

L'élaboration des Pratiques prometteuses au Canada pour soutenir les femmes âgées victimes de violence

Conclusions de l'évaluation du processus et des résultats



Rapport préparé par Arbor Educational & Clinical Consulting Inc.
Avril 2015



Projet financé par
l'entremise du
programme Nouveaux
Horizons pour les aînés

Soumis à : Atira Women's Ressource Society
Soumis par : Arbor Educational & Clinical Consulting
dbuote@arboreducational.com
Rédaction : Denise Buote, PhD
Stephanie Potter, PhD
Traduction : Lise Archambault

Ce projet a été financé par l'entremise du programme Nouveaux Horizons pour les aînés du gouvernement du Canada.

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles des auteures et ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Remerciements

L'équipe d'évaluation souhaite remercier les membres du Comité consultatif national qui ont gracieusement donné leurs commentaires à chaque étape de ce projet collaboratif. Nous voulons aussi remercier les employées d'Ama House et SAVA Centre-Ouest qui ont apporté leur propre éclairage dès la première étape du projet. Merci aux rédactrices et réviseuses qui ont contribué à guider ce processus collaboratif de concert avec le Comité consultatif national. Finalement, merci à Janice Abbott et Tamar (Tomi) Cherniawsky pour leur soutien constant en matière d'information.

Coordonnées

Atira Women's Ressource Society
Bureau administratif
101, rue Cordova Est
Vancouver (C.-B)
V6A 1K7
(t) 604-331-1407
www.atira.bc.ca

Table des matières

Liste des figures	iii
Liste des tableaux	iii
Résumé.....	iv
1 Introduction : Aperçu du projet	1
1.1 Le Comité consultatif pancanadien	1
1.2 Inventaire national des programmes pour femmes âgées.....	2
1.3 Élaboration du document sur les pratiques prometteuses.....	2
2 Approche et méthodologie	4
2.1 Résultats de l'évaluation	5
2.2 Participation à l'évaluation.....	7
2.3 Méthodes et calendrier de la collecte de données.....	7
2.4 Remarque sur la terminologie.....	8
3 Conclusions de l'évaluation du processus	8
3.1 Entrevues avec des employées de SAVA et Ama House, automne 2014	8
Objet	9
Description des répondantes	9
Avantages de la participation pour les femmes.....	9
Avantages de la participation pour le personnel	9
Entendre les voix des femmes âgées.....	9
Éléments essentiels d'un document sur les pratiques prometteuses	10
Disséminer l'information sur le terrain grâce à un document sur les pratiques prometteuses	10
Modes de diffusion	10
3.2 Entrevues de mi-projet	11
Objet	11
Description des répondantes	11
Collaboration, direction et orientation.....	11
Changements d'orientation proposés pour le document	13
Utilisation du document sur les pratiques prometteuses	14
Développement et durabilité du réseau.....	15

3.3	Rencontre face à face de novembre 2014	16
	Observations sur la rencontre.....	16
	Répondantes au sondage sur l'évaluation	17
3.4	Décembre 2014 - Mars 2015 Rédaction du document	21
4	Conclusions de l'évaluation des résultats.....	21
4.1	Qualité du produit final.....	21
4.2	Participation et collaboration.....	23
4.3	Incidence personnelle : Connaissances, attitudes et compétences	26
4.4	Forces du projet.....	28
4.5	Défis liés au projet.....	30
4.6	Leçons apprises.....	31
5	Étapes suivantes : La diffusion des pratiques prometteuses	31
6	Conclusions et leçons apprises.....	33
7	Sources	35

Liste des figures

Figure 1 :	Calendrier et objectif des réunions	4
Figure 2 :	Origine des membres du Comité consultatif national	7
Figure 3 :	Type et niveau d'incidence personnelle pour les membres du Comité	26

Liste des tableaux

Tableau 1 :	Principales questions d'évaluation par la méthode de collecte des données	6
Tableau 2 :	Sommaire des données qualitatives	8
Tableau 3 :	Novembre 2014 : Expérience de collaboration du Comité consultatif	17
Tableau 4 :	Niveau d'implication perçue des membres du Comité (N=10)	18
Tableau 5 :	Accord concernant les éléments du projet de collaboration	24
Tableau 6 :	Auditoires ciblés pour la diffusion du document	33

Résumé

Description du projet

Les femmes âgées victimes de violence ont souvent des besoins particuliers auxquels ne répondent pas adéquatement les programmes actuels d'hébergement et de soutien. Afin de faire la lumière sur ces besoins particuliers, l'Atira Women's Resource Society a pris les rênes d'un projet participatif en trois étapes.

- Première étape : Consultation de femmes, employées et bénévoles dans deux établissements canadiens qui offrent des services spécialisés destinés aux femmes âgées;
- Deuxième étape : Élaboration d'un document pancanadien sur les pratiques prometteuses et d'un inventaire des programmes d'hébergement et de soutien pour les femmes âgées; et
- Troisième étape : Évaluation globale du processus participatif adopté pour ce projet.

Aperçu de l'évaluation

Ce rapport porte essentiellement sur l'évaluation globale du processus participatif adopté pour ce projet. L'évaluation du processus et des résultats, menée de mai 2014 à avril 2015, résulte de la collaboration des membres du Comité consultatif national, des rédactrices du document, des employées de deux programmes d'hébergement pour les femmes âgées et de l'Atira Women's Resource Society. Les preuves qualitatives recueillies selon une approche fondée sur la participation et sur l'apprentissage visaient à évaluer :

- l'efficacité du processus collaboratif dans la conception et l'élaboration du document sur les pratiques prometteuses; et
- les résultats immédiats pour les participantes au projet : la manière dont le projet a modifié leurs connaissances, leurs attitudes et leur pratique.

S'appuyant sur les conclusions de la première étape du projet, les membres du Comité consultatif national ont adopté un processus collaboratif pour élaborer les *Pratiques prometteuses au Canada pour l'hébergement des femmes âgées victimes de violence*. En même temps, Atira et l'équipe de rédaction dressaient un inventaire national de programmes et de mesures de soutien pour les femmes âgées victimes de violence.

Principales conclusions de l'évaluation

- Les membres du Comité consultatif ont trouvé le processus d'élaboration du document sur les pratiques prometteuses très collaboratif. Elles ont apprécié l'occasion qui leur était donnée de faire partie d'un Comité national voué à l'exploration des enjeux relatifs aux femmes âgées. Dans l'ensemble, les membres étaient très satisfaites du processus et du produit final.

- Il peut être difficile de collaborer à un document aussi volumineux; il faut négocier et intégrer plusieurs perspectives de telle façon que les différentes voix puissent être entendues. La recherche d'un consensus sur les principales questions exige de la part des membres du temps et du dévouement. On n'insistera jamais trop sur la valeur des rencontres en personne pour les membres.
- Atira et les membres du Comité ont indiqué que la participation à ce projet avait eu pour effet d'améliorer leurs connaissances, leur attitudes et leurs compétences en matière de travail avec les femmes âgées victimes de violence. Plusieurs membres ont mentionné des mesures directes qu'elles entendaient prendre dans leurs programmes afin de mieux soutenir les femmes âgées.
- Atira et les membres du Comité ont élargi leur réseau grâce à ce projet, ce qui a mené à de nouveaux partenariats et de nouvelles occasions de collaborer avec d'autres au sujet d'enjeux liés aux femmes âgées.
- les membres du Comité se sont dites intéressées à poursuivre leur relation en tant que groupe; la forme que prendra cette relation est en cours de discussion.

Étapes suivantes

Lorsque le document sur les pratiques prometteuses sera prêt, les membres du Comité et Atira prévoient le diffuser largement, y compris auprès des instances dirigeantes et organismes communautaires et provinciaux. Il y aura une page Web consacrée au document ainsi qu'une vidéo qui illustrera les 11 pratiques prometteuses qu'on aura élaborées. L'inventaire des programmes et mesures de soutien pour les femmes âgées sera mis à la disposition du public, permettant ainsi aux organismes et aux femmes de trouver les programmes et les mesures de soutien conçus expressément pour les femmes âgées. Nous espérons que les programmes d'un bout à l'autre du pays examineront leurs politiques et leurs pratiques à la lumière de ces pratiques prometteuses afin de les adapter de manière à mieux répondre aux besoins des femmes âgées victimes de violence.

1 Introduction : Aperçu du projet

Les femmes âgées ont des besoins particuliers¹ lorsqu'elles cherchent à fuir la violence mais la plupart des programmes au Canada n'ont pas les ressources nécessaires pour répondre adéquatement à ces besoins. Pour combler cette lacune, l'Atira Women's Resource Society a pris la direction d'un projet visant à mieux comprendre, documenter et satisfaire les besoins des femmes âgées qui cherchent à vivre à l'abri de la violence par la mise en œuvre d'un projet en trois étapes. Ces efforts ont pour but de mieux faire comprendre les programmes d'hébergement et de soutien pour les femmes âgées au Canada et d'amener des changements dans les politiques et les pratiques s'y rapportant.

À la première étape du projet, on a consulté des femmes, des employées et des bénévoles de deux établissements canadiens qui offrent des services propres aux femmes âgées.² À la deuxième étape du projet, les connaissances acquises lors de la première étape ont servi à créer un document pancanadien de pratiques prometteuses pour soutenir les femmes âgées victimes de violence. Ces connaissances ont été renforcées par la collecte de données sur les principes et les pratiques prometteuses de plus de 80 organismes au Canada qui fournissent des services et des mesures de soutien aux femmes âgées victimes de violence. Le Comité consultatif national a examiné la version préliminaire du document en mars 2015 et l'a finalisé à la fin d'avril 2015.

La troisième étape de ce projet, le thème central du présent document, consiste en une évaluation globale du processus participatif et des résultats du projet. L'évaluation globale comprend l'évaluation du *processus*, centrée sur la création du document pancanadien et la création d'un réseau, l'évaluation des *résultats* du projet et une évaluation préliminaire de l'*incidence* du projet. Le projet a examiné les trois composantes principales suivantes.

1.1 Le Comité consultatif pancanadien

Un Comité consultatif pancanadien³ a été mis sur pied au printemps 2014 afin d'assurer que le document sur les pratiques prometteuses reflète bien la sagesse de toutes les régions du Canada et afin de créer un réseau national. Le mandat du Comité était le suivant :

- Partager des expériences;
- Identifier les pratiques prometteuses en matière de services et de soutien aux femmes âgées;
- Participer à des entrevues et mettre en contact les membres de l'équipe avec d'autres employées et membres de la communauté qu'elles peuvent interviewer;
- Fournir une orientation stratégique et faire des commentaires aux membres de l'équipe quant au contenu et à la structure du document sur les pratiques prometteuses en examinant plusieurs versions préliminaires;

¹ Par exemple, des problèmes médicaux, de mobilité et de transport.

² Voir le rapport sur la première étape [ici](#).

³ Pour faciliter la lecture du document, le Comité consultatif national est appelé « le Comité » ou « les membres du Comité ».

- Assister aux réunions du Comité consultatif et participer aux discussions;
- Contribuer à faire connaître le projet et le document final sur les pratiques prometteuses lorsqu'Atira aura averti les membres du Comité que le document est prêt à être diffusé; et
- Préserver la confidentialité du document sur les pratiques prometteuses, en version préliminaire et finale approuvée par le Comité, final jusqu'à ce qu'Atira l'informe que le document est prêt à être distribué.

Lors des premières étapes, le Comité a remarqué des lacunes dans la représentation des membres; il s'est donc efforcé de continuer à recruter des membres afin que le groupe reflète la diversité des femmes canadiennes. Au final, les 16 membres du Comité représentaient des organismes situés dans des régions rurales, urbaines et éloignées aussi bien que des organismes qui travaillent avec des femmes anglophones et francophones; des femmes des Premières Nations, Métisses et Inuites et des femmes immigrantes. Ensemble, les membres ont collaboré avec les rédactrices pour créer le document intitulé *Pratiques prometteuses au Canada pour l'hébergement des femmes âgées victimes de violence*.

1.2 Inventaire national des programmes pour femmes âgées

Dans le cadre de la troisième étape, un bref sondage téléphonique a permis de recueillir des données sur les programmes d'hébergement et de soutien accessibles aux femmes âgées victimes de violence. En tout, 193 sur 410 (47 %) maisons de transition, refuges et foyers d'hébergement contactés ont participé à une brève entrevue. On a demandé aux organismes le nombre moyen mensuel de femmes âgées de plus de 55 ans qui avaient recours à leurs services, la manière dont l'organisme adapte ses services pour répondre aux besoins des femmes âgées et s'ils voulaient recevoir une copie du document final sur les pratiques prometteuses. La version finale de l'inventaire sera publiée afin d'offrir aux femmes et aux autres organismes de l'information sur les services et les mesures de soutien conçus spécialement pour les femmes âgées.

1.3 Élaboration du document sur les pratiques prometteuses

Une équipe de trois rédactrices a été engagée pour faire de la recherche et faciliter les séances collaboratives avec le Comité. La collaboration devait être telle qu'elle maximisait les connaissances et l'expertise des membres du Comité dans le contexte de leur disponibilité limitée étant donné leur horaire chargé. À cette fin, les rédactrices ont mené les premières recherches sur les pratiques prometteuses en interviewant des représentantes d'organismes au service des femmes au Canada. Lors de la première réunion face-à-face en mai 2015, les membres du Comité devaient faire des commentaires sur les ébauches et donner leur avis sur certains aspects du document en voie d'élaboration. Le processus de révision des ébauches, la rétroaction et les discussions étaient des activités régulières de cette entreprise collaborative. En même temps, les rédactrices communiquaient avec des membres du Comité par courriel ou par téléphone

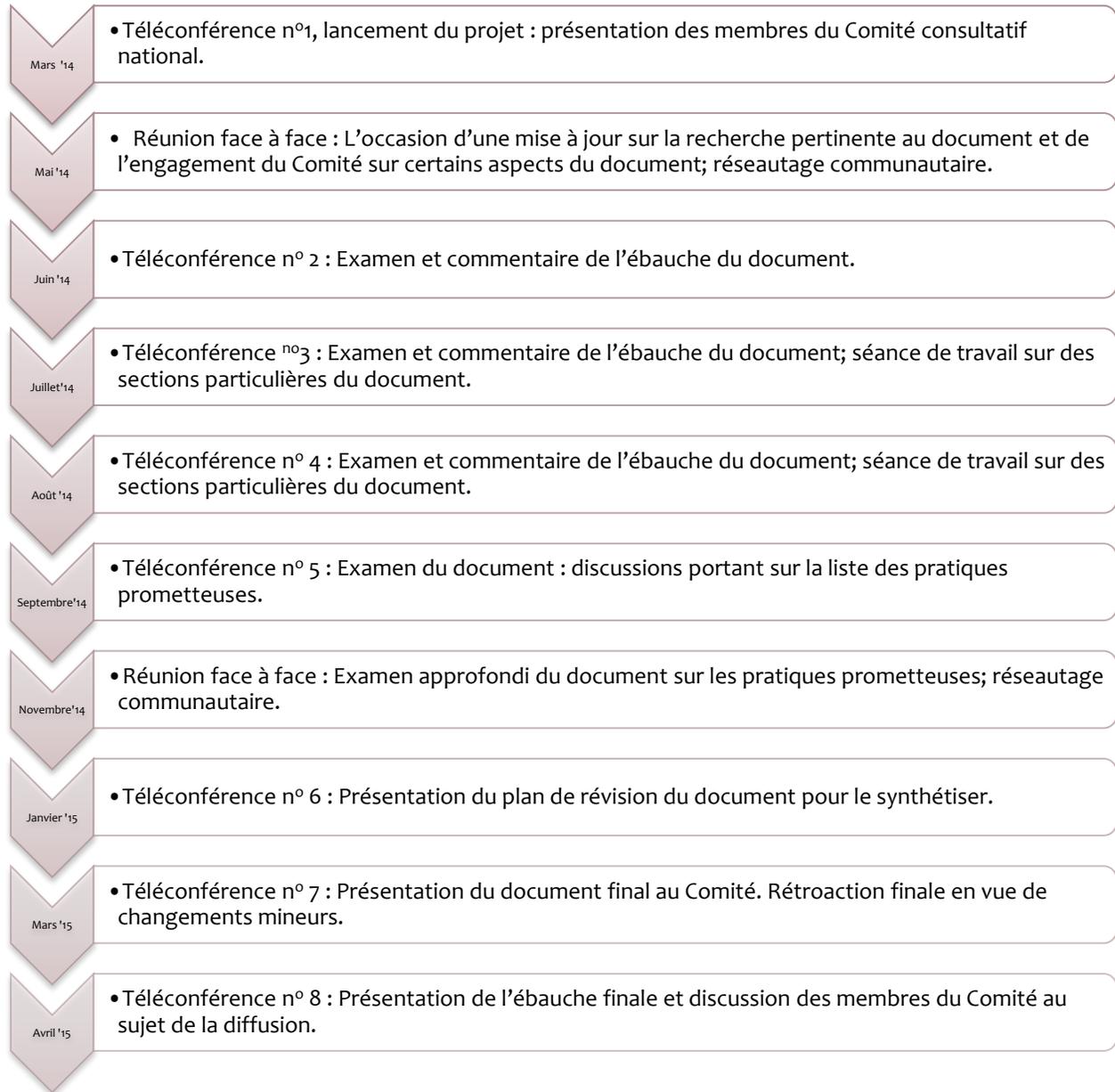
pour discuter de certains aspects particuliers du document. Par exemple, plusieurs membres ont partagé des politiques et des pratiques considérées efficaces dans leur organisme, des histoires composites de femmes âgées victimes de violence qui illustrent les besoins particuliers des femmes âgées, etc.

Lors de la deuxième rencontre face à face en novembre 2014, les membres du Comité ont examiné en détail une ébauche qui contenait 30 pratiques prometteuses. Cette réunion permettait expressément aux membres du Comité de discuter de leurs préoccupations quant au document et de proposer des additions et des changements. À la fin des deux jours qu'a duré la réunion, la majeure partie du document avait été examinée et les rédactrices avaient pour tâche d'incorporer les commentaires.

À ce moment-là, on prévoyait réexaminer le document en entier une fois les révisions subséquentes incorporées afin que le document final soit prêt pour la diffusion en janvier 2015.⁴ Il devint évident au début de décembre 2014 que le calendrier devrait être modifié afin de régler d'importantes préoccupations au sujet de l'ébauche. Plus précisément, il est apparu que le document devrait être synthétisé en un document plus court et concis si l'on voulait qu'il soit accessible et pertinent pour un vaste auditoire. Le document devait en outre être révisé pour assurer la précision du langage qui reflétait une approche centrée sur les femmes. Dans cette optique, on a engagé une spécialiste de l'égalité des sexes qui a travaillé avec Atira de décembre 2014 à mars 2015. Comme ce travail s'est avéré assez intensif et a exigé plus de temps, il n'a pas été possible de tenir une autre réunion plénière du Comité pour réviser le document en détail. On a plutôt envoyé le document aux membres du Comité en leur demandant leur rétroaction lors d'une téléconférence en mars 2015. Après quelques changements mineurs, le document final a été soumis au Comité en avril 2015.

⁴ Bien qu'on n'ait pas prévu une troisième réunion face à face parce que les deux premières avaient épuisé le budget alloué, une éventuelle autre réunion pour examiner l'ébauche finale a suscité beaucoup d'intérêt; après l'examen des possibilités de financement externe, on a conclu qu'une telle réunion n'était pas possible.

Figure 1 : Calendrier et objectif des réunions



2 Approche et méthodologie

Les évaluatrices ont procédé selon une méthode participative axée sur l'apprentissage et la saisie de données essentiellement qualitatives qui permettent de comprendre le processus d'élaboration du document sur les pratiques prometteuses et des résultats immédiats observés par les participantes au projet.⁵ Les méthodes qualitatives peuvent aider les

⁵ Étant donné le calendrier d'élaboration du document, les évaluatrices n'ont pas pu faire un examen approfondi des résultats relatifs à la diffusion du document ou à la création du réseau.

évaluatrices à comprendre non seulement si quelque chose fonctionne, mais aussi comment, dans quel contexte et pourquoi. L'analyse qualitative comme outil de découverte et d'apprentissage est avantageuse parce qu'elle aborde divers points de vue et un nombre adéquat d'optiques pour établir la validité des conclusions. Ce rapport examine les preuves qualitatives de l'efficacité du processus de conception et d'élaboration du document sur les pratiques prometteuses, de même que les résultats immédiats pour les participantes au projet. Les conclusions alimentent la discussion au sujet des thèmes principaux, des leçons apprises et des éventuelles étapes suivantes.

Pour comprendre la possibilité d'établir un réseau, les évaluatrices ont incorporé des aspects de l'évaluation évolutive. L'évaluation évolutive peut mettre en lumière les contextes favorables à l'innovation; les décisions importantes et leurs conséquences; et les mécanismes qui soutiennent ou empêchent l'innovation [traduction libre] (Gamble, 2008; Patton, 2011). Pour résumer, l'évaluation évolutive peut (Gamble, 2008, p. 18) :

- faciliter l'évaluation d'une situation et révéler la manière dont elle évolue;
- aider à discerner quelles directions sont prometteuses et lesquelles devraient être abandonnées;
- suggérer quelles nouvelles expériences devraient être tentées;
- prendre en compte les changements que subit un organisme – quant à sa structure, à sa gouvernance, à ses relations – en tant qu'important facteur contextuel; et
- favoriser une compréhension commune parmi les multiples intervenantes qui collaborent à une initiative.

À divers moments au cours du projet, les évaluatrices se sont efforcées de comprendre les attentes des participantes; les expériences du processus collaboratif; les outils d'engagement et les manières de travailler; et d'identifier les plus importantes leçons qui pourraient orienter les étapes suivantes quant à la diffusion du document et la durabilité du Comité. Les conclusions se rapportent à des éléments clés du processus, aux résultats immédiats ou à ceux que les membres du Comité ont perçus et aux leçons apprises.

2.1 Résultats de l'évaluation

Avant de commencer cette évaluation, le personnel d'Atira a identifié les résultats immédiats, à moyen terme et long-terme du projet. Étant donné la nature structurante, participative et collaborative du projet, certains de ces résultats ont dû être ajustés pour la présente évaluation afin de prendre en compte les modifications dans la mise en œuvre et le rythme du projet et pour refléter la réalité étant donné les activités qui ont pris place au cours du projet.⁶ Le Tableau 1 contient les principales questions examinées par les évaluatrices.

⁶ L'ensemble du projet a commencé six mois plus tard que prévu à cause de changements dans le personnel de l'organisme responsable du projet. Ce retard a comprimé le calendrier de formation du Comité et la rédaction du document sur les pratiques prometteuses. Il a aussi occasionné un retard dans la diffusion du document, qui aura lieu après la date officielle de la fin du projet.

Tableau 1 : Principales questions d'évaluation par la méthode de collecte des données

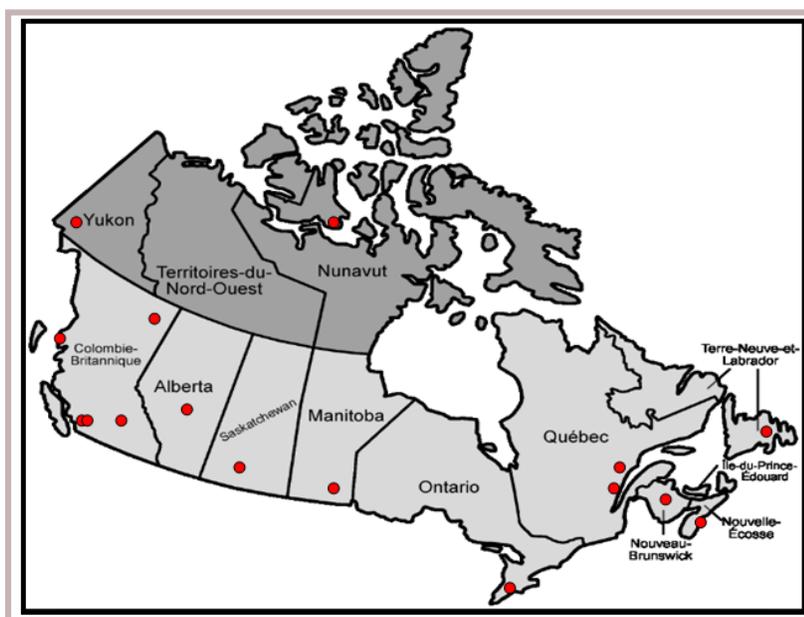
Évaluation	Élément du Projet	Questions	Méthode
Évaluation du processus	Élaboration du document sur les pratiques prometteuses	Le niveau de collaboration a-t-il été à la hauteur des attentes et des besoins des intervenantes? Le projet a-t-il été dirigé efficacement? Comment les multiples voix ont-elles été intégrées dans le document? Comment les besoins des utilisatrices finales ont-ils été intégrés dans la conception du document?	Entrevues Sondages Observation des participantes (téléconférences, rencontres face à face)
	Création du réseau	Comment les membres du Comité ont-elles vécu leur engagement (p. ex. dynamique de groupe, partage du pouvoir)? Quels avantages les membres ont-elles tiré de leur engagement (p. ex. apprentissage, collaboration en matière d'intervention, initiatives, etc.)? Comment le travail sur le projet a-t-il été partagé en dehors du Comité? Quels sont les facteurs clés de la vitalité et de la durabilité du Comité consultatif? Sous quelle forme devrait-il durer? (p. ex. le réseau)	Entrevues Sondages Observation des participantes (téléconférences, rencontres face à face)
Évaluation des résultats	Document sur les pratiques prometteuses	Le document aide-t-il dans la pratique et en matière de politique? Le document aide-t-il la promotion de l'hébergement? Le document a-t-il contribué à guider d'autres organismes qui cherchent à créer des mesures de soutien pour les femmes âgées?	Entrevues Sondage Observation des participantes (téléconférences, rencontres face à face)
	Comité consultatif (réseau)	Quelle est l'envergure du Comité consultatif? Les membres du Comité se soutiennent-elles les unes les autres? Dans quels domaines? Les membres du Comité consultatif ont-elles amélioré leurs connaissances et leurs compétences et changé leurs pratiques suite à leur participation au projet?	Entrevues Sondages
Évaluation des incidences	Document sur les pratiques prometteuses	Où et comment le document a-t-il été diffusé? Comment le document a-t-il été/sera-t-il utilisé? Quelles mesures sont directement attribuables à l'utilisation du document? Comment le document a-t-il contribué au progrès dans les services et les mesures de soutien pour les femmes âgées/Le document est-il susceptible de contribuer au progrès dans les services et les mesures de soutien pour les femmes âgées?	Entrevues Sondage Observation des participantes (téléconférences)

2.2 Participation à l'évaluation

Les 27 personnes suivantes ont contribué à l'évaluation en fournissant de l'information, des commentaires ou des idées.

- Ama House (Vancouver) : Trois employées
- SAVA Centre-Ouest (Montréal) : Deux employées
- Conseillère pour la première étape (Vancouver)
- Atira (Vancouver) : La directrice générale et coordonnatrice du projet.
- Rédactrices et réviseure du document (Vancouver) : Trois rédactrices et une réviseure du document sur les pratiques prometteuses.
- Le Comité consultatif national (pancanadien) : 15 des 16 membres du Comité. Les membres venaient de partout au Canada, tel qu'illustré dans la Figure 2 ci-dessous.

Figure 2 : Origine des membres du Comité consultatif national



2.3 Méthodes et calendrier de la collecte de données

Les évaluateuses ont pris connaissance du projet en mai 2014; l'une d'elles a participé à la journée de lancement du projet à Vancouver. Les évaluateuses ont ensuite collaboré au projet et avec les membres du Comité à divers moments, dans des réunions face à face ou par communication à distance. Toutes les membres du Comité étaient invitées à participer à chaque étape : leurs taux de participation ont varié selon leur disponibilité.

Évaluation du processus

- Été 2014 : La coordonnatrice du projet et la rédactrice principale du document interviewent des informatrices clés
- Septembre 2014 : Le personnel de SAVA Centre-Ouest et Ama House interviewent des informatrices clés; la conseillère de la première étape et les membres du Comité
- Octobre 2014 : le personnel d'Atira mène des entrevues
- Novembre 2014 : Réunion du Comité face à face : observation, entrevues et sondage sur la collaboration
- Novembre/Décembre 2014 : Les rédactrices du document interviewent des informatrices clés
- Janvier 2015 : Analyse observationnelle durant la téléconférences du Comité pour examiner les étapes suivantes du document
- Mars 2015 : Analyse des discussions lors de la téléconférence du Comité pour examiner le document révisé
- Avril 2015 : Analyse des discussions lors la téléconférences du Comité pour examiner le document final et discuter de sa diffusion

Évaluation des résultats

- Avril 2015 : Le prsonnel d'Atira et la réviseure du docuent interviewent des informatrices clés; sondage en ligne des membres du Comité

2.4 Remarque sur la terminologie

La grille suivante permet de comprendre la concordance des réponses des répondantes aux questions d'évaluation. Une expression telle que « quelques participantes ont dit... » ne signifie pas que les autres répondantes étaient d'un avis contraire. Il y a eu des différences d'opinion marquées.

Tableau 2 : Sommaire des données qualitatives

Terme	Définition
Quelques	moins de 10 %
plusieurs	moins de 20 %
certaines	plus de 20 % mais beaucoup moins de 50 %
beaucoup	près de 50 %
la majorité	plus de 50 % mais moins de 75 %
la plupart	plus de 75 % des participantes
la grande majorité	presque toutes les participantes ont donné des réponses semblables, mais quelques-unes avaient des opinion divergentes
à l'unanimité, presque toutes	toutes les participantes ont donné des réponses semblables ou la grande majorité ont donné des réponses semblables et les quelques autres se sont abstenues de tout commentaire.

3 Conclusions de l'évaluation du processus

3.1 Entrevues avec des employées de SAVA et Ama House, automne 2014

Objet

Lors de la première étape du projet, 39 informantes ont donné leur avis sur les pratiques prometteuses pour soutenir les femmes âgées. Ces pratiques ont été intégrées à la base générale de connaissances utilisée comme fondement à l'élaboration du Document sur les pratiques prometteuses entreprise à la deuxième étape. Pour réfléchir sur la première étape et comprendre l'incidence de cette participation, on a invité deux employées de SAVA Centre-Ouest⁷ et trois d'Ama House à partager leurs points de vue.

Description des répondantes

On a mené cinq (n=5) entrevues téléphoniques en septembre et octobre 2014 avec des employées de deux programmes d'hébergement de transition qui se spécialisent dans le soutien des femmes âgées. Les conversations ont duré de 20 à 45 minutes selon les personnes, leur niveau d'implication lors de la première étape du projet et le détail de la réponse. Les interviewées ont indiqué que leur implication directe dans le projet était assez limitée parce que leur rôle principal consistait à coordonner les rencontres entre les femmes âgées et les évaluatrices du projet.

Avantages de la participation pour les femmes

De l'avis du personnel, les femmes âgées se sont senties valorisées lorsqu'on leur a demandé de partager leurs expériences en maison de transition. Le personnel a indiqué que les femmes âgées se sentent souvent invisibles dans notre société et qu'en mettant l'accent sur leur expérience, on augmente leur visibilité. Elles ont tiré profit de leur contribution au document préliminaire sur les pratiques prometteuses, mais le fait d'avoir partagé leur expérience avec d'autres femmes les a aussi valorisées et rapprochées des autres. Il a pu être plus difficile pour certaines de s'exprimer étant donné les épreuves qu'elles ont dû surmonter au cours de leur vie, mais leur participation a finalement servi à réduire leur sentiment de honte et d'isolement. Le processus mettait l'accent sur le rôle des femmes comme expertes de leur propre vie et cela a été une expérience très enrichissante.

Avantages de la participation pour le personnel

Les employées ont vécu leur implication comme une expérience positive. Leur participation a servi à valider leur travail unique de soutien aux femmes âgées. Les employées ont apprécié cet intérêt pour leur travail et le modèle utilisé pour en présenter le contexte. Comme le processus accentuait le rôle des femmes comme expertes de leur propre vie, il a rappelé au personnel qu'il devait voir les femmes sous cet angle. Pour toutes les employées des plus petits programmes, il a servi à les faire sentir moins isolées.

Entendre les voix des femmes âgées

Les deux sites d'hébergement de transition ont indiqué que les femmes avaient la possibilité de faire des commentaires sur leur expérience des services et des mesures de

⁷ Remarque : SAVA-Centre-Ouest a fermé ses portes en décembre 2014 faute de financement. La recherche de financement est en cours.

soutien dans leurs contacts réguliers avec les travailleuses et un sondage ou une entrevue de fin de séjour. Un site a une boîte à suggestions et tient des réunions mensuelles de résidentes. La rétroaction régulière dans le plus grand site sert à la rédaction des lignes de conduite qui changent selon les besoins des résidentes. Toute la rétroaction sert à améliorer de la qualité des services.

Éléments essentiels d'un document sur les pratiques prometteuses

Bien que le personnel n'ait pas été impliqué dans la deuxième étape du projet, on a demandé aux employées d'examiner le document pancanadien sur les pratiques prometteuses et de fournir une rétroaction sur les éléments essentiels à inclure dans le document. Elles ont mentionné les pratiques prometteuses suivantes :

- Le financement permanent des programmes;
- Une équipe diversifiée capable de fournir une grande variété de mesures de soutien;
- L'éducation du personnel au sujet des diverses formes de maltraitance, une approche centrée sur la femme et les soins individualisés;
- Des employées qui ont les aptitudes requises pour prendre soin des femmes, les écouter et les responsabiliser;
- Une durée de séjour qui permet aux femmes de se reposer et de se sentir en sécurité avant de se lancer dans les tâches pratiques (p. ex. juridiques, hébergement, etc.);
- Le soutien nécessaire pour se prévaloir des ressources communautaires dont elles ont besoin
- Des options d'hébergement permanentes et abordables; et
- Un soutien de suivi pour les femmes.

Disséminer l'information sur le terrain grâce à un document sur les pratiques prometteuses

On a demandé aux employées comment un document sur les pratiques prometteuses pouvait les aider dans leur travail au sein de programmes d'hébergement de transition.⁸ Elles ont mentionné que le document peut leur fournir :

- des informations de base au sujet d'un vaste éventail de professionnels;
- un cadre de référence commun centré sur les femmes;
- une démarche par étape pour soutenir des femmes âgées; et
- un message commun au sujet de l'importance de valoriser les femmes âgées.

Modes de diffusion

On a demandé aux employées leur avis sur les modes de diffusion du document sur les pratiques prometteuses. Elles ont favorisé des stratégies multiformes incluant une forte exposition médiatique pour attirer l'attention du public, du gouvernement et de nombreux secteurs (p. ex. la santé, les services sociaux, la police) sur les besoins des femmes âgées.

⁸ Une employée a dit se demander s'il est possible qu'un document commun suffise pour tout le pays étant donné les grandes variations dans le financement et les structures des programmes.

Elles croient que le document devrait être présenté de manière à ce que les gens se rendent compte de leur besoin de cette information. Ceci dit, le document, sous diverses formes, devrait être diffusé par l'entremise de :

- travailleuses de première ligne dans les programmes;
- centres communautaires et autres organismes communautaires;
- conférences;
- groupes de travail;
- divers palier de gouvernement; et
- le document doit être accessible en ligne.

3.2 Entrevues de mi-projet

Objet

Les entrevues d'été-automne 2014 ont servi à l'évaluation du processus de création du document pancanadien sur les pratiques prometteuses. Les évaluatrices ont interviewé par téléphone des employées d'Atira, les rédactrices du document et les membres du Comité afin de comprendre leurs divers points de vue sur le processus d'élaboration du document (de la rétroaction à la construction du document) et le réseau de programmes d'hébergement. Le présent document résume les conclusions de ces entrevues.

Description des répondantes

Au cours de cette période, on a mené des entrevues avec des employées d'Atira (n=2) et les rédactrices du document (n=3) à plusieurs occasions. On a aussi interviewé une conseillère de la première étape du projet (n=1). On a mené au total treize (n=13) entrevues par téléphone et deux (n=2) entrevues face à face avec des membres du Comité entre septembre et décembre 2014. Les conversations ont duré de 25 à 50 minutes, selon les individus, leur degré d'implication dans le projet et le détail de la réponse. Les questions étaient ouvertes et axées sur le processus afin de permettre l'exploration des expériences des personnes interviewées.

Au moment de la collecte de données, les membres du Comité s'étaient rencontrées quatre ou cinq fois (selon le calendrier des entrevues) par téléconférence. La majorité avait participé à 2 ou 3 des téléconférences ; un petit nombre n'avait participé à aucune des téléconférences à cause de conflits d'horaires; certaines membres s'étaient jointes au Comité en cours de route. La majorité a aussi participé à la rencontre de deux jours organisée à Vancouver en mai 2014.

La majorité des participantes se sont décrites comme directrices générales, directrices ou coordonnatrices; d'autres ont mentionné leur expertise juridique, culturelle ou autre. Les participantes avaient en moyenne une dizaine d'années ou plus d'expérience dans le soutien des femmes, soit de 5 à environ 30 ans.

Collaboration, direction et orientation

En général, les répondantes étaient passablement d'accord quant à l'efficacité des activités pour développer des partenariats, promouvoir et soutenir la collaboration et partager le pouvoir entre les participantes. La majorité a souligné les efforts évidents des organisatrices pour susciter de multiples points de vue et encourager les participantes à partager leurs commentaires. On a décrit les téléconférences de diverses manières, dont « enrichissantes » et « très inclusives ». Les répondantes ont attribué l'efficacité des téléconférences à la flexibilité des dirigeantes du projet, à qui l'on a aussi attribué « la création d'un espace sécurisé pour le partage et le débat des idées » et l'envoi d'une quantité suffisante de documents de référence avant chaque téléconférence.

En même temps, la majorité a reconnu que la collaboration par téléconférence peut être difficile : les participantes hésitaient parfois à se joindre à la conversation par crainte d'interrompre; d'autres ont mentionné la difficulté à suivre la conversation. La collaboration par téléconférence peut être particulièrement difficile lorsque les personnes ne se connaissent pas. À ce sujet, plusieurs répondantes ont mentionné l'importance des rencontres face à face à Vancouver pour établir des relations et ancrer le projet dans une compréhension commune. Selon une répondante, « les téléconférences sont toujours difficiles, mais elles sont un moyen d'impliquer des gens de tous les coins du pays »; selon une autre, « on peut collaborer avec quelqu'un au téléphone, mais on travaille différemment une fois qu'on a rencontré la personne – il est vraiment important de pouvoir associer le nom et le visage ». La réunion de Vancouver a aussi joué un rôle important en permettant aux fournisseurs de services et aux experts de tout le Canada d'apprendre directement au contact les uns des autres et en illustrant la diversité des besoins des femmes âgées et des systèmes de soutien qui leur sont offerts.

Cependant les répondantes ne partageaient pas toutes ce point de vue. Une minorité a fait état d'un manque de clarté des objectifs chez les participantes : certaines l'attribuaient à un manque de focalisation lors de la réunion de Vancouver où les meilleures pratiques n'ont pas été tellement élaborées ou identifiées mais plutôt présentées (selon une répondante); pour d'autres, le manque de focalisation résultait d'un ordre du jour trop chargé lors de chaque téléconférence. Ainsi, selon une participante, les téléconférences ont permis des discussions et des échanges d'idées, mais n'ont pas permis une véritable collaboration parce qu'il n'y avait pas suffisamment de temps pour le développement de relations et l'exploration approfondie de la raison d'être du projet. Pour cette répondante, l'établissement de valeurs communes était essentiel à la compréhension de la raison d'être, de la portée et de l'orientation du projet : en l'absence de ces discussions philosophiques, le projet était moins une collaboration qu'un partenariat dans lequel une des partenaires avait une idée précise de la raison d'être du projet et les autres devaient l'étoffer. Par ailleurs, une minorité de répondantes a mentionné le manque de diversité culturelle dans le groupe, dont l'absence de voix autochtones et francophones au sein du Comité même.⁹

⁹ Remarque : À mesure que le projet avançait, l'absence de représentantes de ces deux groupes a été résolue et d'autres membres se sont jointes au Comité consultatif.

Une répondante a suggéré de réduire le nombre de questions à examiner lors de chaque téléconférence comme moyen d'ouvrir la conversation et de clarifier son orientation. Enfin, tandis que beaucoup de répondantes ont apprécié l'enregistrement des tâches par les organisatrices, certaines auraient aimé un document séparé faisant état des progrès du groupe sur certaines questions, ainsi que sur les tâches et échéances du projet (par opposition à un courriel où étaient intégrés les procès-verbaux ou des remarques).

Selon elles, le personnel d'Atira et les rédactrices considéraient que le processus avait été aussi collaboratif que possible. On avait invité les membres du Comité à participer dans la mesure du possible à la rédaction ou au partage de matériel tel que des politiques et pratiques. On avait en outre invité les membres du Comité à commenter les versions préliminaires de certaines sections. En général, les rédactrices ont trouvé que le Comité n'avait pas le temps de participer autant qu'elles l'avaient espéré (le manque de temps est aussi un thème récurrent dans la rétroaction du Comité) et elles ont dû adapter les modes de participation en tenant compte de cette limitation. Par exemple, elles ont prévu du temps lors d'une réunion pour que le Comité prépare des portraits de survivantes qui pourraient être inclus dans le document. Ensuite elles ont appelé les membres pour obtenir plus d'information qui leur permettrait de rédiger ces sections particulières. Les rédactrices ont fait remarquer que si elles avaient interviewé elles-mêmes les femmes âgées victimes de violence et mis en lumière cette expérience directe pertinente, le document en aurait été renforcé. À la fin, les rédactrices ont tenté d'incorporer autant de points de vue que possible afin de refléter l'apport du Comité. Cet apport a été étoffé par les recherches et les entrevues menées par les rédactrices auprès d'organismes qui aident les femmes. Quant à l'inventaire des programmes d'hébergement, Atira a collaboré avec les rédactrices pour joindre et interviewer des représentantes des 410 programmes identifiés. Elles ont mentionné que ce travail a exigé un temps considérable parce qu'il a souvent fallu appeler à plusieurs reprises pour joindre beaucoup d'organismes, leur personnel étant limité.

En résumé, pour la majorité des participantes, trois facteurs ont contribué au succès des téléconférences : la rencontre face à face à Vancouver, une facilitation ouverte et flexible et l'envoi de documentation adéquate avant chaque appel comme soutien à la conversation. Pour la majorité, l'envergure de la collaboration avait satisfait leurs attentes. Au contraire, une minorité de répondantes a continué de débattre le concept de collaboration et a remis en question la compréhension commune des participantes ainsi que leur propre rôle dans un effort collaboratif. Ces répondantes ont cependant apprécié l'occasion qui leur a été donnée d'interagir avec de nombreux fournisseurs de services de tout le pays et le rôle moteur d'Atira et des rédactrices du document.

Changements d'orientation proposés pour le document

Durant les entrevues des membres du Comité avec des informatrices clés, la grande majorité des répondantes ont indiqué qu'aucun changement majeur n'était requis dans l'orientation ou le contenu du document sur les pratiques prometteuses. Plusieurs ont souligné l'expertise et la compétence des rédactrices à comprendre le contenu substantiel

qu'elles avaient dû intégrer dans l'ébauche du document. Pour reprendre le propos d'une répondante, « [la rédactrice] sait bien distinguer ce qui est possible de ce qui est idéal, et concilier les deux. Une répondante a exprimé sa préoccupation quant à la longueur du document final et proposé que l'on considère l'élaboration d'un résumé et que l'on incorpore des informations pratiques à l'intention des travailleuses de première ligne. Finalement, certaines répondantes croient que les femmes aînées devraient participer à la révision du document, un point déjà soulevé lors de l'évaluation formative. Une répondante a dit qu'il « serait intéressant de voir une consommatrice siéger au Comité parce que celle-ci pourrait nous informer ou nous orienter de manière intéressante[...] ».

Utilisation du document sur les pratiques prometteuses

Il y avait un large consensus sur l'utilité éventuelle du document sur les pratiques prometteuses, allant de la conscientisation/éducation à l'élaboration de programmes et de politiques, à la défense des causes d'associations et organismes, au soutien des praticiens de première ligne qui répondent aux besoins des femmes aînées victimes de violence. Les participantes ont demandé explicitement des outils pratiques, y compris des listes de vérification et de la formation du personnel et ont dit craindre que le document ne serait pas largement utilisé s'il n'était pas écrit en langage simple, avec une orientation pratique. Le nombre d'objectifs que visait le document sur les pratiques prometteuses était perçu par certaines comme impressionnant, et certaines répondantes croyaient qu'il serait extrêmement difficile de répondre à toutes ces attentes dans un seul document.

Quant aux organismes ciblés pour la diffusion du document, les répondantes ont indiqué qu'il fallait une approche interdisciplinaire et multi-instance qui vise les organismes qui répondent aux besoins d'hébergement et autres des femmes aînées ainsi qu'un complément de partenaires communautaires (c.-à-d. des domaines juridique, santé et social, etc.). Plusieurs répondantes ont suggéré d'identifier des réseaux clés ayant des mandats semblables ou qui chevauchent les nôtres (tels que le Réseau canadien des maisons d'hébergement pour femmes) et dont le rayonnement pourrait contribuer à la diffusion du document à grande échelle. Par ailleurs, certaines répondantes ont évoqué la nécessité d'intégrer le document dans le curriculum des universités et collèges afin que les professionnels de la santé, les policiers et autres professionnels qui sont appelés à soutenir les femmes aînées victimes de violence soient mieux informés des contextes et des enjeux connexes.

Quant aux modes de diffusion, les répondantes se sont entendues sur la nécessité d'avoir recours à divers modes de diffusion, y compris :

- la traduction du document en plusieurs langues;
- le téléchargement du document sur les sites Web des organismes;
- la tenue de webinaires et/ou de présentations face à face du document;
- la création de l'espace de dialogue au sujet du document;

- l'élaboration de communiqués de presse;
- l'élaboration d'affiches; et
- le partage sur les médias sociaux.

Une participante a mentionné que si l'on voulait obtenir le soutien des communautés des Premières Nations, il serait utile d'inviter les chefs et les conseils de bande à donner leur avis sur le document. Cette approche était considérée comme une manière d'augmenter la diffusion du document et de provoquer la discussion au sujet de la violence à l'égard des femmes dans les communautés des Premières Nations, un enjeu souvent passé sous silence.

Développement et durabilité du réseau

On a invité les répondantes à se demander si, en qualité de membres du Comité, elles se voyaient aussi comme faisant partie d'un réseau. Les réponses couvrent le spectre, la majorité disant « non », quelques-unes disant « oui » ou « pas encore ».

Plusieurs participantes font déjà partie de réseaux provinciaux ou nationaux axés sur la violence à l'égard des femmes, la maltraitance des aîné(e)s ou l'hébergement de personnes vulnérables. Aucune n'a rapporté que ces autres réseaux étaient voués à l'intersection précise d'enjeux reliés aux femmes aînées fuyant des situations de violence et leurs besoins de refuges et d'hébergement. Néanmoins, plusieurs ont indiqué leur réticence à créer un autre réseau indépendant; elles préfèrent exploiter les énergies et les capacités des réseaux existants. La majorité des répondantes ont reconnu l'utilité de tirer profit des capacités et des ressources de nombreux organismes par le biais des réseaux, y compris le partage des meilleures pratiques et des problèmes, la revendication au sujet de certains enjeux et une meilleure visibilité sur la scène nationale et même internationale des enjeux qui sont souvent perçus comme locaux ou régionaux. Plusieurs répondantes ont aussi mentionné des avantages liés à l'appartenance à un réseau, y compris une plus grande sensibilisation aux pratiques fondées sur les preuves et, de là, l'élaboration de politiques et de programmes améliorés, la résolution de problèmes en groupe et une plus forte efficacité des efforts de sensibilisation.

Par exemple, une répondante a suggéré que le projet en cours pourrait produire un catalogue des réseaux existants et un inventaire des programmes visant à répondre aux besoins des femmes aînées victimes de violence.¹⁰ Ceci aurait pour but de mieux faire connaître la capacité actuelle et de permettre d'analyser les lacunes afin d'identifier des manières dont on pourrait utiliser ce projet pour combler les lacunes. Selon cette répondante, cette analyse pourrait être utilisée de manière à exploiter le savoir-faire et la capacité organisationnelle du Comité pour mieux cibler ces lacunes.

Comme l'ont fait remarquer plusieurs répondantes, le maintien d'un réseau pose des défis car il exige des stratégies et des objectifs précis et partagés, une direction et une vision

¹⁰ Bien que l'inventaire des programmes ait été fait à cette étape, l'inventaire des réseaux ne l'était pas.

fortes et des ressources affectées à la durabilité des activités. Le besoin de soutien financier et l'élaboration d'une structure de gouvernance et autres mesures de soutien (y compris l'information, la communication, etc.) sont des facteurs importants à considérer étant donné notamment l'existence de nombreux réseaux. Les répondantes ont exprimé des inquiétudes quant à la durabilité d'un nouveau réseau qui devra faire appel à un bassin limité d'individus ayant la compétence, la capacité et le désir de s'impliquer.

3.3 Rencontre face à face de novembre 2014

La rencontre face à face de novembre a été une occasion pour les membres du Comité d'examiner l'ébauche la plus récente du document sur les pratiques prometteuses. En tout, douze membres du Comité ont participé à la première journée de la rencontre et dix ont participé à la seconde. L'ébauche présentée au groupe consistait en informations de référence et 30 pratiques prometteuses. Le premier jour, les membres du Comité ont discuté de chacune des pratiques prometteuses et, lorsqu'il y avait des questions en suspens, on a fait des efforts pour atteindre le consensus afin de réviser la pratique. Le deuxième jour, des personnes de la communauté qui travaillent dans des secteurs connexes au soutien des femmes âgées sont venues à la rencontre afin d'entendre parler du projet et de discuter d'enjeux relatifs à des pratiques prometteuses particulières. Les membres de la communauté ont discuté des pratiques prometteuses en petits groupes et les participantes à la rencontre ont voté pour les pratiques qui leur semblaient les plus importantes pour soutenir les femmes âgées. Chaque petit groupe était facilité par un membre du Comité. Des ces discussions ont découlé plus d'idées et d'enjeux à considérer lors de l'élaboration du document sur les pratiques prometteuses. Les membres du Comité se sont ensuite réunies au début de l'après-midi afin de terminer leur révision du document sur les pratiques prometteuses.

Observations sur la rencontre

Cette rencontre a été riche en discussions. Comme beaucoup de membres du Comité n'avaient pas eu l'occasion d'examiner au complet l'ébauche du document, la réunion a été structurée de manière à permettre au groupe de parcourir l'ébauche, une section à la fois. Deux thèmes principaux ont émergé de ce processus de révision.

Premier thème : L'importance du langage. Beaucoup de discussions ont porté sur l'utilisation du langage dans le document. La conversation la plus approfondie a porté sur le langage utilisé en référence aux peuples autochtones. Une membre du Comité a parlé avec éloquence de la manière dont les instances gouvernementales ont dicté la manière dont son peuple a été appelé au cours des ans. Elle a souligné l'importance pour les peuples de décider eux-mêmes de la manière dont il devraient être appelés. Reconnaissant que les expériences de diverses populations autochtones sont différentes, les membres du Comité ont décidé d'utiliser *femmes des Premières Nations, Métisses et Inuites* plutôt que *femmes autochtones*.

Second thème : Mettre en lumière des enjeux particuliers et les pratiques d’y rapportant.

Les membres ont eu de profondes discussions sur divers enjeux, obstacles et pratiques concernant la violence à l’égard des femmes âgées et les différentes manières dont on les rencontre d’un bout à l’autre du pays. Par exemple, certaines membres ont partagé des histoires au sujet de fermières fuyant la violence; d’autres ont parlé de l’inclusion d’animaux familiers dans les maisons de transition. Les membres du Comité ont discuté des défis à relever pour tenter de satisfaire les multiples besoins et de solutions possibles.

Au fil de la rencontre, il est apparu évident que les membres du Comité se faisaient confiance et les discussions ont continué de s’approfondir à mesure que le Comité travaillait à donner forme au document sur les pratiques prometteuses. Les membres du Comité ont fait preuve de respect mutuel, reconnaissant que leur intérêt commun pour le secteur n’amenuisait pas les grandes différences dans le contexte de leur travail (p. ex. région éloignée, rurale, urbaine).

Répondantes au sondage sur l’évaluation

Dix (n=10) des membres du Comité ont répondu à un sondage axé sur leur participation au Comité et leurs perceptions de la collaboration (premier jour); et à la fin du deuxième jour, elles ont eu une conversation sur l’importance des rencontres face à face dans le cadre du processus collaboratif et leurs espoirs quant à la diffusion du document sur les pratiques prometteuses.

Perceptions de la direction du Comité consultatif (n=10). Huit (n=8) des 10 membres du Comité voyaient le Comité comme un groupe de travail (étant axé sur un résultat spécifique) tandis que les deux autres voyaient le Comité à la fois comme un groupe de travail et un réseau. Au moment de la rencontre, une membre du Comité avait communiqué avec une autre membre en dehors des réunions régulières; aucune autre activité de réseautage n’avait été rapportée. Tel qu’indiqué au Tableau 3 ci-dessous, la majorité des membres se sont dites d’accord ou fortement d’accord que les éléments essentiels à la collaboration étaient en place. Par exemple, que la communication était ouverte et claire, qu’il y avait des processus de communication établis et que le climat entourant le pouvoir et la prise de décision était positif. Elles étaient moins d’accord sur la création d’un réseau, ce qui transparaît dans les commentaires du Comité.

Tableau 3 : Novembre 2014 : Expérience de collaboration du Comité consultatif ¹¹

Veuillez lire chacun des énoncés ci-dessous concernant des aspects de la collaboration du Comité consultatif dans le cadre de ce projet et sélectionner la réponse qui reflète le mieux votre opinion sur les énoncés proposés (N=10).	Ni en accord ni en désaccord	D’accord	Fortement d’accorde
Communication : La communication était ouverte et claire.	0	4	6
Communication : Il y avait un processus établi pour la communication entre les réunions.	0	4	6

¹¹ Adapté de l’ouvrage de Borden et Perkins (1999) pour évaluer la collaboration. Aucune répondante n’a sélectionnée « En désaccord » ou « Fortement en désaccord. » Ces mentions ont donc été éliminées.

Veillez lire chacun des énoncés ci-dessous concernant des aspects de la collaboration du Comité consultatif dans le cadre de ce projet et sélectionner la réponse qui reflète le mieux votre opinion sur les énoncés proposés (N=10).	Ni en accord ni en désaccord	D'accord	Fortement d'accorde
Ambiance : Le climat entourant le pouvoir et la prise de décision était positif.	0	3	7
Ressources : Les ressources nécessaires à la collaboration étaient disponibles.	1	5	4
Cohésion : les membres de cette collaboration ont établi des liens et des réseaux de communication formels et informels.	2	5	3
Direction : la direction a facilité et soutenu l'esprit d'équipe.	1	4	5
Connaissance de la communauté : la collaboration comprend les besoins des femmes âgées victimes de violence.	1	2	7

En matière de perception de leur implication personnelle, les membres du Comité étaient partagées entre celles qui se sentaient impliquées (fortement ou assez) et celles qui se sentaient moins impliquées (assez ou peu) (voir Tableau 4).

Tableau 4 : Niveau d'implication perçu des membres du Comité (N=10)

Niveau d'implication perçu	N
Je me suis fortement impliquée.	1
Je me suis assez impliquée.	4
Je me suis un peu impliquée.	1
Je me suis très peu impliquée.	4

Huit (n=8) des membres du Comité ont indiqué que leur implication avait augmenté leur compréhension des pratiques prometteuses pour soutenir les femmes âgées; elles ont mentionné plus particulièrement que leur participation :

- avait augmenté leur empathie pour les expériences des femmes âgées;
- les avait sensibilisées à l'importance des partenariats, programmes et réseaux; et
- leur avait fourni des idées et des stratégies concrètes pour mieux soutenir les femmes âgées.

On a demandé aux membres du Comité (n=10) de commenter le plus grand avantage qu'elles avaient retiré de leur participation au Comité. Le plus grand avantage a été sans conteste l'occasion de découvrir de nouvelles méthodes et stratégies de travail ainsi que les politiques qui sous-tendent le travail; venait ensuite la possibilité d'échanger avec d'autres personnes impliquées dans le secteur dans le but de construire un réseau. Parmi les acquis de la collaboration, les membres du Comité ont noté :

- L'efficacité de la facilitation et de la communication;
- L'occasion de se rencontrer face à face afin de créer des liens et de discuter du processus du projet;
- Les rencontres face à face et les téléconférences ont alloué du temps pour les discussions, ont permis une meilleure compréhension d'enjeux particuliers, ce qui a favorisé le consensus;
- L'occasion d'entendre diverses personnes qui travaillent exclusivement avec les femmes âgées ainsi que d'autres qui voient des femmes âgées dans le cadre de leur pratique; et
- La découverte de défis particuliers dans divers contextes (p. ex. rural, urbain) et différentes parties du pays; ce partage a créé des liens entre les membres du Comité.

Les membres du Comité ont fait les suggestions suivantes pour des projets semblables

- S'assurer que toutes les voix sont largement représentées dans la conversation dès le début du projet;
- Favoriser une plus grande inclusion de personnes qui travaillent dans des refuges pour femmes âgées victimes de violence;
- Inclure une personne qui représente le Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés (RCPMTA)¹²;
- S'assurer que les membres ont le temps de participer pleinement aux travaux du Comité;
- Tenir les participantes au courant des objectifs, résultats et attentes du projet;
- Envoyer moins de courriels, car il s'est avéré difficile de suivre le fil des conversations; et
- Allonger les rencontres face à face pour permettre une discussion plus approfondie et des occasions supplémentaires de réviser l'ébauche du document sur les pratiques prometteuses.

L'importance des rencontres face à face. Les membres du Comité ont toutes reconnu que les rencontres face à face étaient essentielles au processus d'élaboration d'un document sur les pratiques prometteuses. Elles ont mentionné que l'implication était beaucoup plus forte lors des rencontres face à face comparativement aux téléconférences ou échanges de courriels. Le fait de voir et d'entendre les autres membres a favorisé un dialogue constructif et critique et permis de prolonger la discussion en

« Lorsque je dis à ma communauté que je m'en vais à Vancouver siéger au Comité national sur la violence à l'égard des femmes, ça pèse lourd. »

¹² Ceci rappelle le défi de maintenir l'attention sur les femmes âgées plutôt que les aînés. On a beaucoup discuté au début du projet et à plusieurs reprises ensuite du fait que les femmes âgées victimes de violence sont au cœur du projet. Si notre mandat est élargi pour inclure « la maltraitance envers les aînés », les voix des femmes âgées victimes de violence risquent de ne pas être entendues.

cours. Les membres du Comité ont également valorisé la rencontre face à face pour les raisons suivantes :

- La possibilité de voir le langage corporel; les membres ont ainsi pu mieux comprendre le message et l'intention de la personne;
- Interagir avec les autres au cours des pauses et avoir des conversations privées au sujet des enjeux. Ceci a favorisé la confiance entre les participantes et donné d'autres occasions d'échanger des connaissances et de réseautage; et
- La possibilité de discuter d'enjeux immédiatement plutôt que par courriel, une méthode plus lente et moins satisfaisante.

En général, les membres du Comité ont trouvé que la collaboration apparaît dans le cours d'une relation et qu'il faut en conséquence établir un contexte dans lequel cette relation peut se construire. Elles ont fait remarquer que, malgré son utilité, la technologie est limitée dans son aptitude à favoriser la création de liens. Comme le disait une membre du Comité,

« Lorsque nous sommes ensemble, nous formons un groupe puissant – Nous allons changer les choses ». Les rencontres face à face ont aussi soulevé l'importance du travail communautaire. « Lorsque je dis à ma communauté que je m'en vais à Vancouver siéger au Comité national sur la violence à l'égard des femmes, ça pèse lourd. »

« Ensemble, nous avons du pouvoir – nous allons changer les choses. »

Indicateurs de succès. On a demandé aux membres du Comité quel indicateur témoignerait du succès du projet après la diffusion du document sur les pratiques prometteuses. Celles-ci ont répondu que le meilleur indicateur de succès serait l'utilisation du document par les intervenants sur le terrain. Plus particulièrement, le document servirait à la formation des intervenants sur le terrain ou à l'élaboration de normes fondamentales pour le développement professionnel des personnes qui travaillent avec les femmes âgées victimes de violence. Cet effort de formation pourrait faire en sorte qu'un plus grand nombre de personnes soient mieux équipées pour soutenir les femmes âgées.

On a proposé d'autres indicateurs de succès :

- Que les décideurs politiques lisent et utilisent le document;
- Que les femmes âgées victimes de violence approuvent le document; et
- Susciter un dialogue intersectoriel (p. ex les secteurs de la violence à l'égard des femmes et de la maltraitance des aînés) consécutif au document.

L'incidence la plus importante jusqu'à maintenant. À la fin de la rencontre de deux jours, on a demandé aux membres du Comité de parler de ce qui avait été pour elles l'incidence la plus importante de leur participation. Voici leurs réponses :

- Entendre parler de ce que font les autres dans leur propre travail;
- Entendre des idées qu'on peut rapporter et mettre en pratique;
- Parler avec des personnes animées par les mêmes préoccupations;

- Apprendre comment avancer;
- Réaffirmer ce que nous voulons pour les femmes âgées; et
- Constater que les pratiques sont semblables d'un bout à l'autre du pays.

3.4 Décembre 2014 - Mars 2015 Rédaction du document

Peu après la rencontre face à face de novembre, on a décidé de changer d'orientation quant au format du document. Cette décision résultait de la rétroaction du Comité et du fait que, pour être utilisé, le document devait être plus court et concis.¹³ À cette fin, le personnel d'Atira s'est chargé de retravailler certaines sections et une spécialiste des questions de genre a été engagée pour réviser le langage, la fluidité et la précision du document. Ce travail a exigé plus de temps et l'achèvement du document en a été retardé jusqu'au début d'avril 2015 (la date d'échéance prévue était fin janvier 2015). Ces efforts ont abouti à un document moitié moins long (30 pages) contenant 11 pratiques prometteuses.

« Ceci est probablement le projet le plus collaboratif auquel j'aie travaillé où le processus était tout aussi important que le résultat. »

4 Conclusions de l'évaluation des résultats

Comme indiqué ci-dessus, il y a eu certains délais dans la production du document sur les pratiques prometteuses par rapport aux échéances prévues. Ainsi, au moment de ce rapport d'évaluation, le document final n'avait pas encore été diffusé. L'évaluation des résultats est en conséquence limitée aux résultats immédiats obtenus par les membres du Comité.

On a invité toutes les membres du Comité à répondre à un sondage final soit par téléphone, soit au moyen d'un outil en ligne. Les 16 membres du comité ont toutes reçu l'invitation et 12 ont répondu au sondage dans les délais prévus; une répondante a commencé à répondre, mais n'a pas pu terminer.

4.1 Qualité du produit final

Le document sur les pratiques prometteuses a subi des modifications importantes entre les ébauches partagées avec le Comité en novembre et le produit final en avril. Les membres du Comité ont tenu une téléconférence en janvier afin de discuter le changement d'orientation et se mettre d'accord à ce sujet. Des discussions tenues lors des téléconférences du printemps 2015 est ressortie une entente générale sur l'orientation finale; les membres du Comité ont fait d'autres suggestions quant au langage et à la représentation de sous-groupes particuliers de femmes âgées (notamment la demande de

¹³ Durant cette période, l'implication du Comité a été limitée puisque c'est la réviseuse du document qui a produit le document révisé.

remplacer l'expression *femmes autochtones* par *femmes des Premières Nations, Métisses et Inuites*).

L'étape finale de la validation a été un sondage en ligne où l'on demandait aux répondantes d'indiquer dans quelle mesure elles étaient satisfaites de la version finale du document sur les pratiques prometteuses. Les 11 répondantes ont toutes indiqué qu'elles étaient « très satisfaites ». Cependant leurs commentaires étaient plus nuancés. Plusieurs ont mentionné les défis qu'elles ont dû relever pour créer un document complet mais encore utile, pour collaborer avec un groupe diversifié et pour obtenir un consensus sur le produit final. Une répondante a écrit : « J'ai adoré. Je pense que c'était un travail collaboratif impressionnant. Bien sûr, il y a toujours du travail à faire - un document ne semble jamais parfait lorsqu'il faut tenir compte de tant de points de vue divergents et il faut fixer une échéance, sinon on ne finirait jamais » tandis qu'une autre a dit que « le soin et l'attention que le personnel a consacré au document et le nombre de fois qu'il a été révisé en ont fait un produit de qualité et cela nous sera utile à toutes ». Une autre a apprécié que l'on raccourcisse le document : « J'ai bien aimé qu'on l'ait réduit de moitié [...] En le réduisant, [les rédactrices] l'ont rendu plus convivial et plus susceptible d'être lu par son auditoire cible . » Finalement, le commentaire suivant reflète la pensée de plusieurs autres : « Je pense que le document final est excellent et peut-être mieux que ce que l'on attendait. Lorsque nous nous sommes rencontrées en novembre, le document était assez long, et cela avant même qu'on ajoute les illustrations. L'apparence et la lisibilité du document final sont exceptionnelles. Je pense qu'il sera très utilisable et pratique pour les personnes qui travaillent avec les femmes âgées victimes de violence. L'inclusion d'histoires et de programmes existants contribue à démontrer que le document est fondé sur l'examen de nombreuses expériences et pratiques ayant cours dans tout le pays. »

D'autres répondantes ont cependant exprimé une certaine déception par rapport au document final. L'une d'elles a trouvé précipité le processus final d'intégration de tous les commentaires et, selon elle, certaines parties importantes ont été exclues. « J'ai trouvé que le processus se déroulait très bien jusqu'à la fin, au moment où l'ébauche devait être revue rapidement et beaucoup de changements intégrés sans qu'on ait le temps de comparer les diverses versions. Lors de cette téléconférence, beaucoup ont fait remarquer que certaines parties importantes avaient été écartées du document final et ont demandé qu'elles soient remises, mais lors de la dernière téléconférence, on a constaté que cela n'avait pas été fait. »

Dans la même veine, une autre répondante a trouvé le produit final intéressant, mais elle a trouvé que les suggestions n'avaient pas été incorporées dans la version finale. « Je crois que le document offre de l'information utile mais je suis déçue qu'il ne fasse pas référence à

« [L]e fait que le comité consultatif ait été composé de représentantes de tout le Canada a permis d'assurer que le document soit collaboratif et qu'il reflète les pratiques prometteuses de partout au pays. »

certaines différences entre les femmes âgées et les jeunes femmes victimes de violence; on a insisté sur les similarités plutôt que les différences. Nous l'avons mentionné lors d'une conversation relative au document, mais les changements n'ont pas été faits. »

4.2 Participation et collaboration

On a demandé aux membres du Comité de commenter leur niveau de satisfaction quant à leur implication dans le projet, puis d'indiquer à quel degré elles étaient d'accord avec les éléments clés de la collaboration au sein du projet.

Satisfaction par rapport à l'implication personnelle. Onze des douze répondantes se sont dites *très satisfaites* de leur participation au projet et la plupart des commentaires indiquaient qu'elles étaient « très satisfaites du processus ». Une participante s'est dite *insatisfaite* de son implication, mais elle a attribué cette insatisfaction à des événements de sa vie personnelle qui l'ont empêchée de participer autant qu'elle l'aurait voulu. Même parmi les participantes *très satisfaites*, la majorité ont nuancé leur réponse de commentaires relatifs au travail ou à la famille qui les ont empêchées de s'impliquer autant qu'elles l'auraient espéré, ce qui laisse deviner l'enthousiasme parmi les membres du Comité. Quelques répondantes ont mentionné qu'un plus grand nombre de rencontres face à face aurait favorisé leur implication dans le projet; en même temps, bien que les rencontres face à face soient un excellent moyen de développer des relations et une compréhension partagée, une majorité a reconnu que leur organisation est complexe et nécessite des ressources considérables. En général, la majorité des répondantes ont rapporté que rien n'aurait pu augmenter leur degré de participation, étant donné que leurs limitations venaient de facteurs extérieurs au projet.

Qualité de la collaboration. Les membres du Comité ont trouvé leurs expériences quant en matière de collaboration extrêmement positives en général et leurs réponses étaient semblables à celles de l'automne 2014¹⁴. La grande majorité était *fortement d'accord* que les communications étaient ouvertes et claires, qu'il y avait des processus établis pour la communication entre les réunions et qu'on a respecté les divers points de vue et opinions tout au long du projet. Une plus petite majorité était *fortement d'accord* que l'ambiance entourant le pouvoir et la prise de décisions était positif.

On était un peu moins d'accord au sujet de l'aptitude de la direction du projet à faciliter et soutenir le travail d'équipe et à tirer profit des forces des individus, du groupe, de l'organisme et de la diversité; une plus petite majorité des répondantes étaient *fortement d'accord*. Cela pourrait s'expliquer par le peu de temps passé face à face et le fait que toutes n'ont pas pu participer aux téléconférences. De plus, les téléconférences sont problématiques lorsqu'on veut favoriser l'esprit d'équipe.

¹⁴ Une répondante n'a pas répondu à cette question.

Comme en novembre, une petite minorité de répondantes s'est dite *fortement d'accord* que la direction avait accès aux ressources nécessaires; de même, la majorité était *d'accord* que les membres de la collaboration ont créé des liens et établi des réseaux de communication formelle et informelle; un plus petit nombre a dit être *fortement d'accord*. Voir le Tableau 5 ci-dessous.

Tableau 5 : Accord concernant les éléments du projet de collaboration¹⁵

Veillez lire chacun des énoncés ci-dessous concernant des aspects de la collaboration du Comité consultatif dans le cadre de ce projet et sélectionner la réponse qui reflète le mieux votre opinion sur les énoncés proposés (N=10).	Ni en accord ni en désaccord	D'accord	Fortement d'accorde	Pas certaine
Communication : La communication était ouverte et claire.	1	1	9	0
Communication : Il y avait un processus établi pour la communication entre les réunions.	0	2	9	0
Communication : les multiples points de vue et opinions ont été respectés tout au long du projet	0	2	8	0
Ambiance : Le climat entourant le pouvoir et la prise de décision était positif.	0	2	7	1
Ressources : Les ressources nécessaires à la collaboration étaient disponibles.	1	5	5	0
Cohésion : Les membres de cette collaboration ont établi des liens et des réseaux de communication formels et informels.	0	7	4	0
Direction : La direction a facilité et soutenu l'esprit d'équipe.	1	3	7	0
Direction : La direction a misé la diversité et des individus, sur les forces du groupe et des organismes	1	4	6	0
Connaissance de la communauté : La collaboration comprend les besoins des femmes âgées victimes de violence.	1	2	8	0

Communication en dehors du projet. La moitié des 12 répondantes ont indiqué qu'elles avaient communiqué avec d'autres membres du Comité en dehors des réunions formelles, le nombre de communications allant de 2 à 6; le nombre de répondantes était passé à 8 en novembre. Les sujets de discussion incluaient des idées de programmes et de financement, la violence à l'égard des femmes, d'autres questions concernant les femmes et une gamme de politiques telles que l'accès aux services pour les femmes transgenres et l'utilisation du cannabis à des fins médicales. Deux répondantes ont déclaré avoir entamé de nouvelles collaborations avec des membres du Comité depuis leur implication dans le projet. De plus, une membre a fait appel à Atira pour obtenir une aide immédiate pour une femme immigrante qui avait besoin d'une traduction.

Durabilité du Comité consultatif. On a discuté tout au long du projet de la durabilité du Comité au-delà du projet. Dans l'éventualité où le Comité se transformerait en un réseau, on

¹⁵ Remarque : Les catégories de réponses non choisies ont été éliminées pour faciliter la lecture du tableau.

a demandé aux répondantes si elles voulaient être impliquées. Huit ont indiqué qu'elles seraient susceptibles (n=6) ou très susceptibles (n=2) de l'être, les autres (n=4) se disant assez susceptibles d'être impliquées. Si l'on se fie aux discussions du Comité lors des téléconférences, la forme et l'objet d'un tel réseau sont des facteurs essentiels du niveau d'intérêt des répondantes. Tandis que la grande majorité des membres du Comité se sont dites extrêmement reconnaissantes de l'opportunité de participer au projet et désireuses de rester en contact, la plupart font déjà partie de nombreux conseils et réseaux; comme en novembre, plusieurs n'étaient pas certaines de vouloir faire partie d'un réseau qui exigerait encore plus de leur précieux temps et pourrait faire double emploi avec le travail des autres.

Pour mieux comprendre la susceptibilité des membres du comité de participer à un réseau émanant du Comité, on a demandé aux répondantes de nommer « les 3 attributs du réseau qui vous motiveraient à en faire partie ». Elles ont répondu qu'elles désiraient bien comprendre l'objectif du réseau, son mandat et sa direction; la fréquence et les modes de communication; et le type d'information, de services ou de mesures de soutien que le réseau devrait fournir. Voici un résumé de leurs réponses :

- *Objectif, mandat, direction* : « Préciser le service à rendre et à qui on le rendrai »; « Il doit y avoir au moins une personne responsable pour assurer la viabilité du réseau »; « S'assurer que le réseau ne fait pas double emploi avec le travail de réseaux ou d'organismes existants »; S'assurer que le réseau n'entre pas en conflit avec les plans de travail existants », « Qu'il soit progressif ».
- *Fréquence et modes de communication* : « Une rencontre face à face par année avec les organismes impliqués »; « Fréquence – Je ne serais probablement pas en contact plus de deux fois l'an »; « Développer un site Web »; « Modes de communication – préfère les appels conférences au portail Web »; « Notification par courrier électronique ».
- *Contenu à partager* : « Fournir de l'information nouvelle »; « Avoir des sujets de discussion – même s'ils n'ont pas rapport à l'hébergement des femmes âgées victimes de violence – comme les autres fois où nous avons discuté de politiques en groupe de manière informelle »; « Utiliser un modèle de *formation des formateurs* afin que nous puissions ensuite transmettre cette formation dans nos régions et les régions avoisinantes »; « Une téléconférence tous les 3 à 6 mois pour discuter de ce que font les gens dans leur domaine et de ce qui réussit ou ne réussit pas, puis une rencontre annuelle face à face pour améliorer des ressources telles que les méthodes de formation et aider les autres à augmenter leurs connaissances. »

Outre les idées échangées lors des appels conférences, le comité a manifesté son intérêt pour un lien continu, mais comme le temps des membres est limité, le réseau devrait pouvoir offrir quelque chose d'unique; les répondantes étaient réalistes quant au temps qu'elles pouvaient y consacrer. Pour reprendre les propos d'une répondante, la meilleure

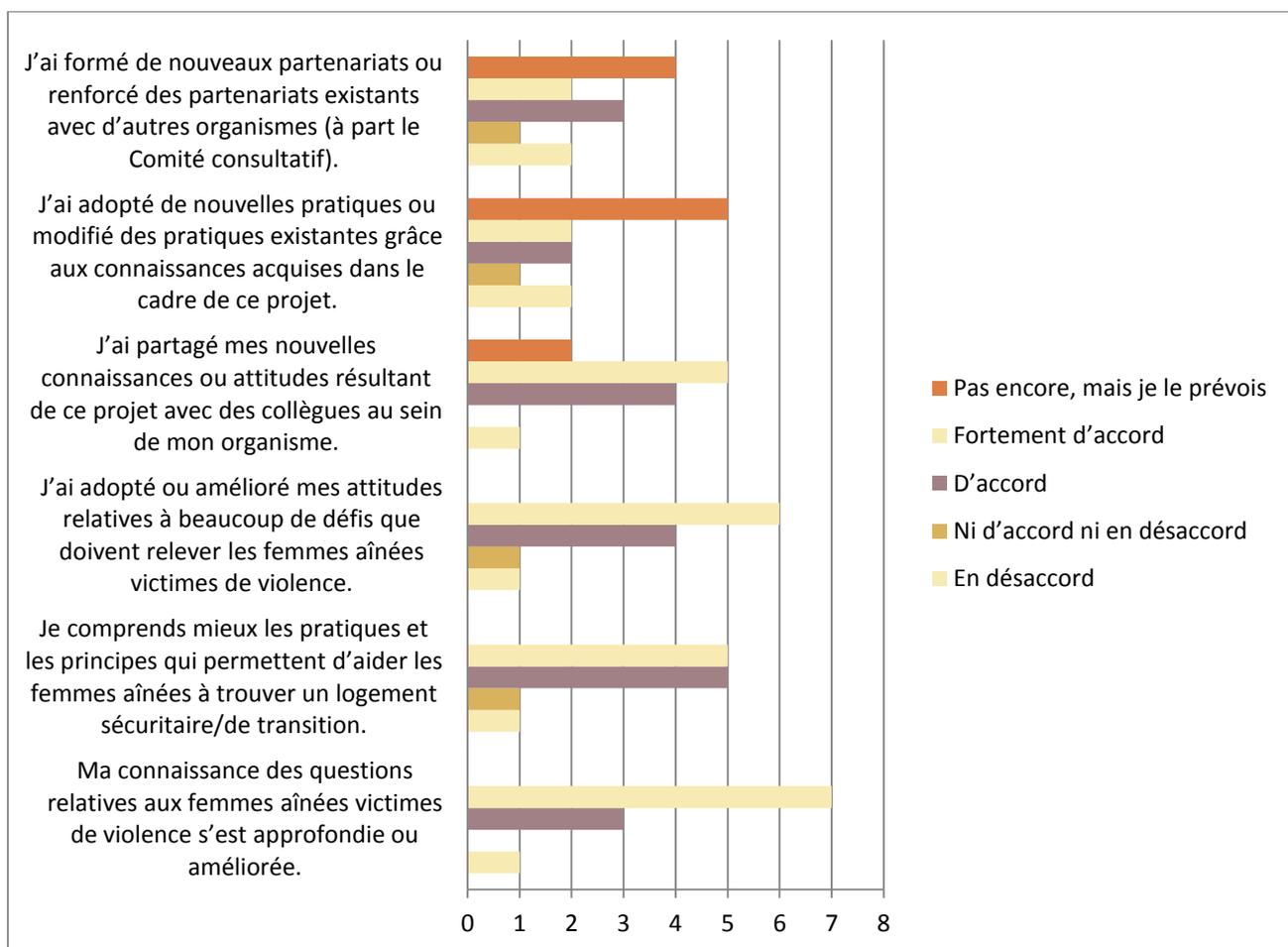
façon de procéder pourrait être de « déterminer ce que nous voulons partager; nous pourrions ensuite déterminer le meilleur mode de communication ».

4.3 Incidence personnelle : Connaissances, attitudes et compétences

On a posé aux répondantes une série de questions visant à déterminer l'incidence de leur participation au projet sur les pratiques prometteuses (voir Figure 3 ci-dessous)¹⁶.

Figure 3 : Type et niveau d'incidence personnelle pour les membres Comité consultatif

Veillez choisir la réponse qui décrit le mieux l'incidence de votre implication dans ce projet sur l'amélioration de vos connaissances, de vos attitudes et de vos compétences dans votre travail avec les femmes âgées victimes de violence.



¹⁶Aucune répondante n'a sélectionné « Fortement en désaccord »; cette option a donc été omise pour faciliter la lecture.

Augmentation des connaissances, amélioration des attitudes. Conformément aux données recueillies antérieurement au cours du projet, la majorité des répondantes ont indiqué une augmentation de leurs connaissances et de leur compréhension ainsi qu'une amélioration de leurs attitudes relatives aux femmes âgées touchées par la violence. Ceci est impressionnant étant donné le niveau d'expertise des participantes au départ. D'après leurs commentaires, elles ont acquis une meilleure compréhension de la diversité des besoins de la clientèle et des capacités des services d'un bout à l'autre du pays; elles ont notamment approfondi leur compréhension et leurs connaissances relatives aux besoins et expériences de sous-groupes particuliers de femmes âgées, y compris les femmes des Premières Nations, Métisses et Inuites.

Partage de connaissances. La majorité (n=9) étaient d'accord ou fortement d'accord pour dire qu'elles avaient partagé de nouvelles connaissances ou des compétences acquises dans le cadre de leur participation au projet avec des membres de leurs organismes; deux autres répondantes ont indiqué qu'elles prévoyaient le faire dans le futur.

Application pratique des connaissances. Quatre répondantes étaient d'accord ou fortement d'accord avec l'énoncé « J'ai adopté de nouvelles pratiques ou modifié des pratiques existantes grâce aux connaissances acquises dans le cadre de ce projet »; la majorité a choisi « pas encore, mais je le prévois ». Ceci n'est pas étonnant étant donné que la majeure partie du projet a été axée sur l'élaboration du document sur les pratiques prometteuses; bien qu'elles ne l'aient pas encore fait, les répondantes prévoient mettre en pratique les leçons qu'elles ont apprises. Voici certaines des manières dont elles comptent s'y prendre :

- *Formation* : Incorporer le document dans la formation et la formation en cours d'emploi du personnel;
- *Amélioration du service* : Revoir la disposition des lieux dans la mesure du possible de manière à répondre aux besoins des femmes âgées y séjournant / Refaire une des chambres du refuge pour la rendre plus conforme aux besoins des femmes. Offrir surtout aux femmes la force et l'encouragement nécessaires pour qu'elles avancent de manière positive et productive et de façon à leur donner toutes les occasions possibles de retrouver leur voix et leur motivation/ Créer un programme qui aide les femmes à trouver un logement sécuritaire et abordable lorsqu'elles sont prêtes;
- *Éducation* : Utiliser le document pour instruire les membres d'autres refuges/ Réseauter avec d'autres organismes locaux qui soutiennent les femmes âgées/ Partager les connaissances et l'expérience ainsi que le document avec d'autres groupes en quête d'équité/ Partager l'information avec les meneurs (p. ex. chef et conseil)/ Présenter le document à une association provinciale de maisons de transition et services afin de susciter l'intérêt général pour le document;

- *Réseautage* : Aider les autres à mieux comprendre les difficultés auxquelles font face les femmes âgées victimes de violence et la manière de collaborer plus efficacement pour obtenir de meilleurs résultats;
- *Politiques/protocole* : Incorporer l'information dans les politiques communautaires/Revoir la politique interne sur la manière de soutenir les femmes âgées/ Élaborer un protocole pour aider les femmes âgées à obtenir les services dont elles ont besoin lorsqu'elles vivent de manière autonome, y compris les soins de santé, les soins à domicile et la gestion des prescriptions;
- *Planification* : Créer un Comité qui examinera le document pour déceler les pratiques que nous pouvons adopter; et
- *Financement* : Utiliser l'information contenue dans le document pour soumettre des propositions et des demandes de financement.

Partenariats au-delà du projet. Un peu moins de la moitié des répondantes (n=5) étaient d'accord ou fortement d'accord pour dire qu'elles avaient développé de nouveaux partenariats, ou renforcé des partenariats existants, avec d'autres organismes (à part le Comité consultatif) dans le cadre du projet.

Finalement, on a demandé aux répondantes de nommer les plus grands avantages de leur implication au Comité pour elles-mêmes et leur travail. La majorité ont exprimé leur appréciation pour les connaissances et l'information qu'elles ont acquises ainsi que pour l'opportunité de communiquer avec des personnes partageant les mêmes points de vue. Voici des exemples de leurs réponses :

« [Les plus grands avantages pour moi ont été] le contact avec d'autres personnes faisant ce travail et l'occasion d'explorer en profondeur des pratiques prometteuses pour améliorer les services que nous pouvons offrir aux femmes âgées. »

« J'ai beaucoup apprécié que des femmes âgées et des organismes au service des femmes âgées en C.-B soient inclus et impliqués dans le processus face à face – j'ai beaucoup appris. J'ai trouvé que le personnel soutenait les membres du Comité et répondait bien à leurs questions; elles se sont adaptées à nos horaires et nos échéances. [Notre province a] peu de ressources en ce moment pour les femmes âgées, mais le [document sur les pratiques prometteuses] nous permet d'utiliser ce que nous pouvons et de nous préparer à utiliser plus pleinement les meilleures pratiques à mesure que notre capacité augmente. »

« Je peux utiliser le savoir que j'ai acquis des autres pour améliorer la vie des femmes âgées victimes de violence, et en même temps instruire mes pairs et les gens qui m'entourent sur les difficultés particulières aux âgées comparativement aux jeunes femmes. »

4.4 Forces du projet

On a demandé aux répondantes d'identifier les plus grandes forces du projet. Toutes les répondantes ont mentionné la qualité des personnes qui ont participé au projet, Des

employées d'Atira aux rédactrices du document, aux autres membres du Comité. Les mots *passion, diversité, voix* et *expertise* apparaissent fréquemment dans leurs commentaires. Plusieurs commentaires expriment une appréciation de la qualité et de l'approche des chargées de projet qui ont reconnu la nécessité d'un processus inclusif et ont assuré la diversité des membres du Comité. Plusieurs répondantes ont identifié les rencontres face à face à Vancouver comme la principale force du projet. Les citations suivantes sont représentatives des commentaires d'autres répondantes :

« La manière dont tant de personnes aux styles de vie et antécédents différents ont partagé l'objectif et la passion d'aider les femmes âgées victimes de violence à avoir une voix et des choix, puis collaboré sur la manière d'y arriver [était la véritable force]. Elles y sont arrivées grâce à leur excellent travail et leur dévouement. Une fois réalisé cet objectif, voir comment nous pouvons aller de l'avant et l'enseigner aux autres. »

« [Les forces du projet étaient] la manière dont il était dirigé, les occasions de nous rassembler pour construire notre équipe, l'ampleur de l'expérience du Comité [et] tout le monde était engagé à fournir les meilleurs services aux femmes. »

On a aussi demandé aux répondantes de coter l'importance des principaux éléments de la réussite du projet : rencontres face à face, téléconférences, courriels et l'occasion de contribuer aux ébauches du document. toutes les répondantes ont dit que les rencontres face à face à Vancouver étaient « très importantes », venait ensuite l'occasion de commenter les ébauches du document (n=10), les téléconférences (n=9), puis les courriels (n=8). Tandis que tous les éléments étaient jugés importants ou très importants, les rencontres face à face ont été le point de départ de l'important travail qui devait suivre. Comme l'a fait remarquer une répondante, « les rencontres face à face ont vraiment renforcé nos liens et ont permis une communication ouverte et constructive. Ce renforcement de nos liens ont facilité la communication au cours des téléconférences. »

Du point de vue d'Atira, l'organisme directeur, elles ont beaucoup apprécié l'implication des membres du Comité dans le projet, assurant ainsi la qualité du produit final. Au début du projet, on espérait recruter au moins sept membres au Comité et, vu l'intérêt suscité, le Comité a finalement été composé de 16 membres. Les rencontres pancanadiennes face à face leur ont rappelé « l'importance pour les femmes de se rassembler et de se parler ». On a fait remarquer que lorsque des femmes ont l'occasion de discuter en personne de sujets qui les passionnent, elles partagent et font du remue-méninges qui mène à l'action. Grâce à sa participation au processus, Atira a pu glaner des idées visant à améliorer ses programmes pour les femmes âgées.

« J'ai apprécié d'apprendre les défis particuliers entourant l'hébergement des femmes âgées fuyant des situations de violence. J'en connaissais un peu et je suis contente d'en savoir plus. C'était enrichissant de rencontrer des collègues et de les entendre raconter leurs histoires, leurs difficultés et leurs interventions. Je sens que je peux communiquer avec n'importe quelle membre de l'équipe pour obtenir de l'aide et de l'information pour résoudre un problème. »

4.5 Défis liés au projet

Il y a eu un fort consensus parmi les répondantes au sujet des plus grands défis relatifs au projet. La grande majorité a indiqué les problèmes d'horaires et de gestion d'un grand groupe étalé sur un vaste territoire et dont les membres ont de nombreux engagements. Beaucoup ont reconnu les problèmes d'horaires comme personnels plutôt que de blâmer la direction du projet, et plusieurs ont mentionné la difficulté de trouver un équilibre entre leur désir d'engagement et leur disponibilité. Une répondante l'a exprimé ainsi : « C'était mon problème – trouver le temps de participer à un niveau que je considérais nécessaire » Une répondante a dit que les téléconférences étaient un problème en soi, mais a reconnu qu'étant donné la dispersion géographique des membres du Comité, il n'y avait pas d'autre solution : « Je ne suis pas amatrice de [téléconférences] (cependant je comprends qu'il n'y avait probablement pas d'autre choix étant donné la grande étendue géographique) ». Quelques-unes ont mentionné la difficulté de concilier différents engagements et une autre a dit que l'inclusion de nouvelles personnes une fois le projet en cours a posé un défi : « L'intégration de nouvelles voix une fois le projet commencé [a été un défi...]. Il semble [que lors de] la deuxième réunion, on a perdu beaucoup de temps à amener ces nouvelles personnes dans la discussion. »

Selon l'organisme directeur, ce sont la rédaction du document et le calendrier de travail qui ont posé problème. D'abord, quant au processus de rédaction du document, l'organisme directeur devait trouver un équilibre entre la participation et l'engagement des membres du Comité d'une part et la production d'un document pratique et utile. Il fallait donc :

- s'assurer que le Comité reflète la diversité des femmes canadiennes;
- s'assurer que la voix de chacune soit entendue et que différents points-de vue soient exprimés d'une manière acceptable pour tout le monde tout en restant dans les limites d'un document concis;
- rediriger la discussion lorsqu'elle s'éloignait des femmes pour adopter la perspective de la « maltraitance des aînés »;
- équilibrer le processus collaboratif général avec un grand groupe de femmes différentes tout en assurant l'avancement efficace d'un grand projet dans un court délai; et
- élaborer le document de manière organisée et, à la fin, prendre les décisions en matière de révision du contenu sans perdre le sens et la profondeur.

Au sujet du dernier point, en décembre 2015, on a décidé d'engager une spécialiste des questions de genre pour réviser la version préliminaire. Cette décision visait à assurer que le document final serait utile et pertinent pour différents lecteurs. Une membre de l'équipe a

« [La plus grande leçon pour moi a été] la générosité des membres du Comité consultatif et du personnel qui ont partagé leur savoir et leurs expériences et respecté les contributions de chacune. Que nous pouvons adapter le savoir acquis à notre propre travail, que nous avons les mêmes préoccupations et le même respect pour celles que nous servons partout au Canada. »

fait remarquer que, avec le recul, le document aurait été plus ciblé si on avait eu une idée claire du produit final dès le départ.

4.6 Leçons apprises

On a invité les répondantes à partager les principales leçons qu'elles avaient apprises en étant impliquées dans le projet; plusieurs de ces leçons étaient liées à l'apprentissage du travail collaboratif pour un projet d'une telle envergure. Quelques-unes ont dit avoir trouvé intéressant d'apprendre comment les expériences des femmes âgées diffèrent dans différentes parties du pays, des expériences qui sont à la fois uniques et semblables. D'autres ont identifié des leçons spécifiques, des programmes ou des approches qu'elles et leurs organismes peuvent adopter pour mieux servir les femmes âgées victimes de violence dans leurs communautés. Plusieurs ont apprécié l'expérience de « se trouver dans une pièce avec d'autres femmes à discuter tout en ayant le temps et l'espace pour le faire sans pression », et que « c'était rassurant de parler à des collègues de partout au pays des problèmes dans ma province et d'entendre que je ne suis pas la seule à mener certains combats. »

Finalement, l'organisme directeur, les rédactrices et les membres du Comité étaient unanimes à dire que les rencontres face à face sont essentielles au travail collaboratif. Cette approche a donné lieu à des discussions intenses et riches qui auraient été impossibles autrement. Ce qu'elles ont appris lors de ces discussions face à face les a touchées. Ce projet a réaffirmé l'importance de cette approche à une époque qui est de plus en plus orientée vers la technologie avec moins d'occasions de travailler ensemble en profondeur.

5 Étapes suivantes : La diffusion des pratiques prometteuses

Lorsque le document sur les pratiques prometteuses sera prêt à diffuser, Atira prévoit produire une vidéo qui illustrera les 11 pratiques prometteuses pour accompagner le document. Un lancement médiatique officiel sera organisé pour commencer le processus de diffusion. Atira aura une page Web spécialement dédiée au projet avec des liens vers le document et des documents connexes. Les médias sociaux feront la promotion du document. On encourage les membres du Comité à télécharger le document sur leur site Web et à le partager avec leurs réseaux. Lors de la téléconférence d'avril 2015, on a demandé aux membres du Comité où elles avaient l'intention de diffuser le document final; leurs réponses sont résumées dans le Tableau 6.¹⁷

¹⁷ On a prévu que les membres du Comité feraient le suivi de la diffusion du document.

« Je me sens privilégiée d'avoir fait partie de ce projet. C'était extraordinaire de rencontrer tant de femmes inspirantes et qui s'intéressent aux mêmes choses. J'ai vraiment hâte de partager cette boîte à outils avec les collègues de ma province. »

Tableau 6 : Auditoires ciblés pour la diffusion du document

Type d'organisme	Nombre de membres du Comité prévoyant diffuser/présenter le document à ce type d'organisme
Instances gouvernementales provinciales/territoriales	4
Association provinciale de maisons de transition	3
Sociétés provinciales (p. ex. B.C. Association of Community Response for Elder Abuse, Ending the Violence)	3
Groupes des Premières Nations	1
Groupes et sociétés d'aîné(e)s et d'Ancien(ne)s	4
Organismes interagences	1
Organismes de protection des adultes	1
Associations de soins à domicile	1
Réseaux locaux de maisons de transition	4
Comité permanent « Lutte contre la violence faite aux femmes »	1
Réunions du personnel des organismes	1
Maisons de transition individuelles	2
Travailleurs, travailleuses communautaires	1
Femmes âgées	1
Conférences	3
Programmes éducatifs	1

Au cours des prochains mois, le document sera diffusé à différents niveaux organisationnels et gouvernementaux dans le but ultime de voir des changements dans les politiques et les pratiques pour mieux soutenir les femmes âgées victimes de violence. On espère en outre que les gouvernements commenceront à mieux comprendre les besoins uniques des femmes âgées et à financer adéquatement les refuges et logements permanents pour mieux soutenir les femmes âgées, beaucoup d'entre elles ayant tout perdu.

« Lorsque nous sommes ensemble, nous formons un groupe puissant – nous allons changer des choses. »

6 Conclusions et leçons apprises

Ce projet a atteint la majorité des buts qu'il s'était fixés au début projet. Il est évident que le projet

- a été mené de manière collaborative et participative intégrant diverses voix et différents points de vue de partout au pays;

- a donné aux femmes âgées victimes de violence l'occasion d'exprimer leurs propres réussites, leurs besoins et ce qui fonctionne ou pas dans les pratiques d'hébergement sûr pour les femmes âgées; et
- a stimulé l'intérêt pour des liens durables parmi les membres du Comité et leurs organismes, y compris des idées préliminaires au sujet de la forme et de la fonction qu'adopterait le Comité dans le futur.

Quant à l'incidence du projet sur les membres du Comité, on a observé :

- le développement ou l'approfondissement des connaissances, des attitudes et des compétences liées aux meilleures pratiques pour satisfaire les besoins des femmes âgées victimes de violence; et
- l'identification d'idées claires sur la façon dont les membres du Comité pourraient mettre en œuvre au sein de leurs propres organismes l'information et les leçons apprises ainsi que la manière précise dont elles avaient déjà commencé à faire des changements pratiques.

Parmi les améliorations suggérées, deux ressortent :

Documentation relative à la collaboration. Une discussion facilitée au sujet des objectifs du projet en matière de collaboration, de partenariat et d'élaboration d'un réseau aurait été profitable. Au cours du projet, les membres du Comité n'avaient pas une compréhension ou des attentes communes au sujet de la collaboration, des caractéristiques essentielles d'une collaboration ou des buts ultimes ou objectifs du projet considéré comme un partenariat/réseau. Il existe une vaste documentation sur la collaboration qui aurait pu soutenir les objectifs du projet et servir à assurer que toutes les membres du Comité travaillaient dans une optique commune.

Précision du mandat et de la portée. Le projet était très ambitieux et il a changé à quelques reprises d'orientation. Ceci est normal dans un projet participatif et plusieurs de ces modifications de parcours répondaient à des suggestions et commentaires des membres du Comité, ce qui témoigne de la volonté d'adaptation des chargées de projet. Elles ont dû apprendre en temps réel à composer avec les défis de la répartition géographique pour créer des opportunités de participation pour les membres du Comité tout en respectant les échéances du projet et produire un document pratique et utile. Le projet aurait pu bénéficier d'une vision et d'objectifs mieux définis pour le document final dès le début des travaux.

Toutes les participantes au projet étaient unanimes à louer la représentation des divers points de vues exprimés dans le document final et elles ont applaudi l'importance accordée aux aspects pratiques et utiles. Finalement, la profonde appréciation que les membres du Comité ont exprimée lors du questionnaire final témoigne de la qualité du processus et du produit final.

7 Sources

- Borden, L. M., & Perkins, D. F. (1999). Assessing your collaboration : A self-evaluation tool. *Journal of Extension*, 37(2), 67-72.
- Gamble, J. A. (2008). *A developmental evaluation primer* : JW McConnell Family Foundation Montreal.
- Patton, M. Q. (2011). *Developmental evaluation : Applying complexity concepts to enhance innovation et use* : Guilford Press.