

L'ACCOMPAGNEMENT AU TRANSPORT DE PERSONNES ÂÎNÉES DE LA TABLE DE CONCERTATION POUR PERSONNES ÂGÉES DU TÉMISCAMINGUE – MARS 2025

FAITS SAILLANTS

La Table de concertation pour personnes âgées du Témiscamingue (TCPAT) est une entreprise d'économie sociale en aide à domicile qui chapeaute plusieurs résidences pour personnes âgées et offre des services divers à la communauté de 65 ans et plus du Témiscamingue.

Parmi ces services se trouve **l'accompagnement au transport pour les aînés**, visant à soutenir leur autonomie à domicile. Ce service permet à un accompagnateur de venir chercher la personne à son domicile et d'aller avec elle à divers rendez-vous et courses (épicerie, pharmacie, etc.), en offrant une aide et un tarif personnalisés. Seul service du genre de la région, il est en demande et fort apprécié de la population!

OBJECTIFS

- Soutenir l'autonomie et le maintien à domicile des personnes âgées
- Permettre aux personnes âgées de se déplacer plus aisément
- Offrir un accompagnement personnalisé lors des rendez-vous ou des courses des personnes âgées
- Faciliter l'accès des personnes âgées aux services essentiels
- Participer à la lutte contre l'isolement des personnes âgées

CLIENTÈLE

Admissibilité	▪ Être une personne de 65 ans et plus ▪ Être autonome ou semi-autonome sur le plan cognitif et physique - Les usagers présentant de plus grandes pertes d'autonomie sont redirigés vers les services de transport adapté de la région (Transport Adapté et Collectif du Témiscamingue) ▪ Habiter le secteur centre, nord ou est de la MRC du Témiscamingue
Volumétrie	▪ Pour la période de mars à août 2024 : - 244 usagers - 2803 arrêts effectués, dont 392 à l'épicerie, 158 à la pharmacie et 144 dans des boutiques diverses
Problématiques fréquentes	▪ Perte d'autonomie liée au transport (ex. : maladie, situation de handicap, décès de la personne qui conduisait pour le ménage, etc.) ▪ Difficultés d'accès aux services essentiels ▪ Recherche d'un plus grand sentiment de sécurité lors des déplacements
Principales caractéristiques du territoire visé	▪ Faible densité populationnelle, concentrée dans les municipalités de Ville-Marie, Notre-Dame-du-Nord, Témiscaming et Lorrainville. ▪ Grandes distances à parcourir pour certains services essentiels selon la municipalité ▪ Vieillesse populationnel

PROCESSUS ET ACTIVITÉS

Services offerts :

- Aide à l'inscription
 - Pour s'inscrire, il faut se déplacer directement aux bureaux de l'organisation, afin de remplir un formulaire et une fiche de l'utilisateur (consentement, explication du service et de la tarification associée, informations personnelles, particularités à prendre en compte lors des déplacements).
 - Au besoin, deux travailleurs de milieu embauchés par l'entreprise peuvent se déplacer directement chez les usagers afin d'effectuer l'inscription.
- Transport personnalisé à partir du domicile
 - L'utilisateur doit téléphoner au minimum 24 heures à l'avance afin de planifier son trajet. Il nomme la ou les destinations et le temps approximatif pour chacun des arrêts afin d'assurer une bonne répartition des demandes de service.
 - L'utilisateur peut planifier des trajets récurrents, afin d'éviter de rappeler chaque fois l'organisation.
 - Les arrêts peuvent être effectués sur tout le territoire desservi (centre, nord et est du Témiscamingue, se situant jusqu'à environ une heure de route de la municipalité de Ville-Marie qui est située au centre de la région).
- Accompagnement complet durant le trajet et à destination
 - L'accompagnateur va chercher la personne âgée directement chez elle, ou à quelconque endroit désiré sur le territoire.
 - L'accompagnateur reste aux côtés de l'utilisateur jusqu'au retour à domicile et peut lui porter assistance lors des arrêts (ex. pousser le panier d'épicerie).
 - L'accompagnateur reste dans la salle d'attente pour les rendez-vous avec des travailleurs de la santé ou des services sociaux afin de respecter la confidentialité requise par la situation.
 - Des efforts sont déployés par l'organisation afin que les usagers soient en contact avec un même accompagnateur lors des différents déplacements, afin de faciliter le lien de confiance et la camaraderie entre usager et accompagnateur.
- Aide à l'embarquement et au débarquement
 - Les accompagnateurs sont formés pour aider les personnes à monter et à descendre du véhicule et effectuer des transferts (par exemple pour les personnes utilisant un fauteuil roulant) de manière sécuritaire.
- Accompagnement gratuit vers la caisse Desjardins dans les municipalités où les services de la caisse ont été réduits
 - Service rendu possible grâce à une entente avec la caisse Desjardins
- Tarification ajustée selon le revenu
 - Le coût du service est partagé entre le client et la RAMQ selon les revenus de l'utilisateur et varie entre 3,96 \$ et 25,00 \$ par kilomètre parcouru à partir du point de départ (tarification complète sur le [site Web de l'organisation](#))
 - Un montant supplémentaire de 0,30 \$ par kilomètre est facturé pour contribuer aux frais liés à l'essence
 - Les paiements peuvent être effectués par prélèvements préautorisés, cartes bancaires, argent comptant, chèque ou virement bancaire (via AccèsD seulement, pour les usagers de la caisse Desjardins).



RESSOURCES

Ressources humaines

- L'entièreté de l'équipe est composée d'employés rémunérés directement par l'organisation (sauf pour le conseil d'administration).
- L'équipe de l'organisation assure plusieurs services, outre l'accompagnement au transport. Toutefois, les personnes de l'équipe contribuant à ce service spécifique sont :
 - La direction générale
 - L'adjoint à la direction
 - Les personnes responsables de la gestion comptable (une comptable et une adjointe comptable)
 - Les deux adjointes administratives
 - Les deux travailleuses de milieu
 - Trois accompagnateurs au transport (postes à temps partiel)

Ressources informationnelles

- Formulaire d'entente de service à l'inscription
- Fiches clients
- Logiciel de gestion des données clients (FileMaker Pro)
- Site Web
- Page Facebook
- Courrier électronique

Ressources matérielles

- Bureau pour la gestion des activités
- Trois véhicules de service munis d'une grande valise arrière, identifiés au nom de l'organisation
- Poignées de support pour l'embarquement et de débarquement, installées à même les véhicules de service

EFFETS PERÇUS

Selon ses représentants de l'organisation, le service contribue à :

Territoire desservi	▪ Augmenter l'offre en transport abordable et adapté aux besoins de la population vieillissante dans la région ▪ Soutenir l'économie locale ▪ Créer des emplois (trois postes d'accompagnateurs occupés par des personnes semi-retraitées)
Organisation	▪ Augmenter la visibilité de l'organisation sur le territoire ▪ Soutenir sa mission d'autonomisation des aînés
Usagers	▪ Faciliter les déplacements des personnes ▪ Soutenir leur autonomie ▪ Favoriser leur maintien à domicile ▪ Réduire le stress et la charge mentale liés au transport

FACILITATEURS

- Entente avec la RAMQ pour les services d'accompagnement afin d'offrir une tarification modulée selon le revenu
- Service perçu comme essentiel
- Absence de services similaires dans la région
- Bonne réputation de l'organisation dans la région
- Acquisition de véhicules neufs au cours de la dernière année
- Aide à l'inscription pour les usagers ne pouvant se déplacer aux bureaux de l'organisation

OBSTACLES

- Limitations inhérentes à la pratique pour les trajets planifiés moins de 24 h à l'avance, ce qui peut causer de la frustration chez certains usagers
- Défis liés aux conditions routières, surtout en hiver
- Avant l'acquisition des nouveaux véhicules, bris fréquents nécessitant une réduction temporaire de la flotte
- Âgisme intériorisé par certains usagers, causant une gêne d'être perçus comme négativement s'ils bénéficient de ce service spécifique à la population aînée

DÉVELOPPEMENTS ANTICIPÉS

- Augmentation de la tarification prévue au cours de l'année 2025
- Changement de logiciel pour faciliter la gestion des opérations
- Consolidation et pérennisation du service

POUR EN SAVOIR PLUS

PERSONNE-RESSOURCE

Mme Line Gélinas

Directrice générale de la Table de concertation pour personnes
âgées du Témiscamingue

dg@tccpat.org

AUTRES RENSEIGNEMENTS

- Hyperlien vers le site Web de l'organisme : cliquez [ici](#)

VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Mme Line Gélinas

Directrice générale de la Table de concertation pour personnes
âgées du Témiscamingue

4 AVRIL 2025

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

