



Rapport d'évaluation du Programme Pat's Place

présenté à :

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA

Le 31 Mars 2019

Table des matières

1.0 Aperçu	4
2.0 Contexte de la problématique	5
2.1 Description du programme et modèle de logement	6
2.2 Prestation des services de Pat’s Place	7
2.2.1 Plan d’urgence	8
2.2.2 Plan pour assurer un environnement plus sécuritaire	8
2.2.3 Plan de soutien psychologique	9
2.2.4 Plan financier	9
2.2.5 État futur de Pat’s Place	9
3.0 Structure de l’évaluation	10
4.0 Méthodologie	11
5.0 Principales conclusions	13
5.1 Options/modèles de logement pour apporter du soutien aux personnes âgées maltraitées	13
5.2 Manque de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées et aux services disponibles.....	14
5.3 Obstacles fondés sur le sexe.....	15
5.4 Préoccupations au sein de communautés spécifiques.....	16
5.5 Obstacles systémiques.....	17
5.6 Lacunes dans la détection de la maltraitance des personnes âgées et la sous-déclaration	17
5.7 Les expériences des anciens(nes) clients(es) de Pat’s Place.....	18
5.8 Perspectives du personnel travaillant avec les clients(es) de Pat’s Place	21
5.9 Échange d’information sur la maltraitance des personnes âgées et Pat’s Place.....	22
5.10 Mécanisme de soutien informationnel – Ensemble de ressources.....	22
6.0 Discussion	24
6.1 Résumé.....	24
6.2 Difficultés et limitations de l’étude.....	25
6.3 Principales réalisations attendues et futures recommandations.....	25
7.0 Conclusion	26
8.0 Références	27
Appendice A : Formulaire de consentement éclairé.....	28
Appendice B : Questions d’entrevue à l’intention des anciens(nes) clients(es) de Pat’s Place	31
Appendice C : Questions d’entrevue à l’intention de l’équipe SFT	32

Appendice D : Questions d’entrevue à l’intention des conseillers(ères) et des prestataires de services	33
Appendice E : Tableau 1 – Recherche littéraire	34
Appendice F : Ensemble de ressources	35
Appendice G : Échelle de résilience de Connor-Davidson 10 (CD-RISC 10)	36

1.0 Aperçu

Depuis plus de vingt-cinq ans, le personnel des services de soutien aux personnes âgées et aux soignants de l'Organisme Service à la famille Toronto (SFT) travaille avec les personnes âgées qui sont victimes de maltraitance dans leurs vieux jours. Grâce à un ensemble de services de counseling, de séances de groupes et de séances éducatives, l'équipe a réussi à toucher la vie de milliers de clients et clientes. Les services fournis aux personnes âgées pour les aider à garder des conditions de vie sécuritaires, pour les aider à faire face à l'anxiété, la dépression et les traumatismes inhérents aux victimes de maltraitance, ainsi que pour les aider à vivre une vie sans violence, se trouvent au cœur du travail du personnel SFT. Trouver un refuge pour permettre aux personnes âgées de s'éloigner d'une situation de violence n'est pas facile puisque les abris qui hébergent les femmes et les enfants ne conviennent pas nécessairement aux personnes âgées. Bien que ces abris procurent des services remarquables aux femmes et aux enfants fuyant une situation de violence, ils sont souvent dans l'impossibilité de répondre aux besoins des personnes âgées en matière de mobilité, de soins et/ou de disponibilité en raison d'une grande utilisation par le groupe cible primaire.

En 2008, l'Organisme Service à la famille Toronto (SFT) a été approché par le Club Rotary de Toronto avec une offre de financement en vue de créer un refuge pour personnes âgées maltraitées. Le Club Rotary était particulièrement intéressé à porter l'attention sur les cas des personnes âgées non admissibles aux services de soutien à domicile mais qui ne pouvaient pas se permettre de payer pour des services de soutien privés tels que les services d'aide aux tâches ménagères, les services d'aide personnel et les services d'accompagnement. L'équipe du personnel des services de soutien aux personnes âgées et aux soignants de SFT a accepté leur offre avec enthousiasme et a développé le Programme Pat's Place.

Le refuge Pat's Place offre jusqu'à 60 jours de logement gratuit aux personnes âgées vivant dans des situations de maltraitance. Dès l'ouverture des portes, la demande de soutien

excède les ressources disponibles. De plus, certaines personnes âgées ayant besoin des services de soutien de Pat's Place, ne peuvent pas y être hébergées puisque les exigences relatives à leurs soins excèdent le niveau de soins prodigués au refuge. En 2016, SFT a présenté une demande à Emploi et Développement social Canada dans le cadre du volet des subventions destinées aux projets de lutte contre l'itinérance en vue d'évaluer un modèle d'expansion du Programme Pat's Place. En juillet 2018, SFT a reçu le financement nécessaire pour concentrer ses efforts sur certaines parties de la demande initiale, y compris de continuer à héberger des personnes âgées au refuge Pat's Place actuel, de chercher un autre emplacement pour loger les personnes âgées présentant un niveau plus élevé de besoins en matière de soins que ceux offerts à l'établissement actuel, d'effectuer une analyse environnementale des lieux d'hébergement similaires à travers le Canada et de développer une structure d'évaluation du programme. Le présent rapport expose les résultats d'un travail de sept mois relié à ladite subvention.

2.0 Contexte de la problématique

La maltraitance des personnes âgées est reconnue comme un phénomène répandu et croissant au Canada qui nécessite l'attention immédiate des organismes de soutien aux personnes âgées, des prestataires de soins de santé, des responsables des politiques et, surtout, du grand public. Selon la revue systématique de la littérature internationale effectuée par Yon et al., une personne âgée sur six de 60 ans et plus sera victime d'une forme de maltraitance à l'échelle mondiale⁽¹⁾. Cela signifie qu'approximativement 141 millions de personnes âgées autour du globe sont victimes de maltraitance à chaque année⁽¹⁾. En 2016, environ 10 300 personnes âgées de 65 ans et plus ont été victimes de crimes violents au Canada⁽²⁾. Parmi ces dernières, 34 % ont été victimes de violence familiale le plus souvent aux mains de leurs propres enfants, leurs propres conjoints(es) ou un autre membre de leur famille⁽²⁾. En outre, les dossiers judiciaires indiquent qu'entre les années 2006 et 2016, un nombre total de 188 personnes âgées ont été assassinées par un membre de leur famille dont 45 % par un de leurs enfants et 35 % par leur conjoint(e)⁽²⁾. Les professionnels(les)

qui travaillent dans le domaine de la maltraitance, croient que ces statistiques représentent uniquement la pointe de l'iceberg, étant donné que plusieurs personnes âgées maltraitées hésitent à porter plainte par honte, par peur d'être jugées et par crainte de représailles de la part de leurs agresseurs(euses).

2.1 Description du programme et modèle de logement

SFT gère les activités du refuge Pat's Place depuis 2008 en vue de loger les personnes âgées confrontées à l'itinérance en raison de maltraitance. Conçu pour servir d'unité de logement de transition temporaire plutôt que d'un abri, le refuge peut recevoir une personne ou deux personnes de la même famille (ex. un couple) pour une durée allant jusqu'à 60 jours. Il s'agit d'un appartement loué par SFT situé dans un lieu confidentiel à Toronto. L'immeuble d'appartements est entièrement accessible pour les personnes à mobilité réduite et près des transports en communs, des épiceries, des centres de soins de santé ainsi que des activités sociales. En plus de procurer un endroit sécuritaire, le Programme Pat's Place est également conçu pour assurer la prestation de services de soutien psychologique et de counseling axé sur la recherche de solutions aux personnes en vue de les aider à acquérir les compétences nécessaires pour continuer à progresser dans leur vie. Tous le monde peut faire une recommandation au Programme Pat's Place, y compris les personnes âgées elles-mêmes. Étant donné que le refuge Pat's Place héberge des personnes pour une courte période de temps, dans le cas où un organisme externe fait une recommandation, on lui demande de fournir du soutien à la personne âgée avant, pendant et après son séjour si la personne est d'accord avec cette demande. La collaboration avec d'autres organismes pour apporter du soutien aux personnes vivant au refuge Pat's Place, permet d'accomplir plus de travail à l'intérieur du temps disponible. Il arrive souvent que l'organisme qui a fait la recommandation, a déjà établi une relation avec la personne âgée avec qui il travaillait depuis un certain temps avant son arrivée au refuge Pat's place.

Pour être admissibles au Programme Pat's Place, les personnes doivent avoir 55 ans et plus; elles doivent être actuellement victimes d'une forme de maltraitance incluant la violence

psychologique, la violence physique, la violence verbale, l'exploitation financière et/ou les sévices sexuels; elles doivent être capables de vivre de façon autonome sans avoir besoin d'un membre du personnel présent sur place 24 heures par jour; elles doivent être physiquement et mentalement capables de subvenir à leurs besoins fondamentaux (comme par exemple, faire son épicerie). De 2008 à 2018, SFT a réussi à héberger au refuge Pat's Place 74 personnes âgées (50 femmes et 24 hommes) victimes de maltraitance. Parmi ces clients et ces clientes, 17 personnes avaient entre 55 ans et 64 ans, 53 personnes avaient plus de 65 ans et quatre personnes n'ont pas révélé leur âge. Bien que la plupart des clients(es) n'ont mentionné aucun problème d'accessibilité, 14 personnes à mobilité réduite ont soulevé des inquiétudes. Dix-huit clients(es) avaient reçu une recommandation interne de SFT tandis que les autres clients(es) avaient reçu des recommandations de diverses organismes et services externes tels que des organismes de soutien communautaire pour les personnes âgées à travers Toronto, des hôpitaux de soins de courte durée, des services de porte ouverte pour les femmes sans-abri ou à risque de le devenir, des organismes ethnoculturels locaux, des services de soins à domicile et des services de soins communautaires. En termes de situation financière, dix personnes recevaient de l'aide financière du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), vingt personnes recevaient un revenu du Régime de pensions du Canada, quatre personnes recevaient un revenu du Programme Ontario au travail, six personnes recevaient un revenu provenant d'une autre source d'emploi et trente-quatre personnes n'ont déclaré aucune source de revenu.

2.2 Prestation des services de Pat's Place

La prestation des services du Programme Pat's Place est axée sur le potentiel, les traumatismes et la clientèle. La psycho-éducation constitue un élément essentiel du travail accompli auprès des personnes âgées avant qu'elles emménagent dans le refuge Pat's Place et durant leur séjour. Il n'est pas rare que les personnes âgées soient réticentes à quitter la relation de violence, même pour une période de courte durée. Le personnel dispense des services de psycho-éducation sur l'impact de la maltraitance des personnes âgées, en vue de les aider à mieux comprendre leur situation. La dynamique du pouvoir et du contrôle et son

impact sur les relations sont expliqués, pour ensuite concentrer les efforts à aider aux personnes âgées à reconnaître qu'elles ne sont pas responsables de la violence dans la relation. Cela représente souvent un élément essentiel pour aider aux personnes âgées à prendre la décision d'emménager au refuge Pat's Place et/ou pour les aider à clarifier ce qu'elles désirent faire au moment de quitter l'unité.

La planification de sécurité constitue également un élément essentiel du travail effectué au refuge Pat's Place. SFT n'utilise pas d'outil spécifique dans la planification de sécurité puisque la situation de chaque personne est unique et la planification de leur cheminement au moment de quitter le refuge Pat's Place varie. Habituellement, les priorités consistent à élaborer des plans relatifs aux différents domaines de vie de la personne. Ces plans sont présentés aux sections suivantes.

2.2.1 Plan d'urgence

Ce plan permet aux clients(es) et aux conseillers(ères) de discuter de l'importance de la préparation d'un plan en cas d'urgence. L'accent est mis sur les mesures que les clients(es) peuvent prendre en cas de crise si leur agresseur(euse) entre en contact avec eux ou elles, ou si ils ou elles se sentent en danger dans une relation. Le fait d'avoir un sac prêt avec des articles tels que des pièces d'identité personnelle, une feuille avec les coordonnées personnelles, des médicaments et d'autres produits d'importance personnelle, est un élément essentiel d'un plan d'urgence. Concevoir une façon de procéder pour quitter une situation (ex. : appeler un taxi, prendre le transport en commun, appeler les services d'urgence) et savoir où aller, font également partie des sujets abordés. Les plans peuvent être écrits ou élaborés verbalement. Ils sont révisés fréquemment, au fil des changements et de l'évolution de la situation.

2.2.2 Plan pour assurer un environnement plus sécuritaire

Dans ce plan, la priorité est donnée à l'importance de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer un environnement sécuritaire. On encourage les clients(es) à se rappeler de vérifier que leurs portes sont verrouillées, à garder une copie du plan d'urgence à portée de la main en autant qu'aucune autre personne puisse la voir, à donner des renseignements à une personne à qui ils ou elles font confiance quant à l'endroit où ils ou elles se trouvent et leur état d'âme, à connaître leurs droits judiciaires et à communiquer avec

les services d'urgence au besoin. Si les clients(es) ont une ordonnance de protection en place, on les encourage à garder des copies supplémentaires dont une copie en leur possession. On encourage également les clients(es) à téléphoner aux services de soutien en cas d'urgence si le besoin de parler à quelqu'un immédiatement se fait ressentir.

2.2.3 Plan de soutien psychologique

Dans ce plan, les conseillers(ères) encouragent les clients(es) à faire appel à autant de services de soutien qu'ils ou elles puissent recevoir en vue de faire face à leur expérience de maltraitance. Bâtir une nouvelle vie après avoir été victime de maltraitance, exige du courage, et fournir du soutien aux personnes âgées pendant leur cheminement, est le rôle important que jouent les conseillers(ères) de SFT dans le contexte de leur travail auprès des clients(es) du refuge Pat's Place. Les clients(es) reçoivent les services et ressources nécessaires pour gérer leurs émotions et surtout pour établir des stratégies en vue de vivre une vie sans maltraitance. Concentrer ses efforts sur comment prendre soin de soi-même, constitue également un élément important de ce type de planification. On discute avec les clients(es) afin d'identifier ce qu'ils ou elles aiment faire comme activités de soins physiques, psychologiques et spirituels, puis on développe un plan pour les aider à renouveler et/ou améliorer leur engagement envers ces aspects de leur vie.

2.2.4 Plan financier

Dans ce plan, on souligne l'importance de la protection et de la sécurité financière. Les clients(es) sont encouragés(ées) à protéger leurs ressources financières en vue de se préparer à vivre une vie autonome. On encourage les clients(es) à recueillir tous les renseignements bancaires et à changer les codes numériques d'authentification liés aux services bancaires. Les clients(es) reçoivent des ressources et des renseignements traitant des façons de se protéger contre les risques financiers tels que changer les droits de procuration le cas échéant, fermer les comptes bancaires pouvant être accédés par l'agresseur(euse) ou en limiter l'accès, et discuter des autres questions financières propres à la situation de la personne.

2.2.5 État futur de Pat's Place

SFT reconnaît le besoin d'augmenter le nombre d'unités ainsi que de types de soins disponibles dans le cadre du modèle du Programme Pat's Place, en raison de la forte demande

de services et des besoins variés des personnes âgées en matière de soins de santé physique et mentale. Bien que certaines personnes sont capables de vivre de façon autonome dans le refuge Pat's Place actuel, d'autres ayant différents besoins en soins de santé, en sont incapables. Dans le cadre de ce projet, nous espérons être en mesure de faire l'essai-pilote de la prestation des services dans une résidence pour personnes âgées ou un logement supervisé. Toutefois, ce ne fut pas possible compte tenu d'une variété de facteurs, y compris le faible taux d'occupation de ces types de logement dans la région de Toronto, le besoin de signer un bail d'au moins un an et la nature de la durée à court terme de la subvention (sept mois). Afin d'atténuer ce problème, et en vue de préparer SFT à la possibilité d'une expansion éventuelle, une structure d'évaluation a été élaborée ayant comme objectif de reconnaître les caractéristiques exceptionnelles du Programme Pat's Place ainsi que les éléments essentiels à prendre en considération pour le maintien et la croissance du modèle.

3.0 Structure de l'évaluation

La structure d'évaluation de ce projet a été élaborée au moyen de plusieurs méthodes dont une revue de la littérature et des entrevues en personne. La revue de la littérature a été ciblée afin d'identifier les modèles d'intervention actuels et les obstacles courants quant à l'accès à des services adaptés relatifs à la maltraitance des personnes âgées. Des entrevues ont été effectuées auprès de personnes clés incluant les anciens(nes) clients(es) du Programme Pat's Place, le personnel des organismes communautaires, les membres du comité consultatif du Programme Pat's Place et le personnel de SFT qui travaille avec les personnes accédant aux services de Pat's Place. Un processus de recherche participative a été employé avec ces intervenants(es) clés en vue de comprendre la progression, les réussites et les difficultés du Programme Pat's Place. Cette approche a permis l'adaptation de la méthodologie et des questions utilisées pour recueillir des renseignements plus détaillés sur les expériences personnelles.

En outre, la théorie du changement de SFT suppose qu'une meilleure résilience et stabilité peuvent améliorer le bien-être général de notre groupe de bénéficiaires, y compris les personnes victimes de maltraitance. SFT s'est servi d'outils pour évaluer l'impact sur la vie

des clients(es) de recevoir des services et du soutien. Ce qui comprend noter les changements au fil du temps et au fur et à mesure que les clients(es) accèdent aux services, tout en identifiant et en examinant les facteurs qui contribuent à la résilience personnelle. Cette structure d'évaluation intègre la théorie du changement et prend en considération le nouvel outil pilote de résilience de SFT afin d'aider à évaluer la résilience des futurs(es) clients(es) de Pat's Place.

Les objectifs principaux de cette structure d'évaluation consistent à déterminer l'impact qu'a eu le Programme Pat's Place sur ses anciens(nes) clients(es), à déterminer si les besoins sont existants pour les services de Pat's Place à l'avenir, et à déterminer si le soutien à la recherche est disponible pour le modèle de logement adapté à l'intention des personnes âgées.

4.0 Méthodologie

Les anciens(nes) clients(es) de Pat's Place ont été invités à passer une entrevue individuelle pour discuter de l'utilité et de l'impact des services fournis par SFT et des améliorations qu'on pourrait apporter au Programme Pat's Place. Les participants(es) ont été contactés par l'assistant(e) à la recherche et/ou un(e) conseiller(ère) qui a travaillé étroitement avec eux ou elles durant leur séjour au refuge Pat's Place. Trois clientes ont accepté de participer aux entrevues individuelles et une quatrième cliente a passé une entrevue téléphonique.

Puisque les trois participantes qui ont passé en entrevue individuelle ne parlaient l'anglais, un(e) interprète était présent(e) durant les entrevues. Le (la) conseiller(ère) du Programme Pat's Place de SFT a agi à titre d'animateur(trice) et l'assistant(e) à la recherche a enregistré les interactions. Des directives relatives au consentement et à la confidentialité ont été fournies en anglais au début de chaque entrevue et ont ensuite été traduites en vietnamien par le (la) traducteur(trice) (**appendice A**).

La quatrième participante était une cliente anglophone qui a passé une entrevue téléphonique avec le (la) conseiller(ère). Le (la) conseiller(ère) a fourni les directives relatives au consentement et à la confidentialité au début de l'entrevue téléphonique. Les quatre

participantes ont répondu à 13 questions (deux questions fermées et 11 questions ouvertes) **(appendice B)**.

En plus des entrevues avec les clientes, trois membres de l'équipe qui a travaillé sur le développement du Programme Pat's Place ont passé en entrevue pour fournir des renseignements sur le développement, les difficultés, les réussites et l'impact général perçu du Programme Pat's Place **(appendice C)**. Deux conseillers(ères) qui acheminent des clients(es) d'organismes externes, ont également passé des entrevues téléphoniques afin de recueillir de l'information sur le processus de recommandation au Programme Pat's Place **(appendice D)**. Ils et elles ont été sélectionnés(ées) parce qu'ils ou elles ont recommandé plusieurs clients(es) au Programme Pat's Place. Leur expérience de travail avec ces clients(es) avant et après les avoir hébergés(ées) au refuge Pat's Place a également été prise en considération dans les questions de l'entrevue téléphonique. Plus de 60 organismes communautaires ont été invités à partager leurs connaissances en matière de maltraitance des personnes âgées. Huit de ces organismes ont répondu et rempli un questionnaire concernant les modèles existants de logement pour personnes âgées qui sont victimes de maltraitance et les difficultés ainsi que les obstacles qui empêchent les personnes âgées à demander de l'aide **(appendice D)**.

La recherche littéraire a été effectuée en anglais au moyen de mots clés pertinents au sujet **(appendice E, tableau 1)**. Dix articles ont été repérés, et huit études se sont révélées pertinentes au développement de la structure de l'évaluation.

En dernier lieu, l'échelle de résilience de Connor-Davidson 10 (CD-RISC 10) mesure le niveau de résilience d'un individu, et définit la résilience comme étant composée de facteurs internes et externes⁽³⁾. L'échelle est considérée comme un outil valide et fiable, servant à évaluer la résilience, qui a été utilisé avec succès lors d'essais avec des adultes. SFT se sert actuellement de cet outil d'évaluation de la résilience dans le cadre d'un projet pilote auprès de ces clients(es), et envisage d'utiliser ce test de résilience avec les futurs(es) clients(es) du Programme Pat's Place^{(4), (5), (6)}.

5.0 Principales conclusions

5.1 Options/modèles de logement pour apporter du soutien aux personnes âgées maltraitées

Des organismes faisant la prestation de services dans la région de Toronto ont été consultés en vue de déterminer quels types de soutien ils offraient aux personnes âgées confrontées à l'itinérance en raison de maltraitance. On a demandé à différents genres d'organismes d'un secteur de partager leurs opinions et leurs idées. Trois des huit prestataires de services ont signalé que le logement représentait une des inquiétudes principales des personnes âgées victimes de maltraitance. Les organismes ont également expliqué que plusieurs personnes âgées sont dans l'impossibilité de se payer un logement convenable loin de leur agresseur(euse), surtout si l'agresseur(euse) leur a volé leur paiement de pension ou leurs économies. La plupart des abris n'offrent pas de programmes adaptés aux femmes âgées victimes de maltraitance, ou l'ensemble des compétences primaires des membres de leur personnel sont centrées sur les services de soutien de femmes plus jeunes et leurs enfants. Les besoins spéciaux des femmes plus âgées ne sont pas aussi bien compris.

Un organisme communautaire qui a récemment été intégré à un grand hôpital à Toronto, a indiqué que son plan stratégique en matière de prestation de services de soutien aux clients(es) mise sur une approche axée sur la personne. Cette approche consiste en des séances régulières de services de counseling avec les personnes âgées victimes de maltraitance, en plus de leur fournir des recommandations pour les aider à trouver un logement stable. L'organisme les met également en contact avec des ressources telles que le Programme Pat's Place, les services de transport, les services de repas à domicile et les autres services appropriés aux besoins du clients(es). Les entrevues avec un refuge pour femmes et un centre de services de porte ouverte pour les femmes sans-abri qui travaillent avec les femmes âgées fuyant des situations de maltraitance, ont révélé qu'ils ont des lits réservés pour cette population mais qu'ils n'ont pas de modèle formel de logement. La majeure partie de leur travail consiste à mettre les femmes en contact avec des ressources comme le Programmes Pat's Place puisqu'il permet un séjour d'une durée plus longue que ce qu'ils sont capables d'offrir.

La quantité de littérature disponible sur les options de logement pour les personnes âgées victimes de maltraitance est très limitée. Le document le plus utile, rédigé par *Atira Women's Resource Society in British Columbia* (Société de ressources pour femmes Atira en Colombie-Britannique), contient un bon nombre de pratiques prometteuses portant sur le logement de cette population⁽⁷⁾. Selon son travail de gestion du foyer *Ama House*, une maison de transition spécialement créée en 2004 pour répondre aux besoins des femmes âgées fuyant des situations de maltraitance, cette ressource utilise une analyse intersectionnelle pour remettre en question les hypothèses et les stéréotypes concernant les femmes âgées, et donne un aperçu détaillé de ce que les femmes âgées disent avoir besoin pour répondre à leurs besoins particuliers et leurs circonstances. Plusieurs des pratiques prometteuses identifiées comme favoriser les relations et l'établissement de relations avec des femmes âgées, utiliser une approche personnalisée axée sur les femmes, insister sur la sécurité, faciliter l'accès aux soins de santé, mettre en place des partenariats stratégiques pour assurer que les femmes reçoivent les services qu'elles désirent et dont elles ont besoin, sont des pratiques déjà adoptées par le Programme Pat's Place. La seule différence notable entre ce modèle de logement et celui du Programme Pat's Place est que Pat's Place fournit des services non seulement aux femmes, mais également aux hommes et aux personnes transidentitaires.

5.2 Manque de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées et aux services disponibles

Parmi les organismes interviewés pour ce rapport, les personnes interrogées, s'appuyant sur leur expérience de travail avec les personnes âgées, ont identifié la maltraitance de ces dernières comme problème social important. Elles ont partagé leurs difficultés à mettre les personnes âgées en contact avec des services qui abordent la question. La littérature à ce sujet est fondée sur les preuves anecdotiques des professionnels de première ligne. Edwards explique que les refuges d'urgence sont les premiers endroits où les personnes âgées devraient aller chercher de l'aide. Par contre, plusieurs femmes âgées s'abstiennent d'accéder à de telles ressources en raison d'un manque de sensibilisation⁽⁸⁾. Deux organismes que nous avons interrogés, ont dit avoir obtenu les mêmes résultats et ont indiqué que plusieurs personnes âgées ne sont pas renseignées sur les services à leur disponibilité. En dernier lieu, certaines

personnes âgées n'ont pas de médecin de famille ou ne rencontrent pas leur médecin souvent, ce qui peut les empêcher d'exprimer leurs problèmes et de recevoir les renseignements appropriés ou les recommandations nécessaires. Une étude effectuée par l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées (INSPA) confirme les résultats obtenus par Edwards, indiquant qu'il y a plus de 20 organismes au Canada offrant des services aux personnes âgées victimes de maltraitance, mais que les individus manquent de renseignements concernant l'existence de ces ressources⁽⁹⁾. Certaines personnes âgées croient également que si elles accèdent à ces services, elles perdront leur autonomie et leur indépendance, ce qui les fait hésiter à demander de l'aide.

5.3 Obstacles fondés sur le sexe

Bien que les services pour les hommes âgés victimes de maltraitance existent, il y a également une lacune en matière d'information chez les hommes concernant les services à leur disponibilité. Edwards remarque que « les attentes sociétales et auto-imposées concernant le comportement des hommes peuvent avoir une incidence négative sur la capacité des hommes âgés d'aller chercher de l'aide. »⁽⁸⁾ En 2007, Kaye et coll. ont déclaré qu'étant donné que les actes de violence sont habituellement commis par des individus qui s'identifient comme homme et qu'il est moins probable qu'un homme soit considéré une victime, les hommes ont tendance à ne pas porter plainte, à ne pas signaler leur agression⁽¹⁰⁾. En outre, compte tenu des statistiques qui démontrent que les femmes et les enfants courent de plus grands risques d'être victimes de violence, la majorité des services, ou des services de sensibilisation, sont ciblés pour les femmes et les enfants. En conséquence, cela a entraîné une lacune dans la disponibilité des services et un manque de sensibilisation concernant les ressources pour les hommes âgés en situation de maltraitance⁽¹⁰⁾. Il y a également très peu de littérature courante traitant de ces obstacles fondés sur le sexe et des façons de prévenir la maltraitance des personnes âgées autant chez les hommes que chez les femmes. La nécessité d'augmenter le nombre de recherches sur la fréquence des cas de maltraitance des personnes âgées et sur les questions propres aux hommes victimes de violence dans leurs vieux jours, est essentielle en vue de fournir des services de soutien appropriés aux hommes âgés maltraités.

5.4 Préoccupations au sein de communautés spécifiques

Certains problèmes qui sont présents au sein de communautés ethniques spécifiques peuvent devenir des obstacles qui empêchent l'accès aux services. Par exemple, Ploeg et coll. ont animé des groupes de discussion avec diverses collectivités en Ontario, plus précisément avec les communautés autochtones, lettones, de langue fârsi, chinoises, pendjabi et LGBT+⁽¹¹⁾. Les chercheurs(euses) ont utilisé une stratégie fondée sur des critères d'échantillonnage pour sélectionner des participants(es) parmi les membres de ces communautés qui avaient pris part antérieurement à une autre étude⁽¹¹⁾. De plus, ces groupes diversifiés étaient mentionnés de façon constante par la *Ontario Elder Health Coalition* (Coalition ontarienne pour la santé des personnes âgées) dans le cadre de leur rapport sur la maltraitance des personnes âgées. L'étude rapporte que les personnes âgées des communautés autochtones et lettones perçoivent les centres d'hébergement et de soins de longue durée comme un signe d'abandonnement ou de négligence. Elles disent : « dans notre culture...on prend soin des nôtres »⁽¹¹⁾. Elles croient que de placer les personnes âgées dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée est un signe de rejet de la famille et de la société. Les membres des communautés chinoises et lettones ont exprimé que le manque de respect envers les personnes âgées de leurs enfants et de leurs petits-enfants constitue une forme de maltraitance à lui seul, puisque c'est la tradition pour les enfants de prendre soin de leurs parents âgés⁽¹¹⁾.

Plusieurs des organismes interviewés ont identifié les barrières linguistiques comme étant une raison importante qui empêche les personnes âgées d'accéder aux services aux endroits où ils sont offerts. Certaines personnes âgées peuvent préférer communiquer leurs problèmes à un(e) professionnel(le) qui parle leur langue natale; bien que ces services existent, ils peuvent être difficiles à trouver ou les personnes âgées ignorent que ces ressources spécifiques à leur communauté sont disponibles.

5.5 Obstacles systémiques

Certains groupes marginalisés ont exprimé leur crainte face aux obstacles systémiques qu'ils perçoivent comme une raison qui les empêche de quitter leur situation de violence. Dans la même étude par Ploeg et coll., les participants(es) du groupe de langue fârsi craignaient de perdre leur parrainage ou leur statut de réfugié si ils ou elles quittaient leur agresseur(euse), citant le gouvernement et ses politiques comme raison pour souffrir en silence⁽¹¹⁾. Certaines femmes âgées de la communauté chinoise ont expliqué qu'elles doivent cuisiner, faire le ménage et prendre soin de leur agresseur, qui est souvent leur propre enfant ou petit-enfant d'âge majeur, parce qu'elles ne voulaient pas perdre leur parrainage⁽¹¹⁾.

5.6 Lacunes dans la détection de la maltraitance des personnes âgées et la sous-déclaration

Malgré le fait que la littérature suggère que la maltraitance des personnes âgées représente un problème important, les statistiques officielles indiquent que le taux de violence familiale envers les personnes âgées continue à être plus faible que tous ceux des autres groupes d'âge. Il est possible que ces résultats puissent être attribués au manque de signalement des cas de violence, qui souvent est la raison pour laquelle la maltraitance des personnes âgées est négligée. Le manque de signalement des cas de violence envers les personnes âgées relève très probablement des obstacles les empêchant de demander de l'aide. Cela comprend la réticence à reconnaître qu'elles sont maltraitées, le manque de ressources ou de soutien pour qu'elles puissent quitter l'atmosphère de violence et la crainte qu'elles ont à l'égard de leur agresseur(euse)⁽¹²⁾. Plusieurs organismes de services disent que les personnes âgées aux prises avec des problèmes de santé mentale tels que la dépression et l'anxiété, s'abstiennent d'accéder aux programmes qui leur sont offerts en vue d'éviter d'être possiblement jugées à cause de leurs problèmes de bien-être mentale et/ou leurs conditions de vie difficiles. En 2009, la prévalence de la maltraitance et de la négligence des personnes âgées se situait entre 4 à 10 %, mais seulement 20 % des cas étaient signalés à un(e) professionnel(le) qui pouvaient les aider⁽¹²⁾. Ces obstacles peuvent être la raison pour laquelle le taux de maltraitance des personnes âgées est faible comparativement au taux de maltraitance des personnes des autres groupes d'âge.

Un autre problème est que souvent les policiers manquent de formation en matière de communication avec les personnes âgées leur permettant de détecter les signes de maltraitance. Kurkurina et coll. soulignent un manque de connaissances relatives à la manière d'enquêter et de signaler les cas de maltraitance des personnes âgées⁽¹²⁾. La plupart des policiers n'ont pas reçu de formation pour savoir comment communiquer avec les personnes âgées victimes de maltraitance ou pour savoir à quel endroit les envoyer afin d'obtenir des services de soutien et, comme résultat, les personnes âgées manquent d'information concernant les options qui leur sont offertes⁽¹²⁾. Comme Kurkurina et coll. le suggère, favoriser les services de police axés sur la communauté, peut permettre aux citoyens(nes) de se sentir plus à l'aise de faire confiance aux policiers en situation de grande vulnérabilité, ce qui peut également aider à augmenter le nombre de cas de maltraitance de personnes âgées signalés⁽¹²⁾.

5.7 Les expériences des anciens(nes) clients(es) de Pat's Place

Étant donné que le Programme Pat's Place est opérationnel depuis 10 ans, il était difficile de communiquer avec plusieurs des anciens(nes) clients(es) parce qu'ils ou elles ont déménagé et n'ont pas donné leurs nouvelles coordonnées à SFT, ou ils ou elles sont décédés(ées). En conséquence, SFT n'a pu joindre que six anciens(nes) clients(es) dont quatre ont accepté de participer aux entrevues. Les coordonnées de ces clients(es) ont été fournies par un(e) conseiller(ère) avec le consentement du (de la) client(e). Trois des quatre clients(es) qui ont accepté de participer étaient d'origine vietnamienne tandis que la quatrième personne était anglophone mais elle n'a pas divulgué sa nationalité. Trois des participants(es) ont habité au refuge Pat's Place il a plus de deux ans, tandis l'autre ancien(ne) client(e) a habité au refuge Pat's Place en 2018. Deux des clients(es) ont été recommandés(ées) à SFT par un(e) ami(e), et ensuite mis en contact avec Pat's Place, tandis que les deux autres clients(es) ont été recommandés(ées) au Programme Pat's Place par un(e) conseiller(ère) externe.

Les quatre participants(es) ont déclaré avoir immédiatement ressenti un sentiment de sécurité lorsqu'ils ou elles ont emménagé dans le refuge Pat's Place, car cela leur permettait de s'éloigner de leur agresseur(euse). Une cliente a dit : « J'avais la clé de mon logement. Je pouvais dormir la nuit sans inquiétude, sachant que personne n'entrerait dans mon

appartement dans le milieu de la nuit. » Ce sentiment de sécurité était accompagné de sentiments de bonheur et de soulagement maintenant que ces personnes avaient quitté un foyer où elles étaient maltraitées et qu'elles vivaient confortablement au refuge Pat's Place. Une autre cliente a expliqué que parce qu'elle était maltraitée, elle se retrouvait parfois sans-abri. Le fait d'avoir été mise en contact avec le Programme Pat's Place et SFT représentait une expérience pour elle qui avait changé le cours de sa vie. Emménager dans un nouvel endroit peut occasionner des doutes et de l'incertitude, surtout pour une personne âgée aux prises avec des souvenirs traumatiques. Une autre cliente a expliqué qu'elle se sentait anxieuse d'emménager au refuge Pat's Place et de vivre seule pour la première fois. Malgré le fait que ce nouveau chapitre demandait une préparation mentale, elle s'est éventuellement adaptée et elle a développé un sens de l'autonomie.

Les anciens(nes) clients(es) ont également parlé des changements positifs qu'ils ou elles ont découverts en eux-mêmes ou elles-mêmes après avoir emménagé au refuge Pat's Place. Comme par exemple le fait de devenir plus autonome, de regagner et d'augmenter la confiance en soi. Une cliente a dit : « Avant d'emménager au refuge Pat's Place, je passais des nuits blanches à avoir peur, à être inquiète et déprimée. Je pleurais tout le temps et j'avais des difficultés avec mon passé. Je me sens maintenant plus autonome au fur et à mesure que j'apprends à sortir par moi-même et que je suis plus à l'aise à faire confiance aux autres et à avoir confiance en moi de nouveau. » Une autre participante a avoué qu'elle avait toujours été très timide, mais après avoir habité au refuge Pat's Place, elle a pris beaucoup d'assurance dans sa capacité de communiquer avec les autres. En découvrant leur sens de l'autonomie et de confiance en soi, les participants(es) n'associaient plus leur avenir aux sévices de leur passé puisque, tel qu'expliqué par une cliente : « Le refuge Pat's Place m'a permis d'avoir de l'espoir et d'être plus confiante en mon avenir. » Les quatre personnes disent avoir apporté des changements positifs dans leur vie. Ces changements comprennent des choses comme trouver un emploi, emménager dans un logement stable et rétablir des liens avec la communauté. De plus, toutes les personnes ont exprimé le désir, chacune à leur propre manière, d'avoir la possibilité d'encourager d'autres personnes dans des situations similaires à titre

d'intervenant(e) afin de les mettre en contact avec les professionnels(les) ou les organismes appropriés, tel que SFT.

Les clients(es) ont crédité les membres du personnel de SFT pour les changements positifs qu'ils ou elles ont été capables d'apporter dans leur vie. Les membres du personnel étaient toujours encourageants, rassurants, confiants et prêts à leur fournir le soutien nécessaire. Une cliente disait ressentir qu'elle pouvait discuter de ses expériences passées en toute confiance avec le personnel, ce qui lui a permis de regagner confiance en elle et les autres. Ayant vécu des événements traumatisants dans le passé, les clients(es) ont trouvé que le personnel représentait un aspect positif dans leur vie. C'était pour ces personnes un nouveau genre de relation puisqu'elles avaient vécu pendant plusieurs années dans des environnements négatifs avec très peu de soutien.

Même si le refuge Pat's Place est bien considéré par les participants(es), trois anciens(nes) clients(es) ont identifié des obstacles relatifs à la langue et la culture qui pourraient empêcher des personnes comme elles à avoir accès à certaines ressources. Une cliente a indiqué qu'elle avait initialement de la difficulté à communiquer avec sa travailleuse de soutien, ainsi qu'avec les voisins et les commerçants habitant dans les environs du refuge Pat's Place, parce qu'elle parlait très peu l'anglais. D'autres personnes ont mentionné qu'elles ne connaissaient pas le quartier et qu'elles ont eu de la difficulté à trouver des renseignements à cause du manque d'information sur les ressources disponibles. Les clients(es) ont suggéré l'utilisation d'un outil accessible qui les aiderait à naviguer les ressources pour personnes âgées disponibles dans leur quartier et, à l'avenir, facilement trouver les services de soutien.

Les quatre clients(es) ont indiqué que la plupart des personnes âgées victimes de maltraitance, surtout les femmes, ont tendance à endurer sans parler par crainte d'être abandonnées ou déshonorées. Cela est d'autant plus vrai dans les cas où l'agresseur(euse) est un membre de la famille; ce fait est appuyé par la littérature. En outre, il y a un manque de sensibilisation à propos des services offerts aux personnes âgées victimes de maltraitance au sein de certaines communautés marginalisées. Dans l'éventualité où les personnes découvrirait des services de soutien appropriés pour elles, elles craignent ce que les

membres de leur communauté penseraient d'elles. Les clients(es) ont souligné le besoin de plus d'information et de sensibilisation sur la violence envers les personnes âgées, surtout au sein de la population des minorités où la maltraitance est passée sous silence.

5.8 Perspectives du personnel travaillant avec les clients(es) de Pat's Place

Trois membres du personnel de SFT qui étaient étroitement impliqués au tout début du développement du Programme Pat's Place, ont été interviewés en vue de mieux comprendre les réussites et les difficultés rencontrées dans le cadre des opérations du Programme Pat's Place. Ils ont expliqué que Programme Pat's Place a atteint son objectif de fournir à la clientèle un environnement sûr et sécuritaire où les personnes peuvent venir se réfugier, loin d'une relation de violence, pour réfléchir à la façon qu'elles désirent progresser dans leur vie. Au fil du temps, les membres du personnel sont également devenus mieux renseignés et plus à l'aise face au travail auprès de la clientèle du Programme Pat's Place et face aux difficultés les plus souvent rencontrées. Le défi le plus important qui a été identifié est d'assurer un financement stable pour le logement actuel du refuge Pat's Place. En second lieu, mais tout aussi important, est le besoin de logements additionnels pour permettre au Programme Pat's Place de satisfaire à la demande pour ce genre de service de soutien puisque la demande excède de façon constante la disponibilité du seul logement actuel.

Les membres du personnel ont également souligné l'importance cruciale de travailler en partenariat avec les autres organismes de services pour soutenir le Programme Pat's Place. Ces organismes agissent à titre de réseaux de recommandations, ils travaillent en collaboration avec SFT pour apporter du soutien à la clientèle lorsqu'elle emménage et quitte le refuge Pat's Place, et ils offrent des services complémentaires de soutien permettant d'accomplir plus de travail avec la clientèle dans un environnement favorable et sécuritaire à l'intérieur des limites du séjour de 60 jours. Un autre importante préoccupation est d'aider les membres de la clientèle à trouver un logement une fois que leur séjour de 60 jours au refuge Pat's Place prend fin, ce qui est toujours difficile étant donné les longues listes d'attente des logements subventionnés et le coût des loyers du marché à Toronto et des régions voisines.

Les deux conseillers(ères) qui ont recommandé les clients(tes) pour les entrevues, ont également été interviewés(ées) à propos de leur expérience de travail avec ces clients(es) avant et après leur séjour au refuge Pat's Place, ainsi qu'à propos de leur perception du programme. Les conseillers(ères) ont expliqué que le Programme Pat's Place est un service sans pareil en Ontario qui procure un endroit confidentiel et privé pour les personnes âgées victimes de maltraitance. Les deux conseillers(ères) ont également expliqué que les personnes âgées souvent doivent attendre avant de pouvoir emménager dans un abri, c'est pour cette raison que le Programme Pat's Place est préférable. Compte tenu de leur situation, les quatre derniers(ères) clients(es) interviewés(ées) dans le cadre de ce projet ont eu accès à un logement social prioritaire après leur séjour de 60 jours. Puisque les listes d'attente sont quelque peu plus courtes à l'extérieur de Toronto, ces clients(es) sont déménagés(ées) dans une autre municipalité, loin de leur communauté et ressources familiales.

5.9 Échange d'information sur la maltraitance des personnes âgées et Pat's Place

L'Organisme Service à la famille Toronto a communiqué avec 462 prestataires de services offrant des services de soutien aux personnes âgées à l'intérieur de l'Ontario. L'objectif de cette communication est d'établir des partenariats et partager des stratégies en vue de mieux répondre aux besoins de soutien des personnes âgées fuyant des situations de maltraitance. En développant ces contacts, SFT espère sensibiliser le public sur les manières d'apporter un meilleur soutien aux personnes âgées fuyant des situations de maltraitance. À l'heure actuelle, les conseillers(ères) de SFT ont animé six ateliers. Durant ces ateliers, les membres du personnel ont reçu du matériel de ressources concernant la maltraitance des personnes âgées et le Programme Pat's Place qu'ils ou elles peuvent distribuer au public. Dans l'ensemble, ces ateliers ont été bien accueillis autant par les membres du personnel que la clientèle.

5.10 Mécanisme de soutien informationnel – Ensemble de ressources

Selon les commentaires recueillis auprès des anciens(nes) clients(es) du Programme Pat's Place et les commentaires appuyés par la littérature, un ensemble de ressources a été

créé pour fournir aux membres de la clientèle du Programme Pat's Place les coordonnées de programmes et services qui pourraient possiblement être avantageux eux. L'ensemble comprend des renseignements relatifs aux services de logement, aux programmes pour personnes âgées, aux services juridiques, aux installations de soins de santé, aux épiceries et aux banques alimentaires situés près du refuge Pat's Place, des services de Direction de l'établissement des immigrants, des installations de loisirs et des services d'aide financière. Reportez-vous à l'**appendice F** pour avoir accès à l'ensemble de ressources du Programme Pat's Place resource.

6.0 Discussion

6.1 Sommaire

Le nombre de participants(es) qui ont accepté de passer une entrevue était relativement petit parce que plusieurs des anciens(nes) clients(es) ne sont pas restés(ées) en contact avec SFT ou sont décédés(ées). En raison de la petite taille de l'échantillon, les résultats sont spécifiques à cette population en particulier et ne sont pas généralisés pour l'ensemble des personnes âgées victimes de maltraitance. Par contre, il est évident par la littérature et les commentaires de la clientèle et des organismes de services qu'on reconnaît la nécessité d'une plus grande sensibilisation et de plus de services pour les personnes âgées victimes de maltraitance. Plus précisément, il semble que les auteurs de la maltraitance sont souvent des membres de la famille (par exemple le conjoint ou la conjointe ou l'enfant d'âge majeur) et c'est pour ces motifs que les personnes âgées victimes de maltraitance ont besoin d'un réseau de soutien sûr et sécuritaire pour les protéger de leur agresseur(euse). En qualité de résidence confidentielle, le refuge Pat's Place peut assurer ce service.

Les membres de la clientèle qui ont participé aux entrevues, ont fait des commentaires positifs à l'égard de leur séjour au refuge Pat's Place et les services de soutien qu'ils ont reçus du personnel de SFT. Le programme a permis aux personnes âgées de vivre des vies autonomes et de débiter le processus pour surmonter les traumatismes vécus. Durant leur séjour de 60 jours au refuge Pat's Place, le développement de leur capacité à regagner confiance en elles, à faire confiance aux autres [ex.: leur travailleur(euse) de soutien], à naviguer les ressources par elles-mêmes, à chercher un nouveau logement et à chercher un emploi, suggère que cette période de transition en valait la peine et a entraîné un épanouissement personnel important.

Somme toute, selon les commentaires des quatre membres de la clientèle et les rapports des membres de l'équipe du Programme Pat's Place et des conseillers(ères) travaillant avec les clients(es) du Programme Pat's Place, il est évident que le Programme Pat's Place s'est avéré avantageux et a engendré des résultats positifs pour la clientèle.

6.2 Difficultés et limitations de l'étude

Durant la conduite de l'évaluation du Programme Pat's Place, plusieurs difficultés ont été rencontrées. La plus grande difficulté était d'essayer d'effectuer des entrevues individuelles avec le plus grand nombre possible d'anciens(nes) clients(es) du Programme Pat's Place. Même si nous avons réussi à passer quatre anciens(nes) clients(es) en entrevue, l'objectif était d'en trouver plus en vue de pouvoir généraliser les résultats. Par contre, plusieurs ancien(nes) clients(es) ont perdu contact avec SFT après avoir quitté le refuge Pat's Place. Plusieurs facteurs expliquent cette situation, y compris les personnes qui ont déménagé dans d'autres villes, celles qui n'ont plus besoin de soutien parce que leur vie s'est stabilisée lors de leur séjour au refuge Pat's Place et celles qui sont décédées.

6.3 Principales réalisations attendues et recommandations futures

En vue de continuer à apporter du soutien aux personnes âgées victimes de maltraitance, l'Organisme SFT doit poursuivre les activités de sensibilisation du programme ainsi que l'éducation sur la maltraitance des personnes âgées au sein de diverses communautés. Cela exigera de développer des partenariats avec d'autres organismes et de tenir des séances d'information et des ateliers animés par le personnel sur la sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées et au Programme Pat's Place et ce, au-delà de la durée de la subvention. L'Organisme SFT a également l'occasion de travailler avec les personnes qui ont utilisé les services du Programme Pat's Place ou avec les personnes âgées qui sont préoccupées par ce problème, afin de préparer des séances de sensibilisation par les pairs et des tables rondes. En dernier lieu, selon les recommandations des clients(es) concernant leur demande de plus amples renseignements sur les ressources disponibles, SFT développera un ensemble de ressources pour fournir aux personnes âgées les coordonnées des organismes, des services et des programmes qui peuvent s'avérer bénéfiques pour elles pendant et après leur séjour au refuge Pat's Place. **(appendice F)**

SFT n'emploie actuellement pas d'outil d'évaluation des risques standardisé avec les personnes intéressées au Programme Pat's Place. Il s'agit d'un sujet que SFT explorera plus en profondeur pour déterminer si les outils qui existent actuellement pourraient aider.

S'il n'y a aucun outil efficace dans la littérature, SFT déterminera la faisabilité de développer un outil d'évaluation des risques pour le Programme Pat's Place, au moyen des commentaires de la clientèle dans la littérature. Ce travail sera effectué conjointement avec un partenaire académique, en fonction de l'intérêt et des ressources disponibles. Présentement, l'Organisme Maltraitance des personnes âgées Ontario utilise une trousse d'outils de planification de la sécurité pour détecter la maltraitance des personnes âgées et SFT peut potentiellement utiliser cette ressource importante pour commencer à développer son propre outil ultérieurement⁽¹³⁾.

À partir de maintenant, SFT utilisera une échelle de résilience standardisée, connue sous le nom de Connor-Davidson RISC – 10 pour évaluer la résilience des futurs(es) clients(es) du Programme Pat's Place. On espère que cet outil soit en mesure de démontrer les changements dans la résilience des personnes au fil du temps lorsqu'elles vivent dans un environnement sans maltraitance et qu'elles peuvent planifier leur avenir. **(appendice G)**

7.0 Conclusion

Selon les commentaires reçus des anciens(nes) clients(es) du Programme Pat's Place, les entrevues avec les membres du personnel et les prestataires de services externes, et la littérature, on dénote un intérêt soutenu envers le logement temporaire tel que le refuge Pat's Place. Ce modèle de logement peut servir de logement supplémentaire à court terme pour les personnes âgées fuyant une situation de maltraitance. Désormais, les recommandations relatives à la planification de la sécurité, la création d'un ensemble de ressources, l'augmentation du nombre d'activités de sensibilisation communautaire et l'utilisation d'un outil d'évaluation de la résilience des clients(es), sont des éléments qui devraient tous être mis en application.

8.0 Références

1. Yon Y, Mikton CR, Gassoumis ZD, Wilber KH. Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis. *The Lancet Global Health*. 2017;5(2):e147-e56.
2. Burczycka M, Conroy S. Family violence in Canada: A statistical profile, 2016 Canada: Statistics Canada; 2018. (La violence familiale au Canada : un profil statistique, Statistique Canada)
3. Connor KM, Davidson JR. Development of a new resilience scale: the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depress Anxiety*. 2003;18(2):76-82.
4. Windle G, Bennett KM, Noyes J. A methodological review of resilience measurement scales. *Health Qual Life Outcomes*. 2011;9:8.
5. Campbell-Sills L, Stein MB. Psychometric analysis and refinement of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC): Validation of a 10-item measure of resilience. *J Trauma Stress*. 2007;20(6):1019-28.
6. Gucciardi DF, Jackson B, Coulter TJ, Mallett CJ. The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC): Dimensionality and age-related measurement invariance with Australian cricketers. *Psychology of Sport and Exercise*. 2011;12(4):423-33.
7. Atira Women's Resource Society. "Promising Practices for Housing Women who are Older." Atira Women's Resource Society.
<http://www.atira.bc.ca/sites/default/files/Promising%20Practices%20for%20Housing%20Women%20who%20are%20Older.pdf> (accessed February 28, 2019).
8. Edwards P. Elder Abuse in Canada: A Gender-based Analysis. Ottawa, Ontario: Public Health Agency of Canada, Seniors DoAa; 2012.
(Mauvais traitements envers les aînés au Canada : Analyse comparative entre les sexes, Agence de la santé publique du Canada)
9. Elderly NflCot. Into the light: National Survey on the mistreatment of older Canadians 2015. Toronto, Ontario; 2015.
10. Kaye LW, Kay D, Crittenden JA. Intervention with abused older males: conceptual and clinical perspectives. *J Elder Abuse Negl*. 2007;19(1-2):153-72, table of contents.
11. Ploeg J, Lohfeld L, Walsh CA. What is "elder abuse"? Voices from the margin: the views of underrepresented Canadian older adults. *J Elder Abuse Negl*. 2013;25(5):396-424.
12. Kurkurina E, Lange BCL, Lama SD, Burk-Leaver E, Yaffe MJ, Monin JK, et al. Detection of elder abuse: Exploring the potential use of the Elder Abuse Suspicion Index(c) by law enforcement in the field. *J Elder Abuse Negl*. 2018;30(2):103-26.
13. Elder Abuse Ontario. "Safety Planning For Older Adults." Elder Abuse Ontario: Intervention Tools. <http://www.elderabuseontario.com/training-education/training/intervention-tools/> (accessed March 5, 2019).
(« Planification de la sécurité pour protéger les personnes âgées vivant une relation malsaine » Maltraitance des personnes âgées Ontario : <http://www.elderabuseontario.com/training-education/training/intervention-tools/>)

Appendice A : Formulaire de consentement éclairé



FAMILY SERVICE TORONTO

For People. For Change.

Nom : _____

Date : _____

Nom de l'étude : *Rapport d'analyse environnementale pour le Programme Pat's Place*

Quel est l'objet de cette étude?

L'Organisme Service à la famille Toronto (SFT) fournit des services de soutien aux personnes âgées fuyant des situations de violence, de maltraitance, d'exploitation et d'intimidation depuis 2008. Nous avons reçu une subvention de Emploi et Développement social Canada pour nous permettre d'élargir notre gamme de services et de programmes en vue de mieux répondre aux besoins des personnes âgées qui, comme vous, sont victimes de maltraitance.

Dans le but de mieux comprendre les besoins des personnes âgées, nous organisons des groupes de discussion et des entrevues individuelles avec les anciens(nes) résidents(es) et les résidents(es) actuels(les) du refuge Pat's Place pour en savoir plus sur leurs expériences, sur ce qu'ils ou elles ont trouvé efficace, sur leurs recommandations quant aux améliorations à apporter. Qu'est-ce qu'on peut faire pour perfectionner les services et les programmes à l'intention des personnes âgées victimes de maltraitance.

Qu'est-ce qu'on vous demande de faire?

Si vous acceptez de participer, vous serez placés dans un groupe qui peut compter jusqu'à dix personnes habitant actuellement ou ayant déjà habité au refuge Pat's Place. Nous vous poserons une série de questions relatives à votre expérience et à la différence que le Programme Pat's Place a fait dans votre vie. Ces questions orienteront le fil de la conversation et permettront de partager plus d'information. Un(e) animateur(trice) animera la discussion tout en prenant des notes. La discussion sera enregistrée sur bande sonore à des fins de vérification des notes pour permettre de combler les lacunes. Les séances de groupe de discussion et d'entrevue individuelle dureront environ une heure.

Qui peut participer à cette étude?

Vous pouvez participer à cette étude si :

- vous habitez actuellement au refuge Pat's Place;
- vous avez déjà habité au refuge Pat's Place.

Risques potentiels et malaises

Lors de votre participation au groupe de discussion ou à l'entrevue individuelle, on vous posera des questions relatives à votre expérience au refuge Pat's Place. Il est possible que vous ressentiez des malaises face aux questions. Si vous ressentez des malaises et/ou vous désirez parler à quelqu'un après votre participation, veuillez aviser votre animateur(trice) ou téléphonez au *Toronto Distress Centre* (Centre de détresse de Toronto) en composant le 416-408-4357 pour obtenir des services d'écoute et de soutien téléphoniques 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Bénéfices potentiels

Votre participation dans ce groupe de discussion peut vous donner une meilleure compréhension de votre rôle à titre de personne âgée qui a été victime de maltraitance ou d'exploitation, ainsi qu'une meilleure compréhension de vos propres besoins, de vos forces, des services de soutien et des autres ressources disponibles. Vous pouvez peut-être trouver utile d'en savoir plus sur les services de soutien offerts par l'Organisme Service à la famille Toronto et/ou ceux offerts dans la communauté de Toronto.

Également, en participant à ce groupe de discussion, vous nous aidez à mieux comprendre comment nous pouvons satisfaire aux besoins des résidents(es) qui ont déjà habité au refuge Pat's Place en matière de prestation de services de soutien et d'accessibilité aux programmes. Cela peut possiblement nous aider à améliorer les futurs services offerts par l'Organisme Service à la famille Toronto.

Participation volontaire et retrait

Votre participation à cette entrevue est entièrement volontaire. Ce qui signifie que vous avez accepté de participer après avoir réfléchi à l'information qui vous a été fournie et que vous avez pris la décision par vous-même.

Dès le début de votre participation au groupe de discussion ou à l'entrevue individuelle, vous pouvez décider d'arrêter de participer en tout temps, peu importe la raison. Vous pouvez également choisir de ne pas répondre à n'importe quelle question qui vous met mal à l'aise durant le temps que vous prenez part au rapport.

Votre participation, ou toute décision que vous prenez de ne pas participer après le début de l'entrevue, n'affectera en aucune façon votre capacité à accéder aux programmes et aux services de l'Organisme Service à la famille Toronto.

Confidentialité

Tous les renseignements recueillis dans le cadre de ce rapport, y compris les notes et les enregistrements sonores, seront gardés en lieu sûr. Dans notre rapport, nous n'utiliserons pas votre nom ou tout autre renseignement identificatoire. Toute liste ou document contenant des noms sera gardé dans une base de données sécurisée/cryptée aux bureaux de l'Organisme Service à la famille et seul le personnel de recherche pourra y accéder.

Tous les documents connexes seront rangés dans des classeurs verrouillés à l'intérieur d'une salle sécurisée de l'Organisme Service à la famille Toronto, ou sur une unité de réseau protégé. Toutes les données seront détruites sept ans après la réalisation de l'étude.

Compensation

Votre participation à cette étude est volontaire. Vous ne serez pas compensé pour votre temps. On peut vous fournir le tarif TTC, au besoin, pour vous aider à participer à l'étude.

Partage des résultats

Les résultats de ce rapport seront partagés avec notre bailleur de fonds (Emploi et Développement social Canada), sur le site Web de Service à la famille Toronto et avec d'autres partenaires communautaires. Nous partagerons également les résultats avec différents publics académiques dans le cadre de présentations et de rapports écrits. À titre de participant(e) à ce rapport, vous pouvez consulter les résultats de l'étude sur notre site Web ou en communiquant avec la coordonnatrice de projet ci-dessous.

Avez-vous des questions concernant l'étude?

Si vous avez des questions concernant cette étude, n'hésitez pas à communiquer avec notre animateur(trice) ou avec la conseillère Sarah Hassan au 416-977-0559 poste 282 ou à l'adresse de courriel sarahha@familyservicetoronto.org. Vous pouvez également communiquer avec la directrice qui a examiné l'étude, Lisa Manuel au 416-595-9230 poste 316 ou à l'adresse de courriel lisama@familyservicetoronto.org.

Droits et signature

Je, _____, consens à participer au groupe de discussion du *Rapport d'analyse environnementale pour le Programme Pat's Place* animé par l'Organisme Service à la famille Toronto. J'accepte que des notes seront prises, et que la séance sera enregistrée sur bande sonore.

Je reconnais la nature de ce rapport et je désire y participer. Je comprends que je ne renonce à aucun de mes droits en apposant ma signature à ce formulaire.

Ma signature ci-dessous indique mon consentement. Mon consentement peut être retiré en tout temps, peu importe la raison. Si je décide d'arrêter de participer à ce projet, je reconnais que ma décision n'aura aucun impact sur ma capacité à continuer de participer aux programmes de l'Organisme Service à la famille Toronto.

Signature : _____

Date : _____

Appendice B :

Questions d'entrevue à l'intention des anciens(nes) clients(es) de Pat's Place



FAMILY SERVICE TORONTO

For People. For Change.

1. Comment avez-vous découvert le Programme Pat's Place?
2. Quelles ont été vos premières impressions de l'appartement lorsque vous avez emménagé au refuge Pat's Place?
3. Saviez-vous que vous deviez quitter le refuge après un séjour de 60 jours?
4. Connaissiez-vous les exigences d'admissibilité au refuge Pat's Place?
(ex. : Être capable de vivre de façon autonome.)
5. À quoi se résume votre expérience avec l'Organisme Service à famille Toronto lors de votre séjour au refuge Pat's Place?
6. Y avait-il quelqu'un d'autre qui vous apportait du soutien lors de votre séjour au refuge Pat's Place?
7. Qu'est-ce qui vous plaisait du refuge Pat's Place?
8. Avez-vous rencontré des difficultés durant votre séjour au refuge Pat's Place?
Si oui, veuillez expliquer.
9. Avez-vous rencontré des obstacles dans l'accès aux services du Programme at Pat's Place?
10. Selon votre expérience, y-a-t-il des changements que vous pourriez proposer au refuge Pat's Place pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées victimes de maltraitance?
11. Qu'est-ce qui est différent dans votre vie depuis que vous avez quitté le refuge Pat's Place?
12. Selon votre expérience, comment peut-on apporter un meilleur soutien aux autres personnes victimes de maltraitance?
13. Si vous pourriez discuter avec un(e) politicien(ne) à propos des façons d'apporter du soutien aux personnes âgées victimes de maltraitance, qu'est-ce que vous lui diriez?

Appendice C : Questions d'entrevue à l'intention de l'équipe de SFT



FAMILY SERVICE TORONTO

For People. For Change.

- 1) Comment définiriez-vous les objectifs globaux du Programme Pat's Place?
- 2) À l'étape du développement, quels sont les besoins identifiés qui ont entraîné la création du Programme Pat's Place?
- 3) Selon vos connaissances, de quelles façons est-ce que les services du Programme Pat's Place se sont améliorés au fil des ans?
- 4) Selon vos connaissances, de quelles façons est-ce le Programme Pat's Place peut continuer à s'améliorer?
- 5) Qu'est-ce qui distingue le Programme Pat's Place des autres organismes?
- 6) Le Programme Pat's Place a une liste d'attente de clients(es) potentiels(les) intéressés(ées) – Comment pouvons-nous réduire le temps d'attente?
- 7) Croyez-vous que l'emplacement du refuge Pat's Place est sécuritaire et accessible?
- 8) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez constaté la réussite et les bénéfices des services offerts par le Programme Pat's Place? (Ajoutez un exemple, si possible)
- 9) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez rencontré des difficultés dans le cadre des services offerts par le Programme de Pat's Place? (Ajoutez un exemple, si possible)
- 10) Comment vous occuperiez-vous des cas de maltraitance des personnes âgées sans le Programme Pat's Place?
- 11) Quels commentaires additionnels pouvez-vous offrir à propos du Programme Pat's Place et l'importance de ses services continus? Qu'est-ce qu'on peut changer ou mettre à jour?

Appendice D : Questions d’entrevue à l’intention des conseillers(ères) et des prestataires de services



FAMILY SERVICE TORONTO

For People. For Change.

Information générale :

1. Pour quel organisme travaillez-vous et quel est le titre de votre poste?
2. Avez-vous entendu parler du Programme Pat’s Place? Si oui, quelle est votre compréhension du processus d’admissibilité et d’accessibilité du Program Pat’s Place?

Évaluation des besoins et processus de recommandations :

1. À quelle fréquence voyez-vous des personnes âgées victimes de maltraitance à votre travail?
2. Quels sont les problèmes énoncés les plus courants chez les personnes âgées cherchant à obtenir de l’aide contre la maltraitance?
3. Quelles sont certaines des phrases clés qui vous aident à identifier des cas de maltraitance d’une personne âgée?
4. Selon votre expérience, y-a-t-il des difficultés pour les personnes âgées concernant l’accès aux services et aux programmes de votre organisme?
Si oui, quelles sont ces difficultés?
5. Autres que les abris, connaissez-vous d’autres organismes qui offrent des services similaires à ceux du Programme Pat’s Place?
6. Selon votre expérience, quels sont les délais relatifs à l’hébergement des personnes âgées victimes de maltraitance?

7. Avez-vous rencontré des difficultés dans le cadre du logement des clients(es) du refuge Pat's Place?
8. En ce qui concerne le logement, où envoyez-vous les demandes des clients(es)? De quels types d'interventions est-il question? Veuillez expliquer.
9. Avez-vous des commentaires ou des recommandations pour le Programme Pat's Place?

Appendice E : Tableau 1 – Recherche littéraire

Tableau 1 : Les termes de recherche anglais qui ont été utilisés pour trouver des articles pertinents qui parlent de la maltraitance des personnes âgées au Canada (de 55 ans et plus; à partir de 2007 et plus récents; littérature de langue anglaise)	
Concept A (Résultat)	Concept B (personnes âgées)
1. abuse* (mot clé)	6. elder* (mot clé)
2. house* (mot clé)	7. senior* (mot clé)
3. neglect*	8. male seniors
4. threat*	9. female seniors
5. homeless*	

Appendice F : Ensemble de ressources

Voir les documents PDF ci-joints

Appendice G : Échelle de résilience de Connor-Davidson 10 (CD-RISC-10)

Échelle de résilience de Connor-Davidson 10 (CD-RISC-10)

*Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants qui s'appliquent à votre situation de la dernière **semaine**.*

	Pas du tout vrai	Rarement vrai	Quelquefois vrai	Souvent vrai	Vrai presque tout le temps
	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Je suis capable de m'adapter lorsque des changements surviennent.	<input type="checkbox"/>				
2. Je peux gérer tout ce qui m'arrive.	<input type="checkbox"/>				
3. J'essaie de voir le côté humoristique des choses lorsque je suis confronté(e) à des problèmes.	<input type="checkbox"/>				
4. Devoir gérer le stress peut me rendre plus fort(e).	<input type="checkbox"/>				

**Veillez voir
au verso →**

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5. J'ai tendance à rebondir après une maladie, une blessure ou d'autres épreuves. | <input type="checkbox"/> |
| 6. Je crois que je peux atteindre mes objectifs, malgré les obstacles. | <input type="checkbox"/> |
| 7. Sous la pression, je reste concentré(e) et je réfléchis clairement. | <input type="checkbox"/> |
| 8. L'échec ne me décourage pas facilement. | <input type="checkbox"/> |
| 9. Je me considère comme une personne forte lorsque je suis confronté(e) aux difficultés de la vie. | <input type="checkbox"/> |
| 10. Je suis capable de gérer les émotions désagréables ou douloureuses comme la tristesse, la peur et la colère. | <input type="checkbox"/> |

Réservé au personnel

Date : _____ Programme : _____

Conseiller(ère)/revu par : _____
(Veuillez écrire en caractères d'imprimerie.)

Séance : 1^{re} 2^e 6^e 12^e Autre : _____ Dernière séance

Notes du conseiller ou de la conseillère (*le cas échéant*) :
