



Agir au cœur du milieu de vie des personnes âgées isolées

Auteurs :	Josée Leblanc et Suzanne Deshaies
Collaborateur :	Marie-Ève Nadeau
Nom donné par les acteurs terrain :	Travail de milieu pour les personnes âgées à Rouyn-Noranda
Région sociosanitaire :	Abitibi-Témiscamingue
Nom du territoire de RLS :	de Rouyn-Noranda
Date de début des travaux :	2008
Date de début des services offerts à la population :	2009
Population ciblée :	Personnes âgées de 65 ans et plus vivant des problématiques liées à l'isolement physique et social.
Partenaires du RLS actuellement impliqués dans l'initiative :	Parrainage civique Abitibi-Témiscamingue, Neighbors Regional Association of Rouyn-Noranda, La Bastide des aînés et Centre de santé et de services sociaux de Rouyn-Noranda (CSSS de Rouyn-Noranda).

1. Brève description de l'initiative

L'initiative de travail de milieu a comme objectif de rejoindre les personnes âgées isolées à Rouyn-Noranda qui vivent des problématiques de violence et d'abus dans leur milieu de vie élargi, comme la rue, les restaurants, les parcs, les cafés, les centres d'achats, les arrêts d'autobus ou à leur domicile.

L'approche individuelle est privilégiée dans cette initiative, puisqu'elle permet de répondre aux besoins spécifiques de chaque personne rencontrée. Le rôle de la travailleuse de milieu est de créer un lien de confiance et de faire « le pont » entre la personne âgée et les ressources disponibles, tant dans le réseau de la santé que dans les organismes communautaires.

2. Comment le projet a-t-il pris forme?

L'initiative a pris forme à la Table d'action intersectorielle personnes âgées de Rouyn-Noranda (ci-après nommée la « Table ») à l'automne 2008. La plupart des organismes représentant les personnes âgées y siègent. Le besoin soulevé, par certains organismes offrant des services aux personnes âgées francophones et anglophones, était de dépister les problématiques liées à l'isolement (abus, violence, négligence et autres types de détresse). Ces problèmes sont vécus par certaines personnes âgées qui n'étaient pas rejointes par les intervenants du soutien à domicile du CSSS de Rouyn-Noranda et par d'autres organismes communautaires. Les organismes présents à la Table ont réfléchi à cette problématique et ont décidé par consensus de mettre sur pied une initiative de travail de milieu auprès des personnes âgées.

Rapidement, un comité de suivi formé de certains partenaires de la Table¹ a reçu le mandat de :

- définir les objectifs du projet;
- rédiger le projet commun;
- préparer un budget de fonctionnement;
- trouver le financement nécessaire au déploiement de l'initiative.

Compte tenu des particularités territoriales, une portion du territoire est urbaine et rurale, le comité de suivi a choisi de limiter l'intervention au territoire urbain de la ville de Rouyn-Noranda.

Profitant d'une entente spécifique avec la Conférence régionale des élus de l'Abitibi-Témiscamingue (CREAT) et de l'apport financier de certains partenaires, l'intervenante de milieu a été embauchée en octobre 2009. C'est à ce moment qu'elle a commencé à faire du réseautage entre les organismes communautaires offrant des services aux personnes âgées, à la population en général et auprès des intervenants du CSSS, par le biais des rencontres organisées avec le service du soutien à domicile. L'intervenante de milieu a aussi débuté son travail de démarchage en sillonnant les rues de la ville de Rouyn-Noranda.

3. Qu'offre-t-on de plus à la population?

Grâce à cette initiative, les personnes âgées de 65 ans et plus, provenant des communautés francophone et anglophone de Rouyn-Noranda, ont maintenant accès à une travailleuse de milieu qui offre des services d'écoute, de soutien, d'accompagnement et de référence. Elle a comme mandat de :

- dépister et prévenir différentes problématiques liées à l'isolement et à la solitude chez les personnes âgées;
- intervenir en situation de crise;
- faire connaître les services offerts et les ressources disponibles tant par le réseau de la santé et des services sociaux que par les organismes communautaires;
- accompagner les personnes vers les ressources appropriées.

Concrètement, la travailleuse de milieu assure une présence continue dans le milieu de vie des aînés.

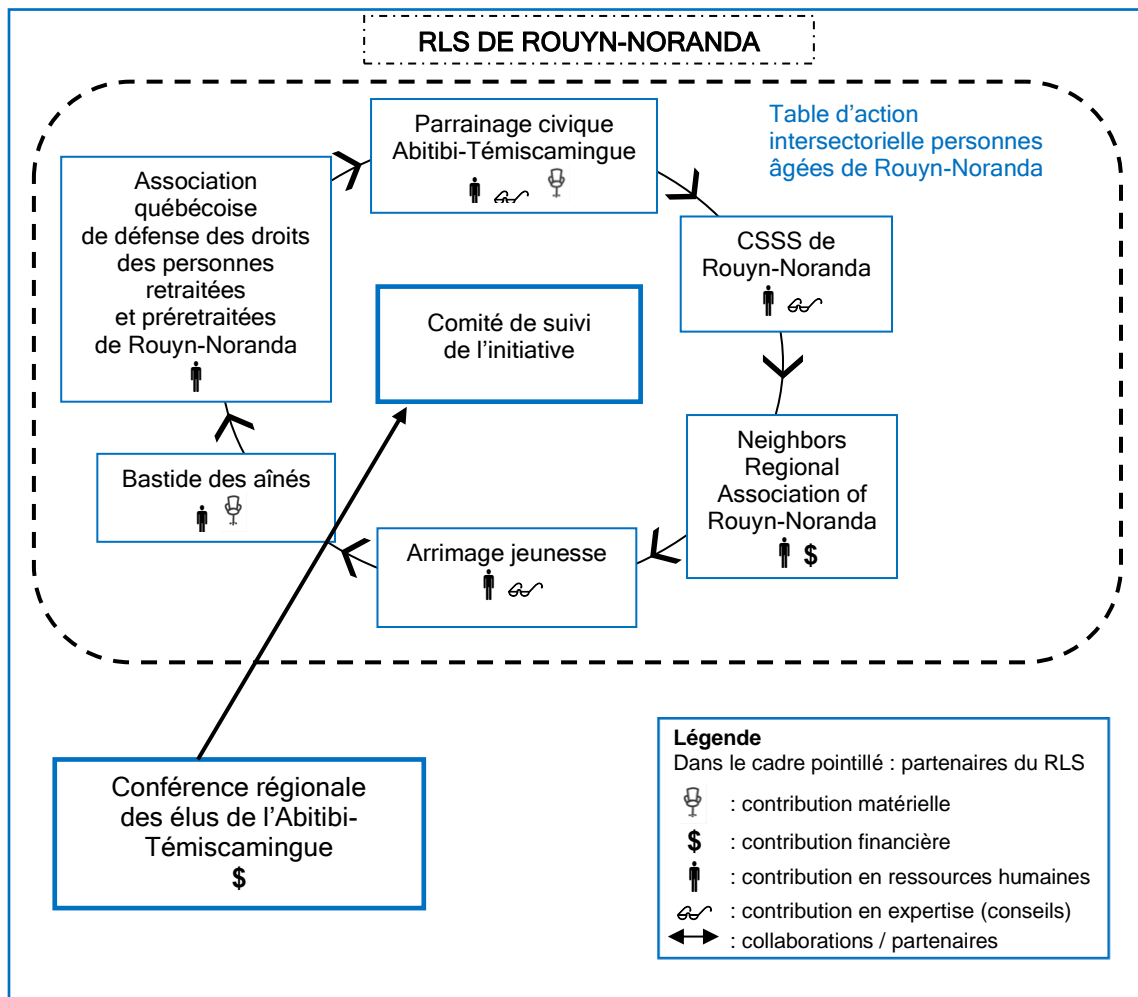
« Habituellement, j'essaie de suivre un horaire assez précis, les gens s'attendent à me voir. Le lundi, je vais au centre d'achats, le mardi matin, dans un autre restaurant, le mardi en après-midi, je me garde du temps pour

1. Neighbors Regional Association of Rouyn-Noranda, Parrainage civique Abitibi-Témiscamingue, CSSS de Rouyn-Noranda, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, la Bastide des aînés.

faire des rencontres à domicile, ou sinon je peux aller dans les bars. Le mercredi, je peux aller au terminus d'autobus et je fais un petit tour de ville dans un autobus. »

« Les personnes âgées peuvent me contacter par téléphone, il y a la ligne d'écoute au Parrainage civique. Sinon, ils peuvent me rejoindre sur mon cellulaire qui est vraiment mon outil de travail. Je rencontre entre 10 et 15 personnes par semaine en moyenne, mais l'été je peux monter ça à plus [...]. Une personne à qui je dis bonjour, c'est un contact que l'on appelle, parce que je me dis que ces contacts-là dans le futur, la personne à force que je lui dise bonjour, un moment donné, elle va me parler. C'est une façon d'entrer en contact avec les gens, sans leur sauter dessus. Je les laisse venir à moi. Des fois, ça se fait tout seul, je lui dis bonjour, elle commence à me parler. D'autres fois, ça y va graduellement. Les gens, à force de me voir dans les rues, dans les endroits que je vise, ils finissent par venir me voir. Chaque personne a son rythme et cela peut-être long d'établir un lien de confiance avec une personne. Il y a des personnes âgées vulnérables qui sont un peu plus méfiantes, c'est un travail de longue haleine. Ce n'est pas quelque chose qu'on fait en criant ciseau. » (travailleuse de milieu).

4. Qui sont les partenaires impliqués dans l'initiative?



Le CSSS de Rouyn-Noranda, par l'entremise d'un organisateur communautaire, anime la Table. Cette personne anime aussi le comité de suivi qui a mis en œuvre l'initiative. Le CSSS dessert également la population âgée par son accueil psychosocial et offre le service de soutien à domicile. L'intervenante de l'accueil psychosocial du soutien à domicile ainsi que certains intervenants-pivots entrent en communication avec l'intervenante de milieu dans certaines situations. Les références de part et d'autre commencent à s'établir. Toutefois, il n'y a pas d'entente de service. Actuellement, ces situations sont encore peu nombreuses. L'organisateur communautaire rencontre régulièrement la travailleuse de milieu afin de la superviser et de la soutenir dans ses interventions.

Neighbors Regional Association of Rouyn-Noranda est un organisme créé par la communauté anglophone, dont les mandats sont de :

- renforcer les liens entre la communauté anglophone et la communauté majoritaire francophone;
- protéger les droits à l'accès aux services en anglais;
- organiser des événements sociaux et culturels en anglais;
- appuyer les initiatives de développement communautaire.

Cet organisme a contribué financièrement au projet en y injectant un montant de 14 000 \$ sur une période de 4 ans. La participation de l'organisme à l'initiative lui permet de mieux connaître les personnes âgées isolées pour être en mesure de mieux les orienter et de leur offrir des services adaptés à leurs besoins.

Le Parrainage civique Abitibi-Témiscamingue est un organisme visant à favoriser des relations d'amitié et d'entraide entre des personnes bénévoles et des personnes ayant une ou des incapacités physique, intellectuelle ou des personnes âgées qui souhaitent être accompagnées pour mieux s'intégrer dans la société. Le Parrainage civique a pour objectif d'augmenter la participation sociale des personnes, de les soutenir dans le milieu et d'améliorer leur qualité de vie par l'amitié et l'entraide. Il assume la gestion financière de l'initiative de travail de milieu. Il emploie donc l'intervenante de milieu, lui fournit un bureau et certaines ressources matérielles.

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) de Rouyn-Noranda assure la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées. Elle intervient dans différents domaines; culturel, économique, politique et social. L'AQDR organise des activités qui traitent de sujets qui touchent les personnes âgées au quotidien :

- régimes de pensions
- revenus
- logement
- sécurité
- violence
- exclusion sociale
- santé
- maintien et soins à domicile
- médication
- transport.

Une personne déléguée de cette organisation siège au comité de suivi de l'initiative.

La Bastide des aînés est une ressource à but non lucratif située en milieu rural. Elle peut accueillir jusqu'à 32 personnes âgées autonomes en leur offrant un appartement, le service alimentaire, l'entretien, ainsi que la présence d'un employé 24 heures sur 24. Un représentant de cette ressource siège au comité de suivi de l'initiative.

Arrimage Jeunesse est un organisme qui offre de l'écoute et du soutien aux jeunes de Rouyn-Noranda. Les intervenants de milieu qui y travaillent font de la prévention en donnant des condoms et des trousse de seringues stériles. Elles réfèrent aux différents organismes et répondent aux questions sur les drogues, la sexualité, les ITSS, le VIH, les hépatites et bien d'autres. Le président du conseil d'administration de cet organisme supervise l'intervenante de milieu puisqu'il a une solide expérience de 25 ans dans le domaine. Il siège également sur le comité de suivi de l'initiative.

Mécanismes de concertation

L'initiative a pris forme à la Table d'action intersectorielle personnes âgées de Rouyn-Noranda. Les organismes partenaires auraient pu décider de répartir le financement de la CRÉ en petits projets, mais il y a eu une concertation et l'ensemble du budget a été consacré à l'initiative. Le travail de milieu est donc porté par l'ensemble des organismes qui font partie de la Table.

Concrètement, cette table se réunit aux six semaines. Les collaborations futures y sont discutées, comme la possibilité d'élaborer des contrats de service avec le CSSS pour pouvoir échanger de l'information.

Le comité de suivi de l'initiative offre un suivi pour le financement. Il assure également un suivi avec la travailleuse de milieu, qui leur fait un rapport de ses activités. Les membres de ce comité, grâce à leur expertise complémentaire, travaillent avec elle à trouver des solutions.

« C'était important au début et ça continue d'être pertinent. Quand on est dans la rue et qu'on a beaucoup de questionnements, on se sent écouté et soutenu par le comité de suivi. » (travailleuse de milieu).

5. Quelles sont les ressources utilisées pour mettre en œuvre cette initiative?

Les ressources humaines

Pour assurer le fonctionnement de l'initiative, l'intervenante de milieu travaille quatre jours par semaine (28 heures).

Dans le travail quotidien, le Parrainage civique emploie l'intervenante de milieu et lui procure un bureau. La coordonnatrice du volet personnes âgées de cet organisme est la supérieure immédiate de la travailleuse de milieu. La supervision et le soutien aux interventions, sont assumés par l'organisateur communautaire ainsi que par le président du conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse.

Les ressources financières

Le financement principal de cette initiative provient d'un fonds spécifique de la CREAT qui a octroyé un montant non-récurrent de 160 000 \$ sur une période de 4 ans. Neighbors Regional Association of Rouyn-Noranda a également participé en fournissant 14 000 \$.

Les ressources matérielles

Les ressources matérielles (local, papeterie, cellulaire) sont assumées par le Parrainage civique.

6. Quelles sont les retombées associées à la mise en place de l'initiative?

Dimensions	Avant	Après
Personnes âgées de 65 ans et plus	Volonté commune des partenaires de faire du dépistage auprès des personnes âgées qui vivent des problématiques liées à l'isolement, aux abus et à la violence.	Une intervenante répond à leurs besoins directement dans leur milieu de vie et les réfère aux organismes ou aux services de santé.
	Faire connaître les services offerts par le réseau de la santé et par les organismes communautaires.	Circulation d'information entre les différents partenaires qui siègent à la Table grâce à la présence de l'intervenante de milieu.
	Offrir de l'information en anglais aux personnes âgées anglophones.	
Sur l'organisation des services	Difficulté à dépister les effets psychologiques et physiques de l'isolement tels que les abus, la violence, la négligence et tous les autres types de détresse et d'isolement vécus par certaines personnes âgées qui ne sont pas rejointes par les intervenants du soutien à domicile du CSSS de Rouyn-Noranda.	Échanges de références entre l'intervenante de milieu et les intervenants du CSSS et des autres organismes.
Sur le partenariat	La majorité des organismes œuvrant auprès des personnes âgées étaient présents à la Table.	Les organismes faisant partie de la Table ont opté pour un projet commun au lieu de diviser les ressources.
		La collaboration entre les partenaires a engendré d'autres projets comme une campagne de sensibilisation pour les aidants naturels dans les milieux de travail.
		Certains organismes ne faisaient pas partie de la Table et y ont adhéré à cause de l'initiative.

Dimensions	Avant	Après
Sur les pratiques des intervenants	Il n'existait aucune initiative de ce genre avant l'implantation du travail de milieu auprès des personnes âgées.	L'approche milieu a été développée et adaptée aux caractéristiques des personnes âgées vivant en zone urbaine à Rouyn-Noranda.
		Échange d'expertise entre la travailleuse de milieu auprès des personnes âgées et ceux qui travaillent auprès de jeunes.

7. L'avis des partenaires et de la population au regard de cette initiative?

Population ciblée

Selon les témoignages recueillis, ce travail de milieu pour les personnes âgées à Rouyn-Noranda fait l'unanimité auprès des partenaires impliqués. Pour ce qui est des personnes âgées elles-mêmes, il a été impossible de connaître leur avis compte tenu de leurs caractéristiques particulières. Les partenaires sont tous d'avis que cette initiative répond à un besoin et que de nombreuses personnes âgées ont maintenant accès à de l'information ou à des services qu'elles n'auraient pas eu autrement. Selon eux, il s'agit d'un travail de prévention.

Le CSSS de Rouyn-Noranda

L'organisateur communautaire qui anime la Table a mentionné qu'il n'y a pas vraiment eu d'obstacles ou de problèmes dans la réalisation de ce projet. Cependant, la récurrence financière du projet a toujours été un enjeu :

« Ça bien été, parce qu'on a eu une conjoncture exceptionnellement favorable, parce que la Conférence régionale des élus est arrivée avec une entente spécifique, au moment où on venait juste de pondre le projet, donc la Table a embarqué là-dedans. On a pondu le projet, on a eu le financement. Un concours de circonstances exceptionnel. C'est sûr que pour la continuité du projet, on était inquiet depuis le début, après 4 ans qu'est-ce qui va se passer. »

Il mentionne aussi que le travail de l'intervenante de milieu a un impact considérable sur la qualité de vie des personnes âgées. Toutefois, les enjeux entourant l'évaluation d'un tel projet sont considérables et doivent être réfléchis par les acteurs concernés :

« Ce n'est pas toujours une référence au CSSS qui va faire une différence, des fois c'est juste une visite qui va faire la différence. Les résultats d'une approche comme ça ne sont pas toujours faciles à mesurer. »

La chef d'équipe des intervenantes sociales du soutien à domicile a, pour sa part, mentionné sa satisfaction générale envers le projet. Toutefois, dans le but de mieux faire connaître le travail pour les personnes âgées à Rouyn-Noranda à l'intérieur du CSSS, elle dit qu'il faut accentuer les échanges entre les intervenants du CSSS et l'intervenante de milieu :

« Les liens c'est de créer des activités, créer un pont, qui va faire qu'on va connaître l'intervenante de milieu. Quand on ne la connaît pas, l'intervenante, c'est difficile de référer, nous devons avoir des contacts. Ce serait intéressant si on pouvait l'impliquer dans nos réunions ou rencontres interdisciplinaires, ce serait un avantage. Moi je pense que ce serait gagnant. »

Neighbors Regional Association of Rouyn-Noranda

Pour la direction de cet organisme, l'initiative a été un moment de prise de conscience des difficultés vécues. Elle ne s'attendait pas à ce qu'autant de personnes vivent dans des conditions de vie précaires et qu'il y ait tant de besoins. Elle précise que peu d'anglophones ont été rejoints par l'initiative, elle a donc l'espoir que peu de personnes de sa communauté se retrouvent dans des situations de vulnérabilité.

Le Parrainage civique Abitibi-Témiscamingue

La coordonnatrice du volet personnes âgées apprécie son implication au sein de cette initiative innovatrice. Son organisme travaillait déjà auprès de personnes vulnérables, alors les actions de l'intervenante de milieu sont complémentaires :

« C'était une nouvelle adaptation, une nouvelle façon de faire, mais cela s'est très bien passé. »

L'Association québécoise pour la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)

La déléguée a mentionné que le projet s'est très bien déroulé et qu'il était le fruit d'une réelle concertation :

« On n'a pas vraiment vécu d'obstacle réel. Le projet a suivi son chemin normalement. Le financement a pu être un obstacle pour d'autres organismes qui n'avaient pas accès à l'argent, mais tout le monde était unanime. Il y a des résultats dans le milieu et le projet doit continuer. »

Elle mentionne aussi qu'il faut faire confiance au travail de milieu. Par exemple, l'action de saluer une personne âgée dans la rue peut apparaître négligeable pour atteindre l'objectif de briser son isolement, mais au fur et à mesure que les liens de confiance se construisent, les services peuvent être offerts aux personnes âgées.

La Bastide des aînés

Le représentant souligne que le succès de cette initiative repose sur la capacité des partenaires de travailler ensemble à l'atteinte de l'objectif que s'est donné la Table :

« L'objectif n'est pas de se substituer à ce qui se fait déjà, c'est peut-être de dépister les difficultés que les personnes âgées rencontrent et de leur offrir de l'aide pour y répondre le mieux possible. »

Le succès repose également sur les arrimages faits pour offrir des services qui répondent aux besoins des personnes âgées ciblées. Il précise que les résultats pour ce type d'initiative sont obtenus par un enchaînement de petits gestes et d'actions. Par exemple, le fait que les personnes âgées expriment à d'autres intervenants leur satisfaction quant aux liens développés avec l'intervenante de milieu est la meilleure publicité pour cette initiative. En un sens, plus elle est à l'écoute des personnes âgées, et plus la porte s'ouvre avec les autres intervenants.

8. Quelles leçons pouvons-nous tirer de la mise en place de cette initiative?

Un projet comme celui-ci se développe grâce à l'implication active des acteurs qui y croient dès le départ et qui l'élaborent et le mettent en œuvre ensemble. Le fait que la majorité des organismes soient présents à la Table et qu'ils aient tous adhéré au projet, en ayant un but commun, a contribué en grande partie au succès de cette initiative.

Compte tenu de la nature du projet, la persévérance est essentielle. Il est important d'assurer une continuité dans les actions et d'être fidèle à l'horaire établi pour que les personnes âgées isolées qui n'ont pas accès aux services de santé et services sociaux et aux services des organismes communautaires sachent qu'elles trouveront l'intervenante au moment prévu.

Les deux personnes qui ont occupé le poste de travailleuse de milieu (celle en congé de maternité et sa remplaçante) ont mentionné qu'elles avaient trouvé difficile de se sentir isolées. Certaines journées peuvent être très longues lorsqu'elles rencontrent peu de gens.

La travailleuse de milieu doit également sentir qu'elle est appuyée par les organismes communautaires et le réseau de la santé et des services sociaux. S'il n'y a pas de maillage ou de réseautage avec ces organisations, la travailleuse de milieu ne peut pas faire connaître les services qui sont offerts et ainsi référer les personnes âgées qu'elles rencontrent.

Il est aussi très important d'entretenir des relations constantes avec les intervenants du CSSS et des organismes communautaires pour que ceux-ci aient en tête la présence de cette ressource. Promouvoir l'initiative activement n'est pas à négliger.

9. Les suites de l'initiative

Le financement assuré par la CREAT n'était pas récurrent. Le Secrétariat aux aînés a accepté de subventionner l'initiative pour une autre année à compter d'avril 2013. Il y a de fortes chances que ce financement se prolonge. Il n'y a, cependant, pas de renseignements supplémentaires disponibles pour le moment.

Si les fonds le permettent, le volet rural pourrait également être desservi. Deux intervenants pourraient se partager les deux milieux et ainsi, briser l'isolement de ce type d'approche qui reste à inventer. Cela pourrait engendrer un travail d'équipe sur le terrain.

L'organisateur communautaire souligne l'importance d'évaluer cette initiative, mais reconnaît du même souffle la difficulté de faire valoir l'apport des approches préventives auprès des décideurs même si cet apport est bien documenté.

Selon lui, l'évaluation du travail de milieu pourrait être faite avec une approche de l'évaluation adaptée à ce contexte et des outils novateurs :

Sur une marge de temps aussi courte que trois ans, ce n'est pas assez pour qu'on puisse faire des projections, mais je suis convaincu qu'il y a du bien qui se fait, il y a des choses qui se font. [...] Il faudrait se donner des instruments de mesure au niveau national pour voir ce qu'on attend du travail de milieu. [...] Là, je pense qu'il va falloir qu'on développe des outils de pénétration des milieux, mais aussi des outils de mesure sur c'est quoi une bonne intervention. ».

10. Les ressources mises à contribution pour la documentation

L'OQRLS documente les initiatives à partir de différents points de vue par le biais d'entrevues. L'expérience et la perception des acteurs locaux est au cœur des travaux de l'OQRLS. Ce récit a été rédigé à partir des sources suivantes.

Marie-Ève Delisle, Léandre Lahaie, Micheline Marleau, Jacques Mercier, Valérie Perron, Julianne Pilon, Sharleen Sullivan, Louise Baril.

L'OQRLS tient à remercier les personnes suivantes d'avoir participé à la documentation de cette initiative en nous accordant un entretien :

- Entrevue avec les deux intervenantes de milieux auprès des personnes âgées ayant travaillé depuis 2009
- Entrevue avec l'organisateur communautaire du CSSS de Rouyn-Noranda
- Entrevue avec la représentante de l'Association québécoise pour la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
- Entrevue avec le représentant de la Bastide des aînés
- Entrevue avec la directrice de Neighbors Regional Association of Rouyn-Noranda
- Entrevue avec la coordonnatrice volet personnes âgées du Parrainage civique Abitibi-Témiscamingue
- Entrevue avec la chef d'équipe des intervenantes sociales - Soutien à domicile - CSSS de Rouyn-Noranda

Pour en savoir plus sur l'OQRLS,
veuillez communiquer avec nous
aux coordonnées suivantes :

819 780-2220, poste 45700

infooqls.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Rédaction

Josée Leblanc, courtière de connaissances, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Suzanne Deshaies, courtière de connaissances, CSSS de Bordeaux-Cartierville - Saint-Laurent

En collaboration avec

Marie-Ève Nadeau, responsable des communications, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Mise en pages et révision linguistique

Valérie Plante, technicienne en administration, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

ISSN : 1923-5895 (version imprimée)

ISSN : 1923-5909 (version PDF)

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

© Centre de santé et de services sociaux — Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2014