NUMÉRO SPÉCIAL : L'IMPACT DE LA COVID-19 SUR LES MAISONS D'HÉBERGEMENT POUR FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE

LES MAISONS S'EXPRIMENT

Les maisons s'expriment 2020 est le septième sondage national[1] mené auprès des maisons d'hébergement qui servent des femmes et les enfants affectés par la violence[2]. Ce numéro spécial aborde la façon dont les maisons d'hébergement ont été touchées par la pandémie de COVID-19 et y ont réagi. Il comprend des informations sur la capacité d'accueil, les appels de crise et les demandes d'admission, l'évolution de la violence (à la fois sa gravité et sa fréquence), l'impact de la COVID-19 sur le travail des maisons, la manière dont elles se sont adaptées et les mesures qu'elles prévoient maintenir après la pandémie.

Demande relative aux maisons d'hébergement et au soutien en matière de VFF pendant la COVID-19

Les données du sondage montrent que les appels de crise et les demandes d'aide ont varié au cours des différentes phases de la pandémie. La phase I fait référence à la période de mars à mai 2020, lorsque de nombreuses régions du Canada étaient en état de confinement. La phase II correspond à la période de juin à octobre 2020, lorsque les mesures de confinement ont été assouplies.

Trois répondantes sur cinq (59%) ont indiqué que les appels de crise ont diminué au cours de la phase I, et presque le même nombre (61%) ont déclaré que les appels ont augmenté au cours de la phase II (Figure 1). Comme l'a fait remarquer une répondante :

«Au début, c'était très calme, ce qui était inquiétant car nous savions qu'il y avait des femmes dans la communauté qui avaient besoin de soutien. La situation n'a pas beaucoup changé jusqu'en septembre, et maintenant nous sommes plus stables, tant en ce qui concerne les appels que les séjours dans la maison».

Figure 1 : Fréquence des appels de crise pendant les différentes phases de la pandémie

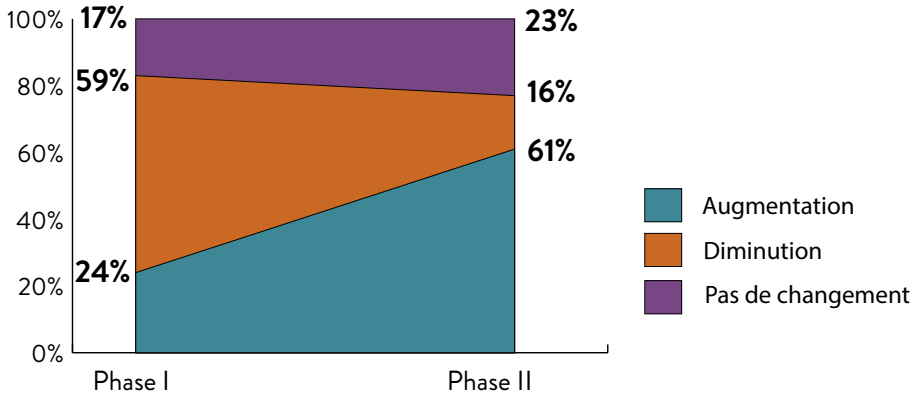
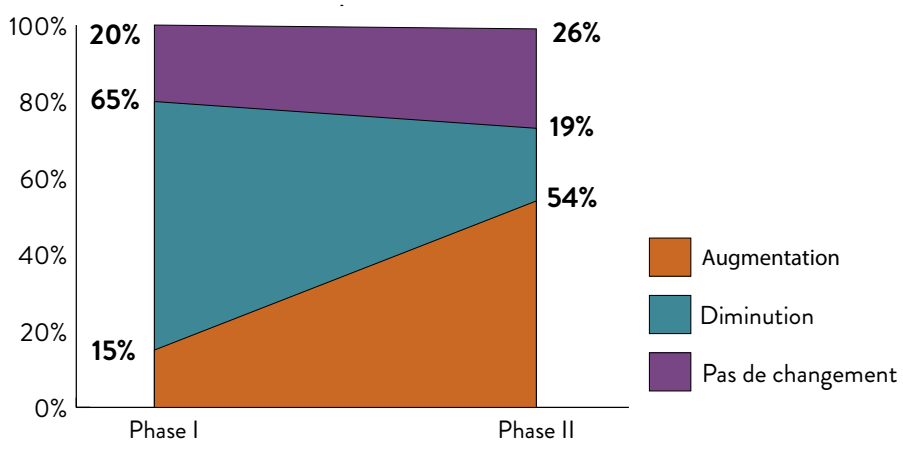


Figure 2 : Demandes d'admission dans les maisons d'hébergement pendant les différentes phases de la pandémie



La même tendance s'est dégagée pour les admissions (Figure 2). Au cours de la phase I, 65% des répondantes ont indiqué une diminution. Lorsque les restrictions ont été levées et que les entreprises ont rouvert entre juin et octobre, 54% des répondantes ont déclaré que les demandes d'admission avaient augmenté.

Bien sûr, la situation varie et les commentaires ont montré que certaines maisons d'hébergement ont connu une augmentation des appels et des demandes d'admission tout au long de la pandémie. Par exemple, une répondante a déclaré :

«Le nombre de demandes a augmenté et la maison est toujours pleine. Nous utilisons un hôtel local pour nous soutenir au-delà de nos capacités. Nous sommes dans une zone rurale, donc assurer la sécurité des gens est un défi en matière de disponibilité».

Les données suggèrent qu'il était difficile pour les femmes de demander de l'aide ou de quitter leur domicile pendant les périodes de confinement. Les commentaires ont cité diverses raisons à cela, notamment la crainte de contracter le virus. «Les femmes sont plus réticentes à venir en personne car elles s'inquiètent des éclosions de COVID dans les maisons.» Les survivantes peuvent avoir été incapables d'appeler ou de partir parce que leur agresseur surveillait leurs téléphones et autres appareils ainsi que leurs déplacements. L'insécurité en matière de logement et le risque de se retrouver sans abri, en particulier pendant une pandémie, ont également eu un effet dissuasif important sur les femmes qui voulaient quitter un foyer où elles étaient violentées.

Les maisons d'hébergement sont restées ouvertes pendant la pandémie et ont respecté les règles de santé publique pour assurer la sécurité de leur personnel et de leur clientèle. Cependant, beaucoup ont exprimé leur inquiétude pour celles qui ne demandaient pas d'aide :

«Nous avons dû nous adapter aux chats téléphoniques, aux vidéoconférences, etc. Les femmes se sont éloignées en raison de la peur que la pandémie a créée. Certaines ont le sentiment que leur confidentialité est menacée par les services en ligne, et d'autres hésitent à nous contacter en raison de l'auto-isolement imposé par les protocoles de santé publique. Nous avons dû faire beaucoup de publicité pour informer la communauté que nous offrons toujours des services, malgré la pandémie».

Capacité réduite et réglementation en matière de santé publique

La majorité (71%) des répondantes ont dû réduire leur capacité d'accueil pour respecter la réglementation en matière de santé publique. Le nombre de chambres (et donc de lits) a été réduit afin d'avoir une unité d'isolement sur place et de maintenir une distance physique. Les salles de bain communes ne permettaient pas de respecter l'éloignement physique et certaines maisons ont dû limiter les chambres et les salles de bain communes à une seule résidente/famille, ce qui a entravé davantage

la capacité d'accueil. Les espaces communautaires tels que les cuisines, les salons, les salles familiales et les aires de jeux pour enfants ont également été considérablement modifiés. De nombreuses maisons d'hébergement ont dû réduire leur capacité d'accueil de 50% ou plus.

La situation s'est avérée difficile car certaines maisons sont demeurées à pleine capacité, même avec une occupation maximale réduite, souvent avec des horaires modifiés, des conditions de travail à distance et, dans certains cas, un personnel réduit. Les règlements de santé publique ont alourdi la tâche du personnel en ce qui concerne le nettoyage, la réorganisation des espaces pour la distanciation physique, les changements dans la livraison des programmes et les efforts continus pour encourager tout le monde à suivre ces règlements. Tous ces changements ont été particulièrement pénibles pour les enfants dans un environnement communautaire.

1,039
Total des unités d'isolement sur et hors site

64% des maisons avaient des unités hors-site dans un hôtel ou un motel

51% avaient des unités sur place

17% avaient des unités hors site et non à l'hôtel

Unités d'isolement

Les maisons d'hébergement ont trouvé différents moyens de faire face à une capacité réduite tout en assurant la disponibilité d'unités d'isolement pour les personnes qui pourraient avoir besoin d'une mise en quarantaine. 74% des répondantes avaient mis en place des unités d'isolement sur ou hors site. L'approche la plus courante, en particulier parmi les maisons d'hébergement d'urgence, était un arrangement avec un hôtel ou un motel hors site. Sans les hôtels pour les débordements, beaucoup auraient dû réduire encore plus leur capacité.

Si les unités d'isolement hors site constituaient une solution à court terme très nécessaire, elles n'étaient pas sans poser de problèmes. Certaines maisons ont trouvé difficile de servir les femmes et les enfants qui séjournent à l'hôtel:

«Nous avons financé des chambres d'hôtel, ce qui nous aide à augmenter notre capacité (bien que pas au même niveau). Mais le degré et la qualité du service sont réduits par rapport à ce que nous pouvons fournir à la maison. C'est un défi important que de fournir les ressources et le soutien aux femmes et aux enfants qui sont hébergés dans des hôtels».

La moitié des répondantes (51%) disposaient d'une unité d'isolement sur place. De nombreuses maisons d'hébergement d'urgence continuaient à fonctionner dans un environnement communautaire et certaines ont donc dû modifier leur espace physique pour se conformer aux règlements de santé publique. L'ampleur de ces rénovations varie, 8% nécessitant des rénovations majeures (supérieures à 10 000 dollars), 19% des rénovations mineures (inférieures à 10 000 dollars), et la majorité (74%) n'en nécessitant aucune. Parmi les maisons qui avaient besoin de rénovations, 84% ont utilisé les fonds d'urgence COVID-19 du gouvernement fédéral[3], 40% leur budget existant, et 30% ont reçu des dons pour couvrir les coûts; certaines maisons ont eu recours à une combinaison de fonds pour leurs rénovations.

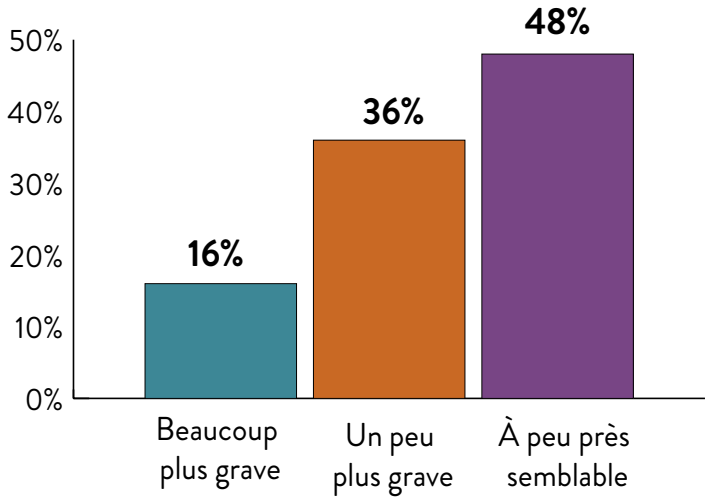
Les maisons de deuxième étape, avec des unités de type appartement à plus long terme, n'ont pas nécessairement dû réduire leur capacité dans la même mesure que les maisons d'urgence car leurs unités ne sont pas partagées. Lorsque c'est possible, certaines d'entre elles réservent une unité comme site d'isolement.

Types et gravité de la violence faite aux femmes pendant la pandémie

«Non seulement notre maison est au maximum de sa capacité, mais le nombre de cas de violence que nous traitons a également augmenté de façon spectaculaire, tout comme leur gravité».

Ce commentaire met en évidence une tendance inquiétante signalée par les maisons d'hébergement de tout le pays qui ont constaté une escalade de la gravité de la violence faite aux femmes pendant la pandémie.

Figure 3 : Changement dans la gravité de la violence chez les femmes venant à la maison d'hébergement



Parmi les femmes admises dans leurs maisons, 16 % des répondantes ont fait état de violences beaucoup plus graves, 36% un peu plus graves, et 48% à peu près semblables (Figure 3)[4]. Les maisons d'hébergement qui n'ont pas constaté de changements dans les taux ou les types de violence ont précisé qu'elles se trouvaient souvent dans des endroits où la pandémie n'avait pas affecté leur communauté (aucun ou très peu de cas, pas de fermeture ou de confinement, etc.).

En outre, plus du tiers (37%) des répondantes avaient constaté un changement dans les types de violence subis par les femmes; 51% ont déclaré que rien n'avait changé et 11% étaient incertaines. Les maisons ont indiqué que les femmes admises obtenaient des scores plus élevés lors des évaluations des risques de danger, ainsi que des indicateurs de létalité plus élevés.

Les commentaires ont révélé des tendances inquiétantes constatées par les intervenantes de première ligne en matière de violence, notamment une augmentation des agressions physiques (en particulier les coups de couteau, les étranglements et les fractures), des confinements forcés, des violences sexuelles, des abus émotionnels et financiers, des instances de traite des êtres humains et une fréquence globalement plus élevée des violences sous toutes leurs formes.

Les agresseurs ont utilisé la pandémie elle-même comme stratégie pour maltraiter et contrôler davantage les femmes confinées à la maison en raison des restrictions imposées par la COVID-19. Les mesures d'isolement et de confinement visant à assurer la sécurité du public ont créé par inadvertance une situation dangereuse pour les femmes et les enfants vivant avec leurs agresseurs qui ont utilisé cet isolement accru sanctionné par le gouvernement pour contrôler davantage leurs victimes. Plus précisément, la montée du contrôle coercitif[5] – isolement, limitation de l'accès aux finances, contrôle des comportements, dégradation, restriction des mouvements, etc. – a été signalée plus fréquemment par les survivantes qui appellent et se rendent dans les maisons d'hébergement et les services de santé pour obtenir de l'aide et se mettre en sécurité.

Les commentaires indiquent que les menaces de transmettre la COVID-19 aux femmes ou à leurs enfants sont des tactiques courantes utilisées par les agresseurs. Les auteurs ont également tiré avantage des retards des tribunaux en raison de la pandémie pour infliger davantage de violence aux femmes et à leurs enfants. Une répondante a déclaré :

«Les hommes se servent du système judiciaire pour abuser des femmes en utilisant les enfants comme levier émotionnel. Au Québec, la garde partagée est automatique, mais dès que la femme dénonce la violence devant le tribunal, elle est accusée d'en faire un moyen d'aliénation parentale[6]. Le système judiciaire québécois joue contre elle».

En outre, des agresseurs ont enfreint les dispositions relatives à la garde des enfants en refusant de les rendre à leur mère.

Les survivantes des régions rurales, éloignées et nordiques sont déjà isolées et souvent à des heures de route des aides et des maisons d'hébergement. Certaines répondantes ont noté que des femmes autochtones ne pouvaient ni quitter leur communauté, ni trouver de moyen de transport pour se rendre à la maison d'hébergement : «Des femmes disent qu'elles ont eu du mal à quitter leurs communautés et qu'elles étaient incapables de s'éloigner de leurs partenaires». Cela n'a fait qu'accroître la violence, les femmes étant prises au piège.

Les répondantes ont noté une augmentation significative des crises de santé mentale et des défis à relever pour les survivantes en raison de l'augmentation de la violence et des abus, ainsi que du stress supplémentaire lié à la pandémie et à l'isolement :

«Les femmes sont stressées et vivent une grande anxiété. Il y a une peur de la COVID et une tension et une appréhension de la violence que ces femmes subissent».

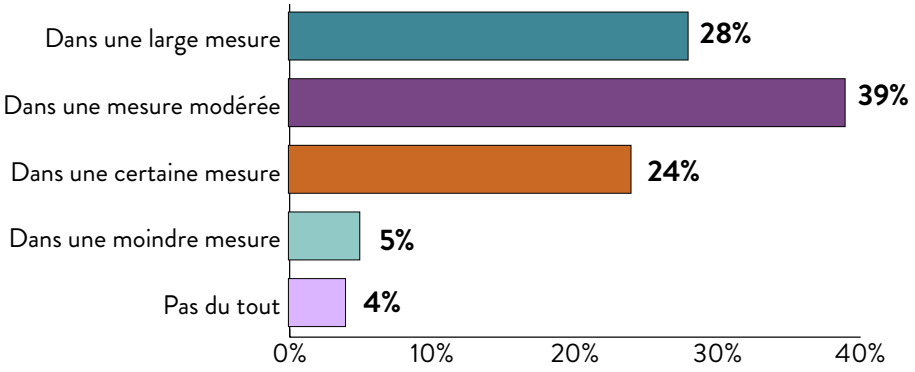
Cette situation a été exacerbée par la distance les séparant de nombreux services de soutien, comme nous le verrons plus en détail dans la section suivante.

S'adapter à la pandémie

Les maisons d'hébergement ont dû faire face à des défis en raison de la COVID-19. Plus du quart (28%) des répondantes ont déclaré que la pandémie avait eu un impact important sur leur capacité à fournir des services aux femmes et aux enfants fuyant la violence, le tiers (39%) indiquant que cet impact était modéré (Figure 4).

Malgré les difficultés, les maisons ont continué à servir les femmes et les enfants de la communauté. Une grande majorité (89%) a continué à soutenir des personnes qui ne résidaient pas dans la maison. Les commentaires ont montré que de nombreuses maisons ont accru leurs services externes, en utilisant la technologie pour joindre les survivantes incapables de se présenter physiquement pour recevoir des services ou être hébergées.

Figure 4 : Mesure dans laquelle la pandémie a eu un impact sur la capacité de votre maison à fournir des services

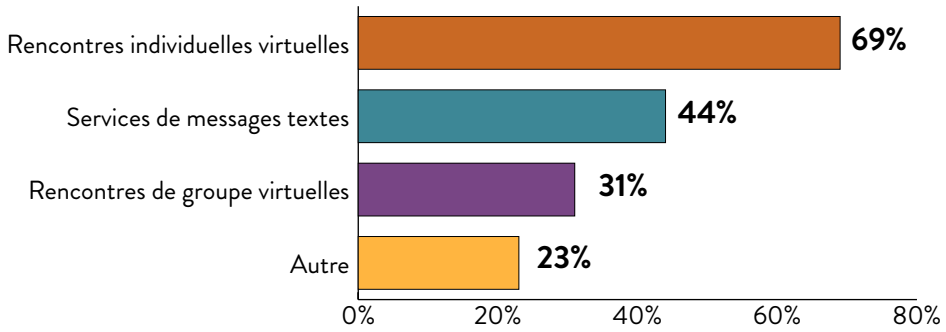


Afin de servir correctement les survivantes dans ces conditions difficiles et en constante évolution, 82% des répondantes ont dû acquérir de nouvelles technologies pour les soutenir. Parmi les maisons qui ont choisi ce moyen pour améliorer leur capacité, 67% ont utilisé les fonds d'urgence fédéraux COVID-19 pour acheter de nouvelles technologies telles que des tablettes, des téléphones et des ordinateurs portables pour les résidentes et le personnel.

Plusieurs répondantes ont adapté leur prestation de services pour maintenir une distanciation physique en fournissant une aide à distance par SMS et par appels téléphoniques et vidéo. Par exemple, elles ont utilisé des plateformes de vidéoconférence cryptées pour le counseling individuel et de groupe (Figure 5).

Les commentaires ont révélé des sentiments mitigés quant à l'utilisation de la technologie qui a, par exemple, élargi l'accès aux survivantes au-delà des résidentes. Mais la bande passante, le Wi-Fi et la réception cellulaire étaient limités dans de nombreuses zones rurales et isolées. En outre, des répondantes ont déclaré que certaines survivantes préféraient le counseling et les programmes à distance, tandis que d'autres ont constaté que les femmes souffraient du manque de contacts en personne. À l'avenir, la possibilité pour les résidentes de choisir la manière dont elles recevront les services pourrait être une solution viable.

Figure 5 : Technologie utilisée pour fournir des services pendant la pandémie



Défis

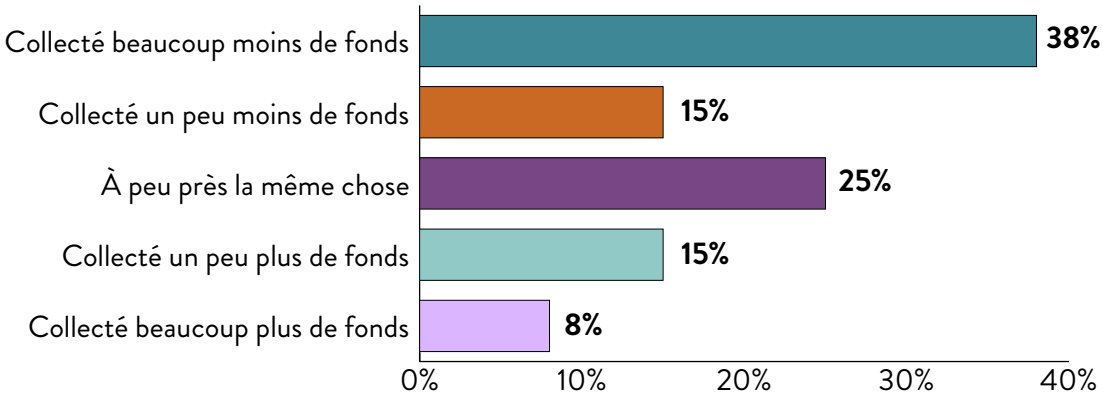
Les recherches récentes d'Hébergement femmes Canada ont montré que les maisons d'hébergement de tout le pays étaient déjà confrontées à de nombreux défis avant la pandémie[7], notamment des problèmes de financement, de personnel, de capacité d'accueil et de prestation de services. Les maisons situées dans les régions rurales, isolées et nordiques, dont plusieurs sont autochtones, ont été particulièrement touchées en raison de l'isolement et du coût élevé de la vie, du transport et des biens de consommation.

Les défis du financement et de la collecte de fonds

Moins de la moitié (41%) des répondantes ont déclaré que leurs défis par rapport au financement étaient à peu près les mêmes qu'avant la pandémie, alors que 26% ont indiqué qu'ils étaient un peu plus, et 18% beaucoup plus. L'impact de la pandémie sur la capacité de faire des levées de fonds peut être l'une des raisons pour lesquelles certaines maisons ont éprouvé des difficultés. Plusieurs (38%) ont déclaré avoir collecté beaucoup moins de fonds pendant la pandémie, 15% un peu moins, et 25% à peu près autant (Figure 6). Même lorsque les fonds collectés ont diminué, plusieurs répondantes ont indiqué que leurs communautés continuaient à faire des dons très nécessaires et appréciés.

Pour de nombreuses maisons d'hébergement, les collectes de fonds en personne ont été annulées en raison de la pandémie, ce qui a mis en péril les programmes destinés aux femmes et aux enfants. Certaines communautés ont également été durement touchées par les pertes d'emplois, ce qui a eu des répercussions sur la collecte de fonds au palier local. Si certaines

Figure 6 : L'impact de la pandémie sur la collecte de fonds en comparaison à l'année dernière



sont passées à la collecte de fonds en ligne, beaucoup ont signalé que cette méthode n'avait pas donné de bons résultats. Comme la majorité des maisons dépendent des collectes de fonds pour leur fonctionnement[8], leur annulation entraîne des incertitudes financières:

«Nous ne savons pas comment nous allons trouver les fonds nécessaires pour maintenir nos activités».

Alors que de nombreuses maisons d'hébergement ont apprécié le financement d'urgence du gouvernement fédéral, certaines affirmant que c'était la seule façon de garder les portes ouvertes pendant la pandémie, d'autres ont souligné son insuffisance. Elles étaient préoccupées par le manque de financement durable[9] pour faire face à la pandémie et ne pas fermer leurs portes. Certaines ont dû licencier du personnel en raison de difficultés financières.

Défis en matière de personnel

La majorité (78%) a été confrontée à des problèmes de personnel pendant la COVID-19. Cela n'est pas surprenant étant donné que la majorité des effectifs sont des femmes et que les recherches ont montré qu'elles ont été les plus durement touchées par la pandémie mondiale sur le plan de la conciliation du travail rémunéré et des responsabilités familiales[10]. Par exemple, 41% ont été modérément et 18% fortement affectées par la disponibilité du personnel en raison des responsabilités liées à la garde des enfants, en particulier pendant la fermeture des écoles et des garderies.

Étant donné que les maisons d'hébergement fournissent des services directs au public, le personnel a parfois dû rester à la maison en raison de soucis de santé ou de quarantaine. Plus précisément, 37% des répondantes ont été modérément et 27% fortement affectées par la réticence du personnel à travailler en raison de soucis de santé ou d'exigences d'auto-isolement.

De nombreuses maisons ont permis à leur personnel de travailler à distance lorsque cela était possible. Un tiers (33%) des répondantes ont été modérément touchées par ces changements, et 31% ont fait état d'un impact mineur; 19% ont indiqué qu'elles étaient fortement affectées. Il est nécessaire d'avoir du personnel sur place en tout temps, en particulier en raison du besoin régulier de nettoyage et d'assainissement, ce qui a entraîné une augmentation de la charge de travail :

«Afin de respecter la distance physique, nous avons dû réduire l'équipe qui est ensuite devenue très fatiguée, ce qui a causé de nouvelles réductions de personnel. Les procédures COVID demandent beaucoup d'énergie».

Malgré les efforts déployés pour maintenir la qualité et la cohérence des programmes et des services, certaines répondantes ont décrit des impacts négatifs sur les résidentes en raison de la réduction du personnel sur place, du manque de soutien en personne et de l'annulation des activités de groupe : «Les clientes ont exprimé un sentiment d'isolement et de manque par rapport au niveau de soutien d'avant la pandémie».

Conclusion : Au-delà de la pandémie

La majorité (66%) des répondantes ont déclaré qu'elles vont maintenir certaines des pratiques mises en place après la pandémie. De nombreux commentaires suggèrent que la pandémie leur a permis de «sortir des sentiers battus» et de «devenir plus empathiques et créatives».

Parmi les réponses, certaines pratiques émergentes se sont distinguées. Beaucoup ont indiqué qu'elles continueraient à fournir des services à distance et qu'elles cherchaient à étendre

leurs capacités virtuelles, de textos et de téléphone. Plusieurs maisons d'urgence ont déclaré qu'elles continueraient à préparer tous les repas pour les résidentes afin de maintenir une distance physique et une manipulation sécuritaire des aliments. Des répondantes ont indiqué qu'elles allaient retenir diverses pratiques de santé et de sécurité telles que la planification en cas de pandémie, le stockage d'équipements de protection individuelle et le lavage des mains.

La pandémie a incité de nombreuses maisons d'hébergement d'urgence à repenser leur espace physique, notamment les chambres et salles de bain communes et les espaces communautaires. Alors que le secteur avait ces conversations depuis un certain temps déjà, la pandémie nous a «amenées à examiner sérieusement des options alternatives en matière d'hébergement». Plusieurs unités autonomes avec des suites ou des appartements ont été répertoriées comme un modèle idéal. Cela nécessiterait un investissement en capital important et une campagne de sensibilisation auprès des bailleurs de fonds pour reconnaître et financer ce besoin.

Plusieurs répondantes ont expliqué les résultats positifs du travail à distance et les mesures qu'elles envisageaient garder en place après la pandémie: «Nous avons travaillé en deux équipes en alternant les jours de travail et les jours d'absence. De cette façon, si quelqu'un tombe malade, nous pouvons toujours fournir des services. Les journées passées à la maison nous ont permis de passer des appels téléphoniques et de suivre les dossiers mieux que jamais en plus de réduire le stress du personnel qui doit sans cesse faire face à des cas extrêmes».

Dans l'ensemble, les maisons d'hébergement travaillent dans des environnements incroyablement difficiles et en constante évolution alors que la pandémie continue de se développer. Cela ne les a pas empêchées de protéger d'innombrables femmes et enfants, tant contre la violence que contre la COVID-19, dans ce que certaines ont appelé la double pandémie[11].

Les maisons s'expriment est produit par Hébergement femmes Canada. Nous œuvrons en tant que voix unifiée pour un changement systémique visant à mettre fin à la violence faite aux femmes, tout en assurant le leadership pour la collaboration et l'échange de connaissances entre les maisons d'hébergement à travers le pays. HFC remercie Justice Canada, la Fondation Rogers et le Syndicat national des employées et employés du secteur public et des services généraux pour leur contribution. Photos de **Unsplash**.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur **www.contrevff.ca** et sur Facebook, Twitter et Instagram à l'adresse **@endvawnetwork**.

[1]Le sondage a reçu des réponses de 266 maisons d'hébergements venant de 251 (sur 480) organisations, soit un taux de 52%. Ce chiffre comprend des réponses de chaque province et territoire, des zones urbaines et rurales, et des maisons autochtones (Premières nations, métisses, inuites).
[2]En raison de la pandémie mondiale de COVID-19, *Les maisons s'expriment* de cette année ne comprend pas d'instantané d'une journée du nombre de femmes et d'enfants desservis.
[3]Ces fonds faisaient partie du plan de réponse économique COVID-19 du gouvernement fédéral. Voir ce communiqué de presse pour plus d'informations.
[4]Voir EVA Canada's report, qui a constaté des changements similaires dans la violence pendant la pandémie.
[5]Voir ce rapport de recherche, soumis à Justice Canada en avril 2020, pour plus d'information sur le contrôle coercitif.
[6]L'aliénation parentale, dans ce cas, fait référence à l'accusation selon laquelle une femme invente des accusations de violence conjugale afin de garder malicieusement ses enfants à distance (c'est-à-dire de les aliéner) de leur autre parent. Pour plus d'informations, voir cet article de *La Presse*.
[7]Voir les rapports précédents d'Hébergement femmes Canada: *Plus qu'un lit* (2019), *Vers une vie libre de violence* (2019), et *Briser le cycle de la violence et pallier le manque de logements* (2020).
[8]La recherche *Plus qu'un lit* d'HFC a trouvé que 55% des maisons d'hébergement ne pouvaient pas couvrir leurs dépenses de fonctionnement sans levées de fonds (Maki 2019: 64).
[9]Les gouvernements provinciaux et territoriaux sont responsables du financement opérationnel des maisons d'hébergement relevant de leur compétence.
[10]Voir le rapport de juillet 2020 de la Fondation canadienne des femmes sur les femmes, le travail décent et l'économie fracturée du Canada.
[11]Voir, par exemple, cet article par *VICE*, et celui-ci par *The Washington Post*.