

Assaulted Women's Helpline et Seniors Safety Line

<http://www.awhl.org>

Mémoire présenté au Comité permanent de la condition féminine de la Chambre des communes



Les difficultés que connaissent les femmes âgées

Le 29 mars 2019

Mémoire présenté au Comité permanent de la condition féminine de la
Chambre des communes
(FEWO)

Assaulted Women's Helpline et Seniors Safety Line

Contexte

L'organisme Assaulted Women's Helpline, qui a répondu à son premier appel le 4 novembre 1985, est le premier service téléphonique d'intervention d'urgence de l'Ontario. À l'époque, les refuges et les autres organismes communautaires avaient du mal à répondre à la demande. Les appels à l'aide restaient sans réponse et aucun soutien n'était offert. Au cours de sa première année, l'organisme a répondu à 5 000 appels dans la seule ville de Toronto.

Aujourd'hui, nos conseillers qualifiés offrent des services dans plus de 200 langues, dont les langues autochtones et des Premières Nations, et aident les femmes victimes de mauvais traitements dans toutes les régions de l'Ontario. L'an dernier, ils ont répondu à plus de 49 000 appels.

En 2009, grâce à une subvention de la Fondation Trillium, nous avons lancé, en partenariat avec Maltraitance des personnes âgées Ontario, la Seniors Safety Line, une ligne d'assistance téléphonique pour les personnes âgées. En 2018, nous avons reçu 7 190 appels, qui provenaient surtout de personnes âgées de l'Ontario. Voici comment se répartissent les personnes qui nous appellent :

- 41 % des gens sont des femmes âgées maltraitées;
- 32 % des gens sont des hommes âgés maltraités;
- 27 % des gens sont des proches, des voisins, des amis ou des professionnels qui demandent de l'aide pour une personne âgée.

La maltraitance des personnes âgées

La maltraitance des personnes âgées est un sujet complexe. Dans 80 % des cas, les mauvais traitements sont récurrents ou constants. L'auteur des mauvais traitements est habituellement un proche ou une connaissance. Les personnes âgées ont souvent honte de leur situation ou alors elles ne considèrent pas qu'elles sont victimes de mauvais traitements.

Les motifs des appels que reçoit la Seniors Safety Line restent étonnamment constants d'une année à l'autre et donnent une bonne idée des difficultés que connaissent les femmes âgées :

- 45 % des appels concernent des cas de violence psychologique, d'isolement ou de manipulation
- 30 % des appels concernent des cas d'exploitation financière
- 18 % des appels concernent des cas de négligence
- 2 % des appels concernent des cas de violence physique
- 5 % des appels concernent d'autres cas (des traumatismes passés aux troubles de santé mentale en passant par les dentiers perdus)

Les obstacles qui empêchent d'obtenir de l'aide

Beaucoup d'autres obstacles, souvent multiples, empêchent les femmes âgées victimes de violence d'obtenir de l'aide : dans 43 % des cas, la personne n'a pas accès à des services abordables destinés expressément aux aînés; dans 38 % des cas, la personne vit de l'isolement; dans 28 % des cas, la personne craint les représailles des aidants naturels. D'autres facteurs empêchent aussi d'obtenir de l'aide : une incapacité (16 %), des obstacles linguistiques ou culturels (12 %), le racisme (5 %) et l'hétérosexisme, l'homophonie ou la transphobie (2 %).

L'accès aux transports

Pour les personnes qui vivent de l'isolement (38 % des appels), l'absence de transports en commun abordables est un facteur crucial. La situation est encore pire pour les femmes âgées des régions rurales et nordiques.

Dans bien des petites villes, il n'y a pas de services publics d'autobus, ou alors l'horaire est très restreint. Les femmes qui ne conduisent pas doivent donc compter sur des amis et des membres de leur famille, ce qui peut les empêcher encore plus de subvenir à leurs besoins essentiels : épicerie, besoins médicaux, rendez-vous pour des services sociaux ou juridiques, activités.

L'isolement et la solitude sont un réel problème pour de nombreuses femmes âgées, et la situation est encore pire pour celles qui sont victimes de violence. Chaque jour, l'organisme Assaulted Women's Helpline et le service Seniors Safety Line reçoivent des appels de femmes âgées qui n'ont personne d'autre à qui parler.

L'accès aux services de santé et aux médicaments

Dans les régions rurales, il faut souvent parcourir de grandes distances pour consulter un médecin ou un spécialiste. Dans bien des localités, les services d'autocar ne sont plus offerts ou sont si limités qu'il faut parfois que les gens voyagent de nuit pour y avoir accès et se rendre à leur rendez-vous. Les subventions pour frais de transport accordées aux résidents du Nord ne couvrent qu'une partie de leurs dépenses. Bien des femmes âgées doivent donc assumer elles-mêmes ce qu'il en coûte pour aller voir un professionnel de la santé.

De nombreuses femmes âgées dépendent ainsi entièrement de leurs aidants naturels pour obtenir des soins de santé de base, ce qui accentue leur isolement. Certaines femmes âgées victimes de violence peuvent être carrément privées de soins.

L'accès à un logement abordable

Le Canada connaît une crise du logement abordable, et la pauvreté est l'un des principaux facteurs. D'après Statistique Canada, 16 % des femmes âgées, 23 % des femmes ayant un handicap, 21 % des femmes membres d'une minorité visible et 34 % des femmes des Premières Nations vivent dans la pauvreté. Les femmes âgées issues d'une minorité visible, autochtones ou handicapées sont encore plus susceptibles de vivre dans la pauvreté.

L'accès à la justice

La violence dont sont victimes les femmes âgées provient le plus souvent d'un proche ou d'une connaissance (situation de confiance). Les personnes âgées ont donc souvent honte ou craignent de demander de l'aide. Il arrive souvent qu'elles ne se considèrent pas comme des victimes de « mauvais traitements ».

Il est donc essentiel que ces personnes aient accès à un service confidentiel d'assistance téléphonique où elles peuvent parler de ce qu'elles vivent à quelqu'un qui peut les aider à évaluer les options qui s'offrent à elles et à se protéger. Il faut savoir que la plupart des personnes âgées préfèrent un service téléphonique, auquel ils ont facilement accès, aux autres moyens de communication (comme Internet).

Seniors Safety Line, qui offre de l'assistance téléphonique professionnelle à toute heure du jour et de la nuit, est le seul service du genre au Canada.

Le veuvage

Les femmes veuves sont plus susceptibles d'être victimes de mauvais traitements, de négligence ou de manipulation. Elles sont particulièrement plus susceptibles d'être victimes d'exploitation financière par des membres de leur famille. De toutes les personnes qui ont recours au service Seniors Safety Line, 30 % sont victimes d'exploitation financière et demandent de l'information sur leurs droits et sur les moyens de se protéger. Il s'agit d'un problème complexe, car bien des gens ne veulent pas s'aliéner les membres de leur famille, qui sont peut-être les personnes les plus présentes dans leur vie.

Recommandations

1. Créer un réseau national des services d'assistance téléphonique pour les femmes âgées qui sont victimes de mauvais traitements ou qui vivent de l'isolement. Les fournisseurs de services pourraient ainsi mettre en commun leurs ressources et répondre à tous les appels au Canada;
2. Investir davantage dans les activités et les mesures communautaires afin de créer des liens avec les femmes âgées des régions rurales et nordiques;
3. Investir davantage dans les programmes d'aide aux femmes âgées ou handicapées qui sont victimes de violence;
4. Offrir les services de la Seniors Safety Line partout au Canada afin que toutes les femmes âgées du Canada puissent obtenir de l'aide et que les membres de leur famille, leurs amis et leurs voisins puissent les aider;
5. Rendre les services de transport plus accessibles et plus abordables;

Mémoire présenté au Comité permanent de la condition féminine de la Chambre des
communes

6. Augmenter le revenu et les prestations des femmes âgées pour qu'elles puissent s'adapter à l'augmentation du coût de la vie et répondre à leurs besoins fondamentaux (logement, nourriture, services de santé);
7. Intégrer le transport à des fins médicales aux services de santé;
8. Offrir des ressources et de la formation aux aidants naturels pour les aider à mieux se retrouver dans le système de santé.