le traitement de l'abus tels un manque de sensibilité de la part de certains médecins et du temps insuffisant pour parler aux femmes. Les médecins ne prennent pas en considération l'abus ou posent un diagnostic erroné sur les conditions médicales ou mentales qui sont souvent les conséquences des mauvais traitements. Ceci résulte dans la prescription de médicaments pour l'anxiété, la dépression ou autres conditions mentales qui découlent de l'abus.

Il y a une pénurie de services en d'autres langues pour répondre aux besoins des femmes qui ne parlent pas l'anglais. Les femmes francophones ont également de la difficulté à accéder aux services en français qui devraient leur être disponibles dans les régions désignées de la province.

### **Manque de subventions soutenues**

Selon les fournisseurs de services de l'Ontario, le manque de subventions, et particulièrement des subventions soutenues, fait obstacle aux meilleures pratiques. L'incapacité d'une communauté à maintenir une subvention peut résulter en :

- un manque de services ;
- une difficulté dans la coordination des services ;
- une incohérence dans les services à travers l'Ontario ;
- une difficulté à retenir le personnel à long terme ; et
- une difficulté dans le développement et le maintien d'un protocole de réponse communautaire.

### **Services insuffisants**

Les fournisseurs de services ont discuté du fait qu'à l'intérieur des services existants, il y a un manque de réponses aux besoins particuliers des femmes âgées. Plus particulièrement, ils ont rapporté un manque d'analyse selon le genre au sein du cadre de travail utilisé par les intervenants, œuvrant dans les services de mauvais traitements envers les personnes âgées. Les cadres de travail étant neutres par rapport aux genres, ont tendance à ignorer la notion de pouvoir et de contrôle à l'intérieur d'une situation abusive. Les fournisseurs de services ont estimé comme conséquence, l'attribution des causes de l'abus au stress des soignants où le soutien à la victime peut se déplacer et devenir le soutien à l'abuseur. L'utilisation de ce genre de cadre de travail peut également avoir comme résultat un manque dans l'adoption des pratiques bien établies au sein des services de la violence contre les femmes, tels un plan de sécurité et l'utilisation d'un modèle de responsabilisation.

Les fournisseurs de services ont également précisé que, même si les organismes traitant de la violence contre les femmes font un meilleur travail par rapport à l'intégration de la perspective selon le genre, souvent ils ne répondent pas suffisamment aux besoins des femmes âgées. Par exemple, les questions de mobilité lors de la planification des services ou le fait que les femmes âgées peuvent nécessiter plus de temps lors du counselling, sont souvent négligées considération.

## **2.8 PRINCIPES DES MEILLEURES PRATIQUES**

Lors de nos consultations avec les fournisseurs de services, un nombre de caractéristiques par rapport aux programmes, aux valeurs et aux principes sur les meilleures pratiques ont été proposées. Celles-ci ont été présentées dans cinq catégories thématiques.

### **Services de soutien coordonnés**

Les résultats des consultations indiquent clairement qu'un système coordonné des services de soutien pour les femmes âgées est une meilleure pratique essentielle. Ces appuis incluent :

- soutien par les pairs ;
- appuis transitoires et counselling ;
- activités pour diminuer l'isolement ;
- programmes intergénérationnels ;
- abris transitoires et hébergement subventionnés ;
- soutien par les médecins de famille et / ou autres travailleurs des soins de santé.

**Il fut énergiquement soutenu que, pour une coordination locale des services réussie, deux composantes étaient essentielles :**

- un comité de coordination communautaire ;
- l'intégration du secteur de la violence contre les femmes et celui des mauvais traitements envers les personnes âgées.

Pour ceux qui travaillent avec les personnes âgées, ceci signifie qu'il leur faut rejoindre les organismes qui travaillent avec les femmes ; assurer qu'ils répondent aux besoins des personnes âgées ; et garantir la représentation des femmes âgées au sein des comités de coordination sur les mauvais traitements envers les personnes âgées. Ceci veut également dire de diriger les femmes âgées victimes d'abus aux services pour femmes abusées tels les programmes transitoires de soutien.

Les fournisseurs de services ont souligné l'importance de la formation professionnelle pour les services aux femmes âgées. La formation intersectorielle des personnes du secteur de la violence contre les femmes, du secteur des personnes âgées et, autres travaillant avec les femmes âgées est aussi un élément crucial lors de la création d'une réponse coordonnée. Le curriculum devrait inclure de l'information sur les besoins spécifiques des femmes âgées, sur la dynamique de l'abus et la reconnaissance des préjugés par rapport à l'âge, au sexe et à la culture. Les fournisseurs de services ont également déclaré que la formation devrait être dirigée vers les groupes professionnels, incluant les médecins et les membres du système juridique.

### **Sensibilisation du public et accès à l'information**

L'importance d'éveiller la sensibilisation du public à l'abus envers les femmes âgées a été soulignée lors de toutes les consultations à travers l'Ontario. Les femmes âgées ont insisté sur le fait que de surmonter le manque d'information et d'éducation sur l'abus, les droits et les services est certainement une meilleure pratique-clé.

### **Promouvoir l'indépendance des femmes âgées**

*« Les personnes âgées font leurs propres choix basés sur leurs attentes et leurs expériences de vie. N'enlevez pas les options et ne réduisez pas au minimum leurs contributions lors des prises de décisions. Les contributions des femmes âgées doivent être recherchées, appréciées et cultivées ».*

—Fournisseur de service

Comme leurs homologues plus jeunes, les femmes âgées veulent, et, peuvent prendre leurs propres décisions. Les fournisseurs de services devraient promouvoir l'indépendance et soutenir la femme âgée en l'écoutant, en l'encourageant, en offrant et en clarifiant des options viables et en procurant de l'appui pendant et après les prises de décisions. Ceci est une meilleure pratique qui peut aussi inclure un apport économique pouvant aider à laisser une relation abusive et à se réfugier dans un endroit sécuritaire ; un apprentissage continu sur comment devenir autosuffisante et comment améliorer son estime de soi ; et de l'information sur le développement d'un plan de sécurité.

### **Incorporer la diversité dans les programmes et les services**

La consultation a fourni de nombreuses recommandations conseillant l'intégration de la diversité et de la sensibilité culturelle dans les programmes et les services comme étant une meilleure pratique. Ceci comprend :

- adapter toutes les approches des programmes afin d'assurer une flexibilité suffisante pour satisfaire aux besoins individuels ;
- reconnaître la complexité des cas et des facteurs déterminants tels la culture, la race et la religion ;
- reconnaître les problèmes uniques des femmes âgées et les intégrer dans les modèles pour les programmes ;

- mettre l'accent et se concentrer sur la responsabilisation des femmes âgées ;
- revoir les programmes ethno-spécifiques et francophones lorsque demandé, si possible ;
- agir comme représentants au nom des femmes âgées pour assurer la disponibilité et le soutien de l'utilisation des interprètes culturels.

#### **Intégrer les perspectives des femmes âgées**

Inclure les femmes qui ont été victimes d'abus dans toutes les étapes du processus.

#### **Fournisseurs de services**

Les fournisseurs de services à travers l'Ontario ont souligné la nécessité de faire participer les femmes âgées dans toutes les initiatives, comme étant une meilleure pratique. Les femmes âgées devraient être consultées et leurs impressions incorporées lors des campagnes éducatives, dans les services et les programmes, de même qu'assurer leur participation au sein des comités de coordination. Les perspectives des femmes âgées sont essentielles afin de promouvoir une approche se guidant sur les meilleures pratiques par rapport aux mauvais traitements envers les femmes âgées.

## **7. FUTURES DIRECTIONS**

En raison du travail considérable entrepris, un certain nombre de propositions ont été formulées avec l'intention de rehausser l'utilité de ce Guide. De plus, nous sommes pleins d'espoir que d'autres poursuivront le chemin vers le développement de meilleures pratiques dans le domaine. A cet égard, nous avons établi des directions visant à fournir un aperçu et des conseils sur la recherche ; la sensibilisation du public ; la formation ; la coordination communautaire ; et l'accroissement du soutien.

### **1 VALEUR ACTUELLE ET UTILITÉ DU GUIDE SUR LES MEILLEURES PRATIQUES**

- Le Guide devrait être évalué sur une base régulière pour sa valeur actuelle et sa pertinence, et formuler des propositions pour supporter davantage la recherche et l'action.
- Le Guide devrait être revu pour s'assurer qu'il satisfait aux besoins de la communauté francophone.
- Des sessions de formation et d'orientation sur le Guide devraient être fournies aux membres des comités de coordination sur les mauvais traitements envers les femmes âgées, à travers l'Ontario.
- Un groupe de travail devrait être établi sur les mauvais traitements envers les femmes âgées afin d'explorer davantage les lacunes existantes dans les services et d'émettre des recommandations pour rehausser la recherche, les politiques et les capacités de la communauté.

### **2 FAIRE AVANCER LA RECHERCHE ET LE DÉVELOPPEMENT DES MEILLEURES PRATIQUES**

- La recherche devrait être entreprise sur le développement des modèles visant les endroits difficiles d'accès et qui se concentrent spécifiquement sur les barrières auxquelles font face les femmes âgées immigrantes, celles qui vivent dans les régions rurales, les femmes âgées francophones et les femmes âgées autochtones.
- La recherche et l'évaluation devrait porter sur la capacité et les besoins des groupes de soutien pour les femmes âgées, avec une concentration sur les moyens à prendre pour accéder aux femmes âgées isolées, difficiles à rejoindre.

- La recherche et l'évaluation devrait prendre en considération les capacités et les besoins du secteur de la violence contre les femmes à subvenir aux besoins des femmes âgées.
- La recherche devrait être entreprise pour évaluer les perspectives d'amélioration dans la coordination et l'intégration des services fournis par les secteurs de la violence contre les femmes et celui des mauvais traitements envers les personnes âgées.

### **3 ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION DU PUBLIC**

- Les initiatives vouées à accroître la sensibilisation du public devrait s'assurer de l'implication des femmes âgées par le biais des campagnes de sensibilisation dans les endroits publics éloignés.
- Les campagnes de sensibilisation publiques devraient être multilingues. La reproduction de l'information devrait être simple, libre de tout jargon et facile à lire et à comprendre.
- Les campagnes de sensibilisation publiques devraient inclure l'information sur la façon dont les services disponibles aux plus jeunes femmes sont également disponibles aux femmes plus âgées, y compris le counselling transitoire et les services d'hébergement.
- Des relations avec les médias devraient être entreprises dans l'espoir de créer des images positives sur les femmes âgées et de souligner leurs contributions à leurs communautés.
- Un dossier devrait être créé pour mettre en relief des exemples soulignant la résistance des femmes âgées ayant survécu à de l'abus à long terme et qui ont effectué des changements positifs dans leur vie.
- Les campagnes de sensibilisation publiques devraient inclure le message que la maltraitance se produit tout au long du cycle de vie, et que les communautés et les générations doivent s'unir et travailler ensemble pour prévenir l'abus.
- L'éducation sur la discrimination sur l'âge et sur la maltraitance couvrant le cycle de la vie devrait faire partie du curriculum dans les écoles primaires et secondaires de l'Ontario.

### **4 FORMATION PROFESSIONNELLE**

- Une « salle de causerie » électronique devrait être développée pour faciliter le partage des questions sur les stratégies appropriées pour les fournisseurs de services travaillant sur l'abus dans les stages de la vie.

- Des occasions de formation intersectorielle devraient être disponibles au niveau local et au niveau provincial pour les personnes œuvrant dans le secteur de la violence contre les femmes et celui des personnes âgées.
- La formation sur les mauvais traitements envers les femmes âgées devrait incorporer les composantes selon le sexe et la diversité dans les mauvais traitements envers les personnes âgées.
- Les programmes professionnels collégial et universitaire (incluant soins infirmiers, médecine, travail social, counselling) devraient inclure de la formation sur la maltraitance envers les femmes âgées et sur les réponses appropriées.

## **5 REHAUSSEMENT DE LA COORDINATION COMMUNAUTAIRE**

- Une stratégie devrait être développée pour faciliter la coopération entre tous les secteurs (au niveau local ou provincial) et réduire les barrières systémiques qui empêchent les femmes d'accéder à l'aide dont elles ont besoin.
- Le financement devrait être disponible pour bâtir des communautés qui seraient capables de se mobiliser et de devenir des leaders sur la maltraitance envers les femmes âgées.
- Les comités de coordination pour la violence contre les femmes et celui des mauvais traitements envers les femmes âgées devraient inviter les femmes âgées à servir comme représentantes.
- Une communauté TRIAGE doit être développée pour aider aux femmes âgées à accéder aux services qui répondent à leurs besoins individuels.
- Un modèle/processus doit être développé pour faciliter les communications et la discussion des questions similaires entre le réseau local de la violence contre les femmes et les comités de coordination des mauvais traitements envers les personnes âgées, de façon continue.