

FACILITER L'ACCÈS DES PERSONNES ÂNÉES VULNÉRABLES AUX SERVICES DONT ELLES ONT BESOIN SUR LE TERRITOIRE DE LA MRC DE PIERRE-DE-SAUREL – JUILLET 2024

FAITS SAILLANTS

Dans le cadre du programme *Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité* (ITMAV) du Secrétariat des aînés, l'organisme communautaire Regroupement pour la santé des aînés Pierre-de-Saurel (RSAPS) bénéficie d'une aide financière annuelle lui permettant de maintenir en place une travailleuse de milieu qui joint et soutient « des aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation »¹.

En parallèle, un don de la Fondation Mirella et Lino Saputo permet à l'organisme de franchir un pas de plus avec le Projet de développement de services pour aînés en milieu rural (PDSAR). Ce projet explore différentes avenues de consolidation des actions prévues au plan d'action Municipalité amie des aînés (MADA), incluant la mise en place de la vigie citoyenne *Phare des aînés* et l'embauche d'une seconde employée en soutien à la travailleuse de milieu.

Le succès de cette initiative repose sur l'action synergique de trois groupes d'acteurs clés, à savoir :

- Les quelque 800 bénévoles du Phare des aînés qui détectent les personnes aînées vulnérables dans leur milieu;
- Une grande diversité de partenaires communautaires et publics résolument engagés dans une concertation intersectorielle axée sur les résultats en faveur d'un maintien à domicile en santé et sécuritaire des personnes aînées;
- Une travailleuse de milieu qui agit comme étincelle entre le Phare des aînés et les partenaires communautaires et publics en approchant et en soutenant les personnes aînées vulnérables dans leur libre choix de demander de l'aide.

OBJECTIFS

Les objectifs poursuivis par la pratique RSAPS sont ceux du projet ITMAV, à savoir :

- « Repérer les personnes aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation;
- Améliorer leur connexion ou leur reconnexion avec les ressources pertinentes de leur communauté;
- Accompagner les personnes aînées dans la recherche de solutions aux problématiques rencontrées;
- Contribuer à l'amélioration de leur bien-être, à l'actualisation de leur autonomie et ainsi au maintien de leur participation active dans la communauté;
- Diriger les personnes aînées vers les bons services ou les bonnes activités, en collaboration avec les ressources de la communauté »¹.

CLIENTÈLE

Admissibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnes de 50 ans et plus (mais la clientèle réelle a généralement plus de 65 ans) ▪ Potentiel territorial (MRC de Pierre-de-Saurel) d'environ 15 000 personnes aînées, représentant près de 29 % de la population totale (2021)
Volumétrie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Environ 2 000 personnes aînées soutenues depuis 2015, dont près des deux tiers sont des femmes
Problématiques fréquentes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Isolement social et géographique des personnes aînées ▪ Faible connaissance des diverses ressources d'aide disponibles et limites fonctionnelles importantes face à la complexité des démarches à réaliser pour obtenir des services ▪ Vulnérabilités biopsychosociales parfois inconnues de la part des intervenants de CLSC ▪ Enjeux de transport vers les services (santé; institution financière; épicerie; coiffeuse; etc.) localisés dans la ville centre ▪ Difficultés à faire des démarches administratives diverses (impôts; demande de subvention pour adaptation de domicile; etc.)

¹ Description tirée de [Portail Québec](#). Cette page présente également la liste des organismes communautaires soutenus, par région administrative.

PROCESSUS ET ACTIVITÉS

Services offerts (sur une base gratuite et confidentielle)

- De façon générale, repérage (soit directement, soit grâce à la vigie citoyenne exercée par les quelque 800 bénévoles du *Phare des aînés*) des personnes âgées vulnérables, soit non connues des partenaires communautaires ou publics, soit ne recevant pas de services à la mesure de leurs besoins
- Réalisation des meilleurs pairages avec les interlocuteurs pertinents de ces partenaires communautaires ou publics en vue de favoriser un maintien à domicile en santé et en sécurité
- Coordination et mise en place d'initiatives répondant à des besoins psychosociaux comme le soutien aux aidants naturels et les visites d'amitié auprès de la clientèle cible
- Référence des personnes âgées repérées vers le CLSC pour les besoins de santé

RESSOURCES

Ressources humaines

- 1 ETC de travailleuse de milieu depuis 2015 et 1 ETC additionnel en soutien à la travailleuse de milieu depuis 2021
- Près de 800 bénévoles œuvrant au sein du *Phare des aînés*
- Une grande diversité de partenaires communautaires et publics œuvrant aux mieux-être des personnes âgées du territoire

Ressources informationnelles

- Bottin des ressources en ligne (peu utilisé par la clientèle cible qui n'a souvent pas Internet, principalement en raison des coûts associés)

Ressources matérielles

- Bottin des ressources papier (sert d'outil de travail pour la travailleuse de milieu, le principal défi de ce document étant que son évolution soit plus fréquente que ses réimpressions)

EFFETS PERÇUS

Organisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidation du sentiment d'efficacité de la démarche (réseautage, création de liens, échanges et participation sociale des personnes âgées) et des moyens (efforts, temps et argent) consentis pour la maintenir au bénéfice des plus vulnérables
Intervenants	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimisation des interventions et de la concertation intersectorielle dans l'action combinée des différents partenaires du milieu, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - Repérage citoyen hâtif d'une personne âgée dont le problème de vision l'empêche de juger correctement de la monnaie dont elle dispose pour payer à la caisse et relais rapide de cette vigie citoyenne du <i>Phare des aînés</i> auprès de la travailleuse de milieu pour assurer les liens nécessaires avec les ressources requises
Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amélioration générale des conditions de vie des personnes âgées en fonction de leurs besoins véritables et préférences, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement d'une personne ayant refusé des traitements contre le cancer et pour obtenir des soins et services facilitateurs offerts par des organismes de la région; - Soutien technique et psychologique offert à une personne démunie aux prises avec une fraude bancaire; - Démarches administratives réalisées pour permettre aux conjoints de personnes transférées en CHSLD de récupérer des sommes auxquelles elles ont droit pour continuer de vivre décemment à domicile

FACILITATEURS

- Le profil – être fait pour l'humain, inspirer confiance, avoir une mentalité communautaire, etc. – des personnes appelées à jouer le rôle de travailleur de milieu
- La qualité de l'action de vigie citoyenne (épicerie, salon de coiffure, salon funéraire, etc.) exercée par le *Phare des aînés* dans la détection des personnes âgées vulnérables et son efficacité à assurer un relais rapide et approprié auprès de la travailleuse de milieu
- La volonté manifeste d'acteurs clés du milieu (municipalités, CLSC, médecins de famille, organismes communautaires, entreprises, député) d'agir concrètement en faveur d'un vieillissement en santé et en sécurité dans la communauté et

l'ancrage solide (appuyé notamment par une démarche MADA fructueuse et pérenne) du réflexe de concertation intersectorielle

- L'engagement de l'organisateur communautaire du CLSC dans la consolidation de l'action globale favorable aux personnes âgées dans le milieu
- La qualité et l'efficacité du travail de la travailleuse de milieu qui, tout à la fois :
 - Maîtrise l'art d'approcher et de soutenir les personnes âgées vulnérables dans leur libre choix de demander de l'aide
 - Agit comme l'étincelle entre les bénévoles du Phare des aînés et les acteurs clés des ressources communautaires et publiques les plus aptes à accompagner les personnes âgées dans l'atteinte et le maintien de leur mieux-être
 - Crée de la sorte les conditions propices à une concertation intersectorielle tout aussi informelle qu'effective, laquelle favorise un maintien à domicile sécuritaire et en santé des personnes âgées dans leur milieu de vie

OBSTACLES

- Les exigences importantes des approches différenciées à mettre en œuvre pour joindre les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, de trouble d'adaptation ou qui sont réfractaires à l'idée de se faire aider

DÉVELOPPEMENTS ANTICIPÉS

- Organisation d'une desserte hebdomadaire locale (bureau municipal) d'une infirmière du CLSC, incluant le repérage préalable des usagers les plus susceptibles de profiter du service et l'organisation conséquente du transport (taxibus)
- Recensement des professionnels et entreprises disposés à se déplacer à domicile pour offrir leurs services (coiffure; toilettage d'animaux; menus travaux; soins des pieds; etc.)
- Création d'un bottin de professionnels retraités (électricien, par exemple) offrant leurs services pour de menus travaux assujettis à une réglementation

PERSONNE-RESSOURCE

Francine Laplante	450 881-7017
Travailleuse de milieu	
Regroupement pour la santé des aînés	
Pierre-de-Saurel, dans le cadre du projet	travailleusedemilieu7017@hotmail.com
PDSAR Pierre-de-Saurel	

VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Josée Bourdages	Directrice du Regroupement pour la santé des aînés Pierre-de-Saurel	14 août 2024
-----------------	---	--------------

Ce produit de courtage de connaissances a été réalisé grâce à la contribution de la Fondation Mirella et Lino Saputo

