

Accessibilité des services en violence conjugale pour les femmes et les enfants en situation de handicap : collaborons pour créer un réel filet de sécurité



REGROUPEMENT DES MAISONS
POUR FEMMES VICTIMES
DE VIOLENCE CONJUGALE



Plan de la présentation

- I. Le Regroupement (RMFVVC) et ses maisons membres
- II. Le projet « Accessibilité des services des maisons d'aide et d'hébergement aux femmes et enfants en situation de handicap en contexte de violence conjugale »
- III. État des lieux des maisons d'aide et d'hébergement, et de leurs besoins, en matière d'accessibilité des services aux femmes et enfants en situation de handicap
- IV. Les stratégies d'intervention
- V. Conclusion



Le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale

Un vaste réseau engagé depuis 1979 pour le droit à l'intégrité physique et psychologique des femmes. Il regroupe 47 maisons d'aide et d'hébergement réparties dans 16 régions du Québec.

Par sa mission d'éducation, de sensibilisation et d'action, le Regroupement :

- Représente les droits et les intérêts des femmes et des enfants victimes de violence conjugale et porte la voix de ses maisons d'hébergement auprès de différentes instances publiques et gouvernementales.
- Déploie un éventail de stratégies de prévention permettant à la population, aux intervenantes et intervenants sociaux et au gouvernement de mieux comprendre, dépister et agir en matière de violence conjugale.
- Soutient ses maisons membres dans leur pratique, en développant de nouvelles formations et des outils innovants.



REGROUPEMENT DES MAISONS
POUR FEMMES VICTIMES
DE VIOLENCE CONJUGALE

Les maisons, c'est plus que de l'hébergement !

Les 47 maisons membres du Regroupement mettent à disposition des femmes victimes de violence conjugale et de leurs enfants plusieurs services :

- Soutien téléphonique 7 jours / 24 heures
- Consultation externe
- Hébergement sécuritaire
- Intervention individuelle, de groupe et jeunesse
- Information, référence, soutien et accompagnement dans les démarches (logement, aide sociale, recours juridiques, etc.)
- Suivi posthébergement
- Prévention et sensibilisation dans la communauté
- Aide aux proches et aux intervenant-e-s sociojudiciaires

24 / 7

Les services des maisons sont gratuits et confidentiels.



Notre projet « Accessibilité des services des maisons d'aide et d'hébergement aux femmes et enfants en situation de handicap en contexte de violence conjugale »



5 principaux axes :

- 1) État des lieux de l'accessibilité des services des maisons ;
- 2) Recommandations émises par un comité consultatif ;
- 3) Formation sur l'accueil et l'intervention destinée au personnel des maisons d'aide et d'hébergement ; Sensibilisation à la violence conjugale aux organisations en santé et services sociaux et communautaires ;
- 4) Partenariat entre les maisons et les instances en santé et services sociaux pour assurer la continuité des services auprès des femmes en situation de handicap ;
- 5) Campagne de sensibilisation à la problématique de la violence conjugale vécue par les femmes en situation de handicap.



État des lieux de l'accessibilité des services

Questionnaire envoyé aux maisons d'aide et d'hébergement membres du Regroupement.

Taux de réponse au questionnaire : 72,7%

- 32 sur 44 maisons d'aide et d'hébergement ont répondu au questionnaire
- Provenant de toutes les régions couvertes par le RMFVVC

Le questionnaire se divise en 6 sections :

- 1) Portrait général des maisons
- 2) Accessibilité des bâtiments
- 3) Accessibilité des services
- 4) Formation des intervenantes
- 5) Post-hébergement
- 6) Spécificités des régions rurales et éloignées des grands centres urbains



SECTION 1 - Portrait général des maisons

Taux d'accueil en hébergement selon les types de limitations fonctionnelles

Femmes en situation de handicap

Toutes les maisons ont accueilli une femme en situation de handicap au cours des deux dernières années.

La grande majorité (97 %) des maisons ont hébergé des femmes vivant des enjeux en santé mentale. 69 % d'entre elles ont hébergé des femmes avec des déficiences motrices et 56 % ont accueilli des femmes ayant une déficience intellectuelle.

Taux d'accueil en hébergement selon les types de limitations fonctionnelles

Enfants en situation de handicap

La grande majorité des maisons (93 %) ont hébergé des enfants vivant avec un trouble du spectre de l'autisme ou neurodéveloppemental. 72,5 % d'entre elles ont hébergé des enfants avec des troubles du langage et de la parole et 31 % ont accueilli des enfants ayant une déficience intellectuelle.



Défis rencontrés durant l'hébergement

- **78 % (n=25) des maisons ont répondu avoir rencontré des obstacles** durant l'hébergement des femmes et enfants en situation de handicap.

Les principaux obstacles :

- Les modes de communication ;
 - Le manque de connaissances de certaines conditions (gestion de crise, besoins particuliers) ;
 - Le manque d'accessibilité physique des lieux.
- **53 % (n=17) des maisons ont indiqué qu'elles n'ont pas pu accepter certaines demandes d'hébergement de femmes ou d'enfants en situation de handicap en raison de problématiques liées à l'accessibilité universelle.**



Problèmes de communication : principal défi

- **56 % (n=14)** des maisons ont répondu avoir rencontré des **problèmes de communication** ayant plusieurs conséquences :
 - Isolement du reste des femmes hébergées ;
 - Difficultés à participer aux activités de groupe et à la vie communautaire ;
 - Communication difficile avec les intervenantes.
- **44 % (n=11)** des maisons ont indiqué avoir eu de la difficulté dans les **gestions de crise** :
 - Peu de pièces permettant de s'isoler ;
 - Intervenantes démunies et ne savent pas comment réagir.



Manque d'accessibilité des lieux

28 % (n=7) des maisons ont répondu avoir eu de la difficulté à cause de **l'inaccessibilité des lieux** :

- Impossibilité de participer aux activités quotidiennes (cuisine, lavage, etc.) ;
- Difficultés à participer aux activités de groupe et à la vie communautaire ;
- Pas d'accès à certains lieux de vie importants (salon situé au sous-sol, cour extérieure).



Méconnaissance de la problématique

- **20 % (n=5)** des maisons ont répondu ne pas connaître **les besoins des femmes et enfants en situation de handicap** :
 - [Besoin de formation](#) ;
 - [Ne savent pas comment adapter techniques d'intervention](#) (ex: femme hébergée sous tutelle).
- **16 % (n=4)** des maisons ont déclaré que leurs **outils d'intervention** sont inadaptés (mécompréhension vc des femmes en situation de handicap).
- **12 % (n=3)** des maisons ont relevé des **problèmes de sécurité** pour le personnel et les autres résidentes (DI, TSA, santé mentale).



SECTION 2 - Accessibilité des bâtiments

- **78 % des maisons (n=25)** se disent **entièrement ou partiellement accessibles** aux femmes et enfants en situation de handicap et **22 %** d'entre elles (n=7) ne se **disent aucunement accessibles**.
- 38,5 % des maisons (n=12) ont dit avoir fait d'importantes rénovations ou l'acquisition d'équipements spécialisés. 63,5 % des maisons (n=19) prévoient réaliser des travaux d'adaptation au cours des deux prochaines années financières.

Les défis rencontrés pour offrir des mesures d'adaptation répondant aux besoins des femmes et enfants en situation de handicap concernent essentiellement :

- Un manque d'espace (48 %)
- Un manque de financement (40,5 %)
- Un manque d'expertise et de connaissance (33,5 %)
- Un manque de temps ou de personnel (29 %)
- Plusieurs mentionnent la relocalisation pour devenir accessible



Accessibilité extérieure

- 65,5 % des maisons (n=21) ont un **stationnement accessible** au transport adapté et 56,5 % (n=18) ont une porte d'entrée accessible.

La grande majorité des maisons n'ont pas d'autocollant mentionnant que le débarcadère est accessible ou que la maison est accessible si tel est le cas.

- Pour 53 % des maisons (n=17), la porte d'entrée a une couleur contrastante et l'entrée dispose d'un éclairage suffisant. 65,5 % (n=21) ont affirmé que le mobilier extérieur était facilement repérable et hors de la zone de déplacement.



Accessibilité intérieure

- Les pièces les plus souvent mentionnées comme accessibles sont :
 - La cuisine (69 %)
 - L'entrée (62,5 %)
 - La salle de bain (59,5 %)
 - La chambre à coucher (56,5 %)
 - La salle commune (56,5 %)

La majorité des maisons (81,5 %, n=26) ne disposent pas d'ascenseur au sein de la maison d'aide et d'hébergement.

Par ailleurs, 90 % (n=27) des répondantes ont déclaré n'avoir rencontré aucun enjeu lorsqu'elles ont hébergé une personne avec un chien guide ou d'assistance.



Demande de prêts d'équipements

- **53 % des maisons (n=17) ont déjà contacté un CLSC, CISSS ou CIUSS** pour faire une demande de prêts d'équipements adaptés aux besoins des femmes et des enfants en situation de handicap.

Les principaux équipements empruntés sont :

- Des chaises de douche et d'aisance
- Des barres d'appuis
- Des sièges de toilette
- Autres catégories



SECTION 3 - Accessibilité des services

- 78 % des maisons (n=25) n'ont pas de procédure d'arrivée particulière pour les femmes et les enfants en situation de handicap.
- Dans les maisons où une procédure existe, elle concerne la déficience motrice (n=3), la déficience auditive (n=3) et la déficience visuelle (n=1).

Les services offerts par les maisons (aide téléphonique, soutien individuel, accompagnement dans les démarches, prévention etc..) ne sont en majorité **pas adaptés aux personnes sourdes et malentendantes, aux personnes qui ont une déficience visuelle ou aux personnes ayant un trouble de langage / parole.**

Accès à l'information

- 96,5 % des maisons (n=29) ont affirmé que **le site internet de leur maison n'était pas accessible** aux personnes en situation de handicap (standards d'accessibilité W3C).
- 55 % (n=16) des répondantes ont dit ne pas avoir de **matériel de sensibilisation représentant les réalités, enjeux de diverses femmes, dont celles des femmes en situation de handicap**. 34,5% des maisons (n=10) ont dit partiellement et 10,5 % des maisons (n=3) ont dit en avoir.

Communication

- 69 % des maisons (n=20) ont dit que leurs intervenantes ne connaissaient pas **le Service de relais vidéo (SRV) Canada**. *Ce service permet à une personne sourde ou malentendante de communiquer gratuitement avec la maison d'aide et d'hébergement par exemple*. Par contre, 31 % des maisons (n=9) le connaissaient.
- Seulement 12 maisons ont répondu que leurs intervenantes ont accès à un.e interprète en LSQ, 2 maisons en ASL et 1 maison en LSQ ou ASL tactiles.



Situation d'urgence

- **53,5 %** des maisons (n=16) ont indiqué être informées **des besoins des femmes en situation de handicap** qui doivent être pris en considération lors de la mise en œuvre d'un scénario de protection et **46,5 %** des maisons (n=14) ont répondu ne pas l'être.
- **76,5 %** des maisons (n=23) ne savent pas que le Service de relais vidéo (SRV) Canada, pour les femmes sourdes et malentendantes, offre un service pour communiquer en cas d'urgence avec le 911.



SECTION 4 - Formation des intervenantes

- Aucune des maisons (n=30) n'a indiqué que des intervenantes ont suivi des cours en langue des signes LSQ et/ou ASL.
- **70 % des maisons** (n=21) ont répondu que des intervenantes n'ont **pas suivi de formation spécifique** concernant les femmes et enfants en situation de handicap vivant dans un contexte de violence conjugale.
- Pour les maisons ayant dispensé une formation spécifique, elle n'a pas été mise à jour régulièrement et n'a pas été donnée systématiquement aux nouvelles intervenantes.



Ressources spécialisées

- **56,5%** (n=17) ont répondu **connaître les ressources spécialisées** en fonction du handicap qu'elles peuvent consulter au besoin dans leur région et **43,5%** des maisons (n=13) ont dit ne pas les connaître.

Les ressources mentionnées par les maisons :

- Les organismes communautaires
- Les CISSS, CLSC
- Les centres de réadaptation
- Certaines ont mentionné avoir un cartable des ressources



Section 5 - Post-hébergement

Selon les maisons, les plus grands défis auxquels font face les femmes en situation de handicap en post-hébergement :

- 89,5% Logement accessible et abordable
- 62% Transport
- 62% Assistance dans les tâches quotidiennes
- 58,5% Indépendance financière
- 31% Accès aux soins ou services sociaux
- 24% Procédures judiciaires
- 3,5% Services dans les régions éloignées



Section 6 - Spécificités des régions rurales et éloignées des grands centres urbains

- Parmi les maisons situées dans ces régions, **44,5 %** (n=8) disent **rencontrer divers obstacles** pour offrir un secours immédiat aux femmes et enfants en situation de handicap et notamment :
 - Le transport adapté
 - Les ressources spécialisées
 - Les logements accessibles

Les maisons qui éprouvent de la difficulté à rejoindre ces femmes font appel aux organismes communautaires locaux, aux CIUSS et CISSS.

- **77 % des maisons** de ces régions (n=10) n'ont **pas accès à des interprètes** en LSQ et en ASL.



Réussites et expériences positives des maisons

La grande majorité des répondantes ont affirmé avoir déjà mis en œuvre certaines adaptations pour mieux accompagner les femmes et enfants en situation de handicap.

En voici quelques exemples :

- Accessibilité des bâtiments (salle de bain, élévateur, buanderie, etc.)
- Adaptation de l'intervention (besoins spécifiques, sensibilisation du personnel, soutien dans l'apprentissage de pictogrammes)
- Adaptation du mobilier (chaise de bain, matériel pour femmes sourdes et malentendantes)
- Ententes de partenariat (CRDP, IRDPQ, infirmière, interprètes, CISSS)
- Adaptation du matériel d'intervention (document accessible, langage simplifié cycle de la violence conjugale)



Témoignages des maisons d'aide et d'hébergement

« Adapter l'espace dans les pièces pour permettre de circuler plus facilement en fauteuil. S'ajuster aux besoins spécifiques de la femme et de l'enfant. Adapter notre approche pour entrer en relation. »

« Rencontrer une intervenante du CRDP pour la déficience auditive et mieux intégrer une employée dans l'équipe (l'intervenante était agréablement surprise de l'ouverture du milieu de travail). Se procurer du matériel afin d'accueillir une femme avec des besoins au niveau auditif. »

« En collaboration avec l'intervenante jeunesse et une intervenante de IRDPQ, des photos ont été prises des différentes pièces de la maison et une trousse a été préparée pour que la maman puisse mieux communiquer avec son enfant. Pour amener son enfant à faire une action, elle lui montrait la photo appropriée. Cette démarche facilitait sa collaboration. »

« Nous aimons être créatives! Par exemple acheter et installer des détecteurs pour les sorties d'urgence afin d'être alertées lorsqu'un enfant ayant un trouble du spectre de l'autisme sort en courant. Trouver des applications pour la communication sur la tablette électronique. »

« Mise en place d'un horaire de repas spécifique pour qu'un enfant autiste puisse manger dans le calme et aménagement d'une pièce au sous-sol pour faire ses devoirs dans la tranquillité. »



Conclusion

- Les maisons d'aide et d'hébergement ont **une grande volonté d'adapter leurs services** pour accompagner et soutenir les femmes et enfants en situation de handicap en contexte de violence conjugale.
- La grande majorité des maisons rencontrent **des obstacles** lorsqu'elles hébergent ou interviennent auprès des femmes et enfants en situation de handicap.
- Pourtant, certains obstacles pourraient être levés **en renforçant les liens entre les différentes ressources** œuvrant auprès des personnes en situation de handicap (milieu communautaire, réseau de la santé et maisons d'aide et d'hébergement).

