

# LES INITIATIVES VISANT À REJOINDRE LES AÎNÉS VULNÉRABLES OU À RISQUE D'EXCLUSION



Répertoire d'expériences développées  
par les organismes communautaires  
(mise à jour 2007)



AQCCA  
QASC

Association québécoise des  
centres communautaires pour aînés

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>EXPÉRIENCE 1. ACHIM (Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu)</b>	<b>5</b>
<b>EXPÉRIENCE 2. Action Centre-Ville</b>	<b>9</b>
<b>EXPÉRIENCE 3. Projet Changement - Centre communautaire pour aînés</b>	<b>13</b>
<b>EXPÉRIENCE 4. Carrefour communautaire Montrose</b>	<b>17</b>
<b>EXPÉRIENCE 5. Centre Bonne Entente</b>	<b>21</b>
<b>EXPÉRIENCE 6. Centre des Aînés Côte-des-Neiges</b>	<b>25</b>
<b>EXPÉRIENCE 7. Centre du Vieux Moulin de LaSalle</b>	<b>29</b>
<b>EXPÉRIENCE 8. Chez-nous de Mercier-Est</b>	<b>33</b>
<b>EXPÉRIENCE 9. Comité d'animation de 3<sup>e</sup> âge de Laval (CATAL)</b>	<b>37</b>
<b>EXPÉRIENCE 10. Comité régional des personnes âgées italo-canadiennes</b>	<b>41</b>
<b>EXPÉRIENCE 11. Groupe Harmonie</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>49</b>
1. Tableau synthèse de croisement : expériences vs activités	50
2. Coordonnées des organismes associés aux expériences citées	52



ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES  
COMMUNAUTAIRES POUR AÎNÉS

1474, rue Fleury Est  
Montréal (Québec)  
H2C 1S1


Téléphone : (514) 382-0310 poste 105  
Sans frais : 1 866 772-7222 poste 105  
Télécopieur : (514) 381-3462  
aqcca@berthiaume-du-tremblay.com  
www.aqcca.org

Coordination recherche et rédaction : **Carole Deschamps**, directrice AQCCA

Collaborations : **Martine Chagnon**, intervenante, pour le résumé de l'expérience d'Action Centre-Ville  
**Jacques Cloutier**, Consultant Communication/Planification stratégique  
**Gabriel Émond**, intervenant social et communautaire pour le résumé de l'expérience du Centre du Vieux Moulin de LaSalle

Révision : **Réjean Dionne**

Conception graphique et infographie : **M.-Josée Morin**

 Ce projet est financé en partie par le gouvernement du Canada  
dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés.

Sincères remerciements aux membres du comité de travail sur la mise en œuvre de la « Communauté d'apprentissage »  
qui ont su nous ramener aux principes essentiels pour la diffusion des savoirs faire :

**Jacques Brosseau**, Carrefour communautaire Montrose

**Martine Chagnon**, Action Centre-Ville

**Sylvie Gascon**, Comité d'animation du 3<sup>e</sup> âge de Laval (CATAL)

**Monique Lacroix**, Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM)

**Karole Lentz**, Chez-Nous de Mercier-Est

**Julie Sirois**, Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM)

## INTRODUCTION

Depuis quelques années, le milieu communautaire pour aînés s'intéresse de plus en plus aux personnes aînées vulnérables. Une lecture attentive de l'environnement permet de constater que les épreuves auxquelles certaines personnes aînées ont été confrontées les ont amené à vivre diverses formes d'isolement. Les activités régulières des centres communautaires les atteignent difficilement, leurs propres réflexes de socialisation s'étant souvent diminués. On ne peut pas s'attendre à ce que ces personnes aînées viennent d'elles-mêmes découvrir et apprivoiser un centre communautaire ou toute autre ressource pouvant contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie. Il faut plutôt développer des initiatives visant à aller vers ces personnes. Au fil des dernières années, quelques organismes communautaires pour aînés ont développé puis mis en œuvre des initiatives visant de tels objectifs.

L'Association québécoise des centres communautaires pour aînés s'est engagée à mettre en œuvre un plan d'action favorisant l'émergence et la consolidation de ces initiatives. Ce plan d'action se divise en trois étapes.

- **Première étape** : mise en valeur de l'expérience des groupes avec le lancement de la publication *Exploration d'initiatives visant à rejoindre des aînés vulnérables ou à risque d'exclusion* (2005), présentant de façon exhaustive les expériences de six organismes communautaires.
- **Deuxième étape** : transfert d'expertise favorisant le développement de nouvelles initiatives. La tenue d'un premier Séminaire de transfert, en novembre 2005, a permis d'alimenter treize organismes dans leur réflexion et leur développement de projet. À la fin de 2006, six de ces organismes avaient mis en œuvre des initiatives visant des aînés vulnérables. Un deuxième séminaire, en janvier 2007, a mobilisé onze autres organismes envisageant autant de nouveaux projets. Des représentants de huit organismes en action ont participé à ces séminaires dans le but de soutenir le développement de nouveaux projets.
- **Troisième étape** : mettre sur pied une communauté d'apprentissage permettant à tous les groupes en action d'échanger sur leurs pratiques et façons de faire et de partager les leçons apprises dans l'action.

Cette publication présente, de façon succincte, un résumé de onze initiatives qui sont actuellement en action. Le but visé par cette publication est d'offrir un portrait des organismes engagés dans des initiatives visant des aînés vulnérables. Ce répertoire se veut à la fois une assise de partage pour la communauté d'apprentissage et un outil de rayonnement au profit des multiples partenaires. En exposant une diversité d'approches, cette publication saura aussi inspirer d'autres organismes interpellés par cette problématique et qui souhaiteraient développer des projets comparables.

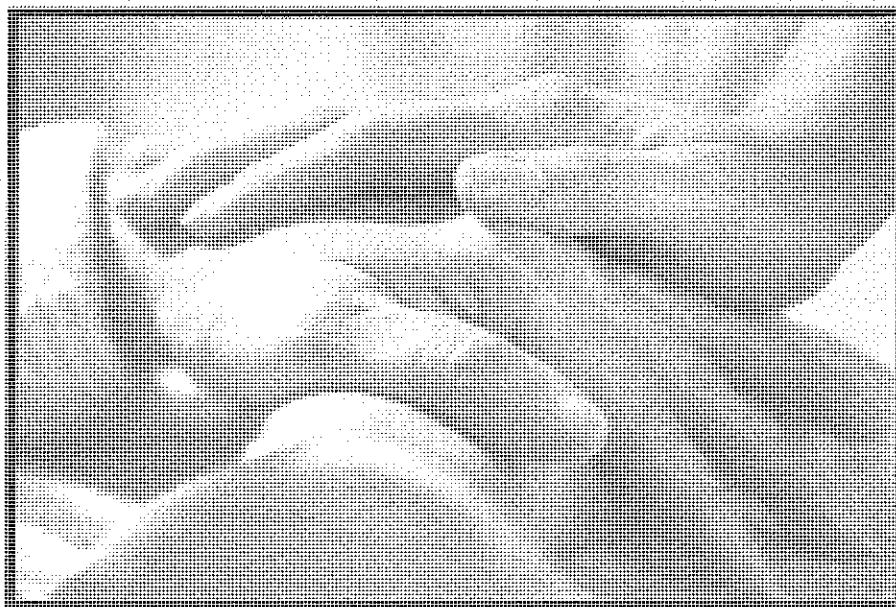
Pour chacune des onze initiatives, le document présente brièvement la mission de l'organisme, son environnement, les objectifs de l'initiative et les conditions de succès. On y présente également un sommaire de l'initiative, la clientèle visée et le diagnostic des besoins, les approches et les activités déployées, les ressources humaines et les conditions de travail, le partenariat et les alliances, l'harmonisation avec les activités régulières de même que les indicateurs de suivi et d'évaluation.

La préparation de ces résumés a été faite à partir d'entrevues dirigées et d'analyse documentaire. \*

# Expérience 1

## ACHIM

(Alternatives communautaires d'habitation  
et d'intervention de milieu)



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

ACHIM a mis en œuvre un premier projet d'intervention de milieu en juillet 2003 et il se poursuit toujours. Le projet s'inscrit dans une déclinaison logique de la mission d'ACHIM et de l'importance historique accordée aux échanges et partenariats avec le réseau communautaire et institutionnel. Son initiative repose essentiellement sur l'action d'une travailleuse de milieu, qui se positionne comme un lien entre les besoins des individus et les ressources du milieu. Elle offre une aide d'identification de ressources dans une perspective d'« empowerment » de l'aîné.

### MISSION

ACHIM a pour mission de développer des ressources communautaires pour les personnes âgées du secteur et de maintenir les aînés dans leur milieu de vie naturel tout en leur assurant une bonne qualité de vie.

### ENVIRONNEMENT

ACHIM œuvre au sein des quartiers montréalais de Ville-Émard et Côte-Saint-Paul, situés dans la zone sud-ouest de l'île de Montréal. Ces quartiers sont affectés par des poches de pauvreté. Plus de 30 % de la population y vit sous le seuil de faible revenu. Le revenu moyen des personnes seules y est de 20 % inférieur à la moyenne de l'ensemble de la Ville de Montréal. Les personnes âgées de plus de 65 ans comptent pour 17,3 % de la population des deux quartiers. L'organisme y gère notamment deux résidences et un centre communautaire pour aînés.

L'approche est axée sur le « travail de rue » (présences régulières dans les restaurants de quartier, parcs, commerces et événements ou fêtes sociocommunautaires). À partir de la deuxième année (2004-2005), des interventions en HLM se sont ajoutées.

Les interventions de la travailleuse de milieu sont strictement axées sur le soutien individuel (développement de relations de confiance, écoute, identification de besoins, démystification des ressources, référence des individus vers les ressources appropriées du milieu, et dans quelques cas, accompagnement de l'aîné pour son premier contact avec une ressource répondant à ses besoins). La travailleuse de milieu ne s'implique ni dans des interventions collectives ni dans aucune forme de médiation. En HLM, ses interventions demeurent donc strictement axées sur l'aide individuelle.

La travailleuse de milieu bénéficie d'une supervision clinique formelle. Dans le cadre de son initiative en interventions de milieu, ACHIM a mis sur pied un comité de suivi, réunissant des partenaires institutionnels et communautaires du milieu. ✱

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- Arrimage, concertation et partenariat avec les principales ressources communautaires et institutionnelles du milieu (durant le développement du projet autant que durant sa mise en œuvre).
- Valorisation de l'action sur le terrain (la travailleuse de milieu doit y consacrer de 65 % à 75 % de son temps de travail).
- Concentration stricte de l'intervention sur l'aide individuelle (pas d'implication dans des interventions collectives ni dans quelque forme de médiation).
- Multiplicité de bailleurs de fonds, majoritairement du milieu.

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

- Déployer l'action d'une travailleuse de milieu dans le quartier afin d'offrir aux aînés isolés des options d'amélioration de leur qualité de vie par la référence.
- Camper l'intervention de milieu sur l'aide individuelle dans une philosophie de courroie de transmission entre les besoins des individus et les ressources du milieu.

## CLIENTÈLE VISÉE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

Dans son propre environnement, ACHIM constatait une méconnaissance des ressources du milieu par ses membres actifs. Elle estimait donc que cette méconnaissance devait être aussi, sinon plus significative parmi les aînés plus isolés. ACHIM a pu s'appuyer sur le portrait statistique locale pour dresser le portrait de la situation des aînés du quartier (Table de concertation locale de Ville-Émard/Côte Saint-Paul) et sur la base des plus récentes données de recensement.

Des discussions informelles avec des partenaires du milieu ont aidé à bonifier le profil de la clientèle visée. On a aussi misé sur les observations de travailleurs de rues pour jeunes. Ceux-ci l'ont notamment aidé à cibler un certain nombre d'endroits du quartier fréquentés par plusieurs aînés. La connaissance plus fine des aînés visés par l'intervention de milieu s'est ensuite développée progressivement dans l'action.

## APPROCHES ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

La tâche de la travailleuse de milieu couvre trois grands volets.

- **Interventions individuelles** : Elles doivent être l'activité prioritaire pour la travailleuse de milieu, en visant 65 % du temps de travail dans une première année, pour tendre ensuite vers 75 %. Les interventions individuelles se font dans une philosophie de courroie de transmission vers les bonnes ressources selon la nature des besoins, et non dans une perspective de relation d'aide. La travailleuse de milieu ne doit pas devenir la psychologue ou travailleuse sociale à long terme de la personne aidée. Elle peut conseiller une même personne plus d'une fois, mais le suivi de chaque conseil doit relever de la personne elle-même et de la ressource identifiée pour répondre à ses besoins.
- **Promotion et concertation** : Il est essentiel de développer un plan de communication spécifiquement associé à l'initiative « intervention de milieu ». Ce plan de communication devrait couvrir deux grands volets : un volet de rayonnement et de promotion auprès des aînés, couvrant des tournées de promotion, des rencontres de sensibilisation et des activités-média et un volet de sensibilisation/information de groupes partenaires ciblés. Il convient d'anticiper plus d'efforts de communication durant la première année. Les efforts de communication non seulement contribuent à une plus grande notoriété du service auprès des aînés, des institutions et des organismes partenaires, mais ont également un effet de levier à plus long terme en matière de reconnaissance des bailleurs de fonds, offrant ainsi de meilleures perspectives de pérennité dans le financement.
- **Suivis, recherches et développement de compétences** : ACHIM estime que la formation et le coaching sont deux composantes essentielles de performance du service de la travailleuse de milieu. La diversité des problématiques auxquelles la travailleuse de milieu fait face, exige qu'elle puisse acquérir des connaissances de façon continue. L'approche de supervision clinique par une personne expérimentée en travail de milieu auprès des aînés est d'autant plus utile qu'à l'interne de l'organisation, car les autres ressources atteignent rapidement leur limite de soutien, n'ayant que peu ou pas d'expérience en interaction avec des personnes relativement isolées. Le temps consacré au cumul et à l'analyse des données permet de mieux orienter les interventions et de réévaluer les priorités de la travailleuse de milieu, en termes d'activités et/ou de sites à cibler. Il permet aussi une meilleure capacité d'interaction avec les organismes et institutions partenaires.

## RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Profil recherché : Baccalauréat, expérience avec les aînés.
- Lieux de travail : Salle communautaire des HLM, bureau au Centre fermé pour préserver l'intimité.
- Matériel spécifique : téléphone cellulaire, cartes d'affaire écrit avec de gros caractères, une budget de déplacement et de menues dépenses.
- Proportion du temps de travail consacré dans les divers lieux : 65 % du temps sur le terrain, 15 % dans des activités de partenariat et de rayonnement, 20 % dans des activités de coaching, de cumul et d'analyse de données.
- Horaire de travail : temps plein, de 9 h à 16 h.
- Supervision/ Formation : oui.

## PARTENARIAT ET ALLIANCES

- Entente de service avec le « TRAC », un organisme de travailleurs de rue pour les jeunes du quartier.
- Création d'un « Comité de partenaires », composé du CLSC, du Poste de police du quartier, de l'organisme local Tandem, de l'OMHM, d'un organisme de services bénévoles, d'un représentant des comités de locataire des deux HLM où la travailleuse de milieu intervient, de la Ville de Montréal et d'une Fondation active dans la communauté.
- Comités de locataires de HLM et Office municipal d'habitation (OMHM).

## HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES

ACHIM estime important que la travailleuse de milieu soit intégrée à l'équipe de l'organisme communautaire, qu'elle participe à toutes les réunions d'équipe et qu'elle puisse y présenter des points d'information. Compte tenu qu'elle passe la majorité de son temps à l'extérieur, il peut être souhaitable de l'impliquer occasionnellement dans quelques activités internes pour consolider des liens avec les autres membres de l'équipe. Ces liens seront d'autant plus importants qu'ils permettront à la travailleuse de milieu, qui œuvre souvent en solo, de jouir d'un soutien informel des autres membres de l'équipe pour « ventiler ».

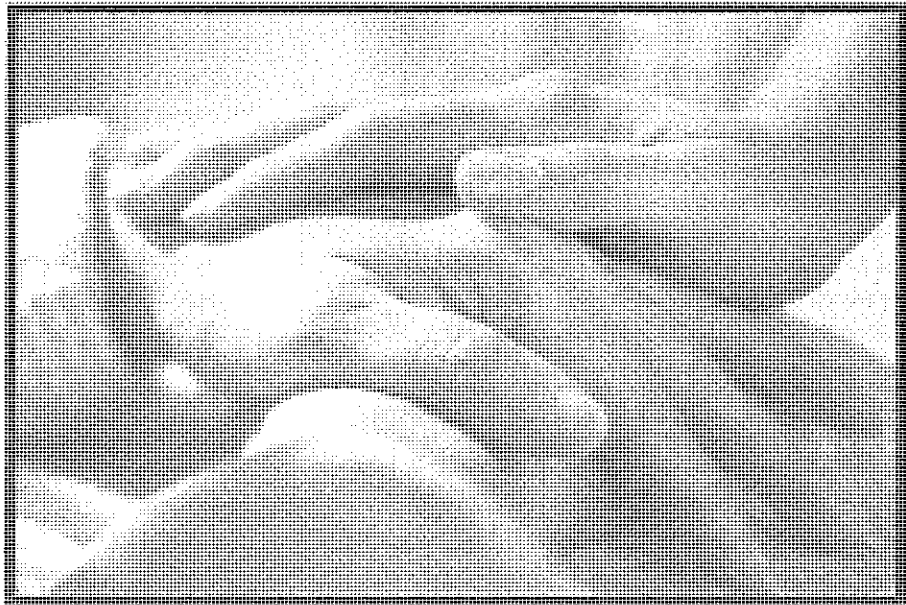
Pour ACHIM, l'enjeu d'arrimage/harmonisation aux activités « régulières » de l'organisme est toutefois un enjeu beaucoup moins critique que pour d'autres expériences. Contrairement à d'autres, ACHIM ne mise pas sur un objectif de recrutement de nouveaux membres pour son centre communautaire. ACHIM estime en effet que les personnes doivent être référées vers une diversité de ressources sur la seule base de l'adéquation à leurs besoins. Lorsque l'adhésion au centre communautaire d'ACHIM s'avère la ressource la mieux appropriée aux besoins d'un aîné rejoint par l'intervention de milieu, l'intégration à titre de nouveau membre se fait de la même façon que pour tous les nouveaux membres, sans suivi ou accompagnement d'intégration particulier.

## INDICATEURS DE SUIVI ET ÉVALUATION

- Journal de bord.
- Adaptation d'un logiciel développé par une firme de Victoriaville originellement pour les travailleurs œuvrant auprès des jeunes.
- Prise de statistiques. ✱

# Expérience 2

## Action Centre-Ville



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

Le projet vise particulièrement à repérer des aînés isolés et à les inciter à briser leur isolement par une intégration aux activités du centre communautaire d'Action Centre-Ville. Il s'agit d'un projet à trois volets :

- 1) Concertation visant une réflexion collective sur la problématique de l'isolement et sur les besoins;
- 2) Interventions collectives;
- 3) Interventions individuelles.

### MISSION

- Favoriser l'action sociale des personnes âgées dans le but d'améliorer leur qualité de vie.
- Favoriser l'autonomie, le développement social et culturel des personnes âgées.
- Créer un lien d'appartenance et un réseau d'entraide.

### ENVIRONNEMENT

Selon une étude du Regroupement des organismes pour aînés des Faubourgs (ROAF), dans le centre-ville de la ville de Montréal, où est situé ACV, les personnes âgées de 65 ans et plus représentent 14 % de la population. Plus de 1500 d'entre elles résident en centre d'hébergement ou autres logements collectifs. On compte 4964 personnes âgées de 65 ans et plus vivant en ménage privé. Deux caractéristiques distinguent ces personnes âgées : 55,5 % d'entre elles vivent seules comparativement à 36 % pour l'ensemble de l'île de Montréal et 55,2 % vivent sous le seuil de faible revenu en comparaison à 31 % pour les aînés de l'ensemble de l'île. Le centre-ville de Montréal présente une dynamique spécifique. Le sentiment d'insécurité y est plus présent ce qui augmente l'isolement des personnes (crainte du voisin, peur de sortir, peur des ragots, paranoïa, difficulté à faire confiance, à demander de l'aide, etc.). Le centre-ville est aussi un secteur à forte concentration multi-ethnique.

La travailleuse de milieu concentre son action dans des HLM. Le volet de concertation se traduit par les travaux d'un sous-comité du Regroupement des organismes pour aînés des faubourgs (ROAF).

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

- Par le biais de la relation de personne à personne, rejoindre les aînés qui vivent de l'isolement et qui habitent au centre-ville, principalement dans les Habitations Jeanne-Mance.
- Faire office d'interface entre les personnes et les services, les organismes et le milieu de vie en général.
- Utiliser « l'empowerment » comme approche globale et philosophie générale.
- Renseigner et, le cas échéant, orienter les personnes sur les ressources du quartier.
- Sonner l'alarme en cas de situation de danger pour la personne.
- Agir en collaboration avec les autres intervenants du quartier.

Les interventions collectives se font surtout par le biais de comités de locataires d'HLM, ou avec le concours de tels comités. Dans le cadre du projet, ACV a même soutenu la mise en place d'un comité de locataires dans un HLM où il n'y en avait pas. Les interventions individuelles se traduisent par de l'écoute, de l'identification de besoins et des références vers les ressources du milieu. Les interventions, individuelles autant que collectives, encouragent la promotion d'adhésion à Action Centre-Ville comme milieu de socialisation, d'implication et d'appartenance (avec objectifs de nouveaux membres à repérer/mobiliser dans le cadre du projet).

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- Être en réseau avec les divers partenaires et institutions pour favoriser une meilleure connaissance des champs d'action respectifs afin de maximiser les efforts et éviter de dédoubler les interventions.
- Avoir une bonne répartition du temps entre le dépistage (porte à porte) et le suivi des besoins.
- Avoir un bon ancrage dans l'organisme et avoir sa place au sein de l'équipe de travail. Avoir un soutien clinique personnalisé (l'intervenante de ACV voit une travailleuse sociale du CSSS des Faubourgs, par le biais du ROAF).
- Souplesse des outils de suivi : les modifier autant qu'il le faudra puisque tout est à inventer.

ACV a débuté son projet en 2002. Après une période d'interruption, l'initiative a été relancée en 2005 et se poursuit toujours. ✱

## CLIENTÈLE VISÉE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

Au départ (2002), une première lecture des besoins a tout de même été dégagée de réflexions communes avec le CLSC, qui a fourni quelques données, et avec les partenaires mobilisés par le ROAF. ACV a notamment tenu compte de constats qualitatifs issus d'un débat, animé par le Centre Saint-Pierre et réunissant les membres du ROAF, sur le phénomène d'isolement des aînés et sur le « comment les approcher ». Les participants à ce débat avaient notamment reconnu l'importance d'ALLER VERS les aînés isolés et d'adopter une approche souple. L'isolement est une barrière que la personne s'érige elle-même. On ne peut pas attaquer de telles barrières d'une façon unique ni bousculer la personne. L'approche doit être différente avec chaque individu.

À la fin du projet de la première phase de l'initiative, ACV a notamment constaté que les difficultés de déplacement jouent un rôle important dans l'isolement et qu'un service de transport social pourrait être une réponse pertinente. À l'usage, on a aussi constaté que le maillage avec les organismes et institutions présents dans la communauté contribue à générer de meilleurs diagnostics, tant en termes quantitatifs que qualitatifs. Enfin on a constaté l'importance de mieux définir la notion d'isolement, notamment pour la distinguer des notions de marginalisation, d'itinérance et d'exclusion, et aussi pour en reconnaître la complexité, les nuances, les subtilités et les disparités.

En mai 2006 une étude, instiguée par le ROAF et menée par le Centre de formation populaire, a validée certaines des interventions déjà engagées et donné des idées pour en initier de nouvelles.

On peut dire aussi que la connaissance des besoins se fait sur le terrain, au fur et à mesure des visites.

## APPROCHE ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

- Réaliser des interventions individuelles au sein des Habitations Jeanne-Mance.
- Faire un dépistage systématique des personnes âgées isolées en frappant aux portes - en collaboration avec la travailleuse communautaire.
- Répondre aux besoins des personnes et faire le suivi des visites.
- Travailler en concertation avec les partenaires du milieu.
- Mettre sur pied un comité de réflexion et d'action au sein de l'organisme ACV. Ce comité se penche sur tout ce qui concerne la bonification des conditions de vie des personnes à domicile.

## RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Profil recherché : connaissance des aînés.
- Lieux de travail : dans les Habitations Jeanne-Mance.
- Matériel spécifique : aucun.
- Horaire de travail : temps partiel (28 heures/ semaine).
- Proportion du temps de travail consacré dans les divers lieux : interventions de milieu 40%; activités au Centre 20 %; concertation-partenariat 30 %; supervision de stages 10 %.
- Supervision/ Formation : oui

## PARTENARIATS ET ALLIANCES

- Collaboration avec la Corporation d'Habitations Jeanne-Mance.
- Participation au *Collectif de réflexion et d'intervention sur l'isolement des aînés* aux Habitations Jeanne-Mance (CRII).
- Participation au *Regroupement des organismes pour aînés des Faubourgs* (ROAF).

- Participation aux activités de l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA).
- Collaboration du CSSS Jeanne-Mance et du CSSS des Faubourgs.
- Collaboration avec les agents sociocommunautaires du Service de police de la ville de Montréal (SPVM).

## HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES

En plus des interventions terrain et de la concertation, une partie des activités de l'intervenante de milieu se déroule au Centre.

- Présence et écoute auprès des membres; présence aux réunions d'équipe; mise sur pied du comité maintien à domicile et intervention de milieu; présence aux fêtes, aide à certaines activités, présence aux dîners, écoute active, etc.

## INDICATEURS DE SUIVI ET ÉVALUATION

ACV a opté pour une approche souple et une attitude où l'évaluation et la pratique sont en constante interaction. La rédaction d'un plan d'action détaillé pour la première année a fixé les objectifs, les moyens et les critères d'évaluation du projet (ce plan a été bonifié au moins cinq fois). Le plan d'action pour 2006-2007 s'est transmuté en *Priorités interventions de milieu* pour les cinq aspects du travail d'intervention de milieu : 1. Action Centre-Ville; 2. Concertation milieu; 3. Supervision des stages; 4. Interventions de milieu; 5. Tâches administratives.

### Indicateurs quantitatifs

- Document 1. Comptabilisation des actions et activités de chacun des cinq secteurs.
- Document 2. Comptabilisation de l'intervention de milieu seule : liste des personnes et type d'intervention; suivi, écoute, téléphones, etc.
- Document 3. Regroupement de certains secteurs pour les statistiques globales du Centre.

### Indicateur qualitatif

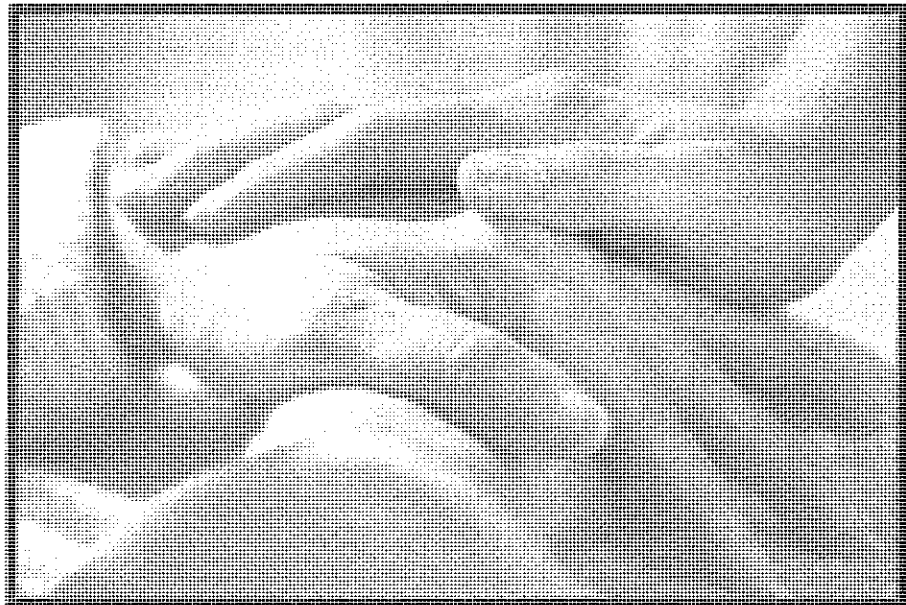
- Rédaction d'un rapport qualitatif des interventions et événements marquants à tous les mois, pour les cinq secteurs.

### Autres

- Rencontres de supervision mensuelles pour faire le point sur l'évolution des activités.
- Présentation des résultats dans le rapport annuel.
- Leçons tirées de l'expérience : Il est hautement préférable de réaliser un montage financier afin que les activités d'intervention de milieu soient maintenues à l'année longue par le biais d'un poste à temps plein. L'intervenante doit avoir un bureau fermé pour les écoutes actives au Centre et un cellulaire : pour être accessible lors de longues périodes sur le terrain. \*

# Expérience 3

## Projet Changement- Centre communautaire pour aînés



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

L'initiative a été inspirée par la réflexion de l'équipe du centre et par sa mission : briser l'isolement. Après un projet pilote en 2001-2002, ils ont développé une expérience sur deux ans (2002-2003 et 2003-2004) avec les interventions d'une travailleuse de milieu. Les deux phases de ce projet ont été financées par Centraide du Grand Montréal.

### MISSION

Projet Changement est un centre communautaire pour les aînés du Grand Plateau Mont-Royal (Montréal), dont la mission est de favoriser la qualité de vie des aînés et leur autonomie. Le Centre se veut un milieu d'appartenance, d'entraide et d'engagement.

### ENVIRONNEMENT

Le Centre offre une variété d'activités et de services aux personnes âgées de plus de 55 ans et + dans le secteur du Grand Plateau, recoupant les territoires des CLSC St-Louis-du-Parc et Plateau Mont-Royal. Il rejoint deux types d'aînés : les membres ayant accès aux activités et aux services offerts et les usagers n'ayant accès qu'aux services. Ainsi les services servent souvent de « porte d'entrée » permettant aux aînés de découvrir le centre communautaire auquel ils pourront adhérer pour en faire un milieu de socialisation, d'implication et d'appartenance. Par ailleurs, on remarque puis quelques années une certaine forme d'itinérance.

La première année, en 2002-2003, l'intervention a surtout été axée sur le « travail de rue » : présences de la travailleuse de milieu dans certains sites ciblés, y compris des parcs, des restaurants de quartier et des sections de rues ciblées sur le Plateau Mont-Royal. Au cours de cette première année, la travailleuse de milieu a fait plus d'une centaine de références vers des ressources du milieu, dont des activités et des services de Projet Changement, notamment son centre de référence.

Dans la deuxième année, ils ont diminué le « travail de rue » pour mettre l'accent davantage sur le travail en HLM et dans les résidences du Plateau. Dans une tour d'habitation et quelques HLM ciblés, la travailleuse de milieu a surtout mené des activités collectives, visant principalement la sensibilisation aux activités et services de Projet Changement, selon les besoins abordés. Ils ont cherché à « cogner à un maximum de portes » pour rejoindre des aînés vulnérables et/ou isolés, et/ou pour rayonner auprès d'eux, dans le but de les informer, de les mobiliser et d'éventuellement les intégrer à son centre communautaire.

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

- Aller vers des aînés, dans divers lieux incluant des milieux de vie comme des HLM.
- Être à l'écoute de leurs préoccupations et de leurs besoins afin de présenter les options offertes par le centre, à l'aide de ses divers services et activités.
- Promouvoir le centre communautaire Projet Changement comme milieu de socialisation, d'implication et d'appartenance; le Centre est présenté comme ressource privilégiée du milieu pour briser l'isolement.

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- Financement pluriannuel.
- Axer les interventions de milieu sur la qualité des rapports humains, et non sur la quantité.
- Arrimer les interventions de milieu à l'ensemble des activités et services du centre, en intégrant pleinement le travailleur de milieu à l'équipe.

L'expérience de Projet Changement visait donc significativement la promotion d'adhésion à Projet changement, comme milieu de socialisation, d'implication et d'appartenance. L'initiative fait maintenant partie intégrante du programme régulier de l'organisme. \*

## CLIENTÈLE VISÉE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

On cherchait à mieux connaître les aînés que le Centre n'atteignait pas pour découvrir comment mieux les rejoindre. Cette phase du projet couvrait notamment la consultation d'autres organismes : le Centre communautaire des aînés de Longueuil et des organismes de travailleurs de rues pour jeunes œuvrant sur le plateau Mont-Royal.

Projet Changement estime qu'il faut s'accorder le temps de peaufiner notre lecture et nos connaissances. En ce sens, il est conseillé d'en faire une étape formelle du projet plutôt que de sauter prématurément dans l'action. Projet Changement a notamment constaté que les besoins sont très diversifiés et sont souvent conditionnés par le niveau d'autonomie de la personne. On a également constaté l'importance de reconnaître qu'un centre communautaire pour aînés ne peut faire face à toutes les problématiques qui se manifesteront dans le cadre des interventions de milieu.

## APPROCHE ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

**Interventions individuelles :** Fréquentation régulière de sites ciblés par la travailleuse de milieu : écoute, identification de besoins, référence. À l'occasion, la démarche de la travailleuse de milieu implique un certain niveau d'accompagnement lors de son premier contact avec une ressource donnée.

**Interventions en milieux de vie :** Interventions concentrées dans trois HLM et une tour d'habitation strictement axées sur des activités de groupe. Par exemples, des présentations à certaines occasions (comme les AGA des locataires), mais surtout des activités régulières développées par la travailleuse de milieu sous forme de cafés-rencontres hebdomadaires. La travailleuse de milieu profite de ces occasions pour donner des informations sur les diverses ressources du milieu, mais particulièrement les activités et services offerts par Projet Changement. Le centre envisage d'intégrer des interventions de corridor et/ou individuelles dans les HLM dans une prochaine étape.

**Efforts de mobilisation des usagers de services :** les services offerts par Projet Changement sont accessibles aux aînés qui ne sont pas membres. Ils peuvent donc constituer des « portes d'entrée » pour découvrir le Centre comme lieu de socialisation, d'implication et d'appartenance. Dans son effort de mobilisation, ils ont mené un sondage auprès des usagers de certains services afin de mesurer leur intérêt à participer à diverses activités du centre. Ils ont aussi développé une stratégie d'accueil plus personnalisée pour les répondants ayant manifesté de l'intérêt (ex. : un repas gratuit et une visite-découverte du centre).

**Relance des anciens membres :** Projet Changement a initié une démarche de rappel des anciens membres ne le fréquentant plus pour comprendre les raisons ayant motivé cette cessation. Ils ont analysé les actions pouvant être initiées pour favoriser le retour de ces anciens membres. On a constaté, entre autres, que la perte de mobilité était fréquemment citée comme raison. On a donc décidé d'optimiser l'utilisation du véhicule, utilisé pour la popote roulante, en offrant un service de transport restreint permettant à des aînés intéressés à venir prendre part à certaines activités.

## RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Profil recherché : Baccalauréat en travail social, combinaison d'expérience et intérêt pour les personnes aînées.
- Lieux de travail : bureau réservé et un poste d'ordinateur à partager.
- Matériel spécifique : Dépliants et outils de présentation de Projet Changement, cartes professionnelles, budget de dépenses (+/- 20 \$ par semaine), variété de documents de référence.
- Horaires de travail : temps plein.
- Proportion du temps de travail consacré dans les divers lieux : 50 % en HLM et résidences et dans les rencontres de partenariat-consultation, 30 % sur « la rue », 20 % pour la production des rapports, la participation aux réunions d'équipe, l'accueil des personnes aînées repérées au centre, etc).
- Supervision/Formation : aucune supervision/formation spécifique.

## PARTENARIATS ET ALLIANCES

- CLSC et infirmières de centres hospitaliers du territoire.
- Office municipal d'habitation et comités de locataires.
- Curés des paroisses du secteur.
- Commerces et entreprises d'économie sociale.
- Centres de jour.

## HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES

On constate que les aînés rejoints par ces interventions interpellent une réflexion. Le Centre reconnaît qu'il doit être disposé à adapter ses activités et services en fonction de leurs besoins particuliers. Il faut toutefois demeurer à l'écoute des réactions et commentaires afin d'éviter de créer un autre problème en tentant d'en résoudre un. Projet Changement croit que, face à ce défi d'adaptation, on doit miser sur une valeur d'entraide pour favoriser des ajustements raisonnables. On doit s'imposer une certaine limite concernant sa capacité de mobiliser une clientèle trop lourde. La toxicomanie et les problèmes de santé mentale sont des facteurs de lourdeur qui le limite.

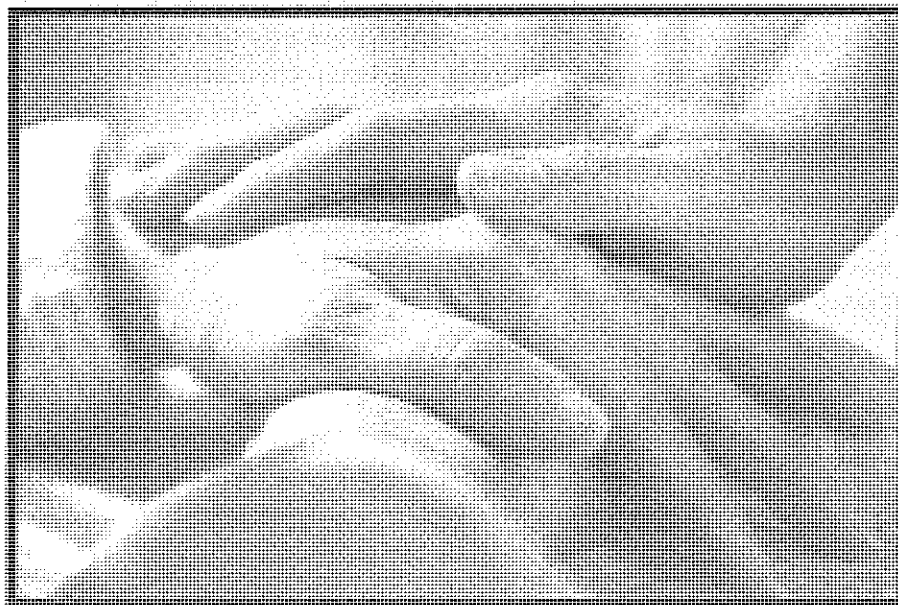
## INDICATEURS DE SUIVI ET ÉVALUATION

Cinq outils et méthodes pour assurer le suivi de projet : fiches de portrait des personnes rejointes en interventions individuelles; données statistiques et notes qualitatives sur l'évolution de l'intervention; formulaire de description des milieux visités; prises de notes sur les activités organisées par la travailleuse de milieu dans les milieux de vie (HLM); données sur la fréquentation; rencontres hebdomadaires de supervision entre la travailleuse de milieu et le D.G. de Projet Changement.

Évaluation des résultats à partir des indicateurs suivants : nombre d'aînés rejoints; fréquence des rencontres avec un même aîné; appréciation qualitative de l'utilisation de l'information donnée aux aînés rencontrés; référence et visites-découvertes du Centre; satisfaction des partenaires (CLSC) référant des aînés; commentaires des personnes rejointes. \*

# Expérience 4

## Carrefour communautaire Montrose



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

Le Carrefour communautaire Montrose oriente ses interventions sur l'« empowerment » des personnes âgées. Les personnes âgées doivent être elles-mêmes les promoteurs de leur mieux-être et les porteurs du message de l'organisme. L'initiative, intitulée « Ambassadeur dans ma communauté », est axée sur la mise en valeur de l'expérience des personnes âgées impliquées au Carrefour. Celles-ci agissent comme accompagnatrices auprès des aînés isolés.

### ENVIRONNEMENT

L'organisme dessert les aînés de 60 ans et plus du quartier Rosemont, situé dans la région centre-est de Montréal. Le Carrefour existe depuis près de 20 ans. Plus de 800 personnes âgées bénéficient des activités et services de l'organisme. En 2006, l'organisme a fait un exercice de planification stratégique qui lui a permis de cerner les enjeux locaux découlant, entre autres, du vieillissement de la population et du désengagement de l'État. L'organisme doit composer avec la forte croissance du vieillissement de la population de son quartier.

Le projet est issu d'un travail conjoint réalisé par le comité Vivre et vieillir à Rosemont qui regroupe treize membres. Le Carrefour communautaire Montrose est l'organisme porteur de l'initiative.

Le projet d'intervention consiste à organiser, dans des HLM et des petites résidences privées, des journées d'animation et d'information. Ces journées sont une occasion de connaître les ressources du milieu, établir des contacts personnalisés avec des personnes âgées impliquées dans leur communauté et d'amorcer une démarche pouvant les mener vers un des différents organismes communautaires du quartier. Au cours de ces journées, une dizaine de groupes font une animation ou présentent un kiosque d'information. On y sert un repas léger, préparé et servi par des bénévoles et on propose des jeux questionnaires sur des thématiques variées. Il y a également des prix de présence dont la nature vise à faire sortir la personne âgée (visites accompagnées, transport). On distribue aussi des objets promotionnels où l'on retrouve les coordonnées des différentes ressources du milieu.

En plus de cette tournée dans les HLM et les petites résidences privées, le projet comporte un volet publicité et promotion : achat d'espace publicitaire dans l'hebdomadaire du quartier, production d'un dépliant annonçant la date de la journée d'animation et le programme de la journée et la production d'objets promotionnels (crayons, épinglettes, etc).

Le projet a démarré en février 2006 et doit se terminer en mars 2007. Entre mars et décembre 2006, 15 HLM et 15 petites résidences ont accueilli les Ambassadeurs. Certains responsables d'HLM et propriétaires de résidence ont même demandé qu'on revienne à nouveau.

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- Avoir un partenariat solidement campé et être capable d'éviter l'essoufflement des groupes partenaires.
- Être en processus d'évaluation constant afin d'introduire les ajustements requis en cours de route.
- Faire un travail intensif de sensibilisation auprès des propriétaires de petites résidences pour aller au-delà des résistances.

Les membres du comité sont à même de constater le succès de l'initiative auprès des personnes âgées isolées grâce à ses méthodes d'évaluation continue. Ils mettront tout en œuvre pour poursuivre les tournées et pour développer un autre secteur d'intervention : celui des personnes âgées vivant toujours dans leur résidence. ✱

### MISSION

Développer et maintenir un lieu d'appartenance dans le but de promouvoir les activités et les services requis pour assurer aux personnes âgées du quartier Rosemont et des environs un service bénévole pour aider ces personnes à demeurer dans leur milieu et dans la communauté.

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

- Informer les aînés du quartier qui sont à risque de vivre de l'isolement sur les ressources disponibles dans la communauté.
- Faciliter l'intégration des aînés isolés et à mobilité réduite dans les différents organismes de la communauté.
- Donner l'occasion aux aînés engagés dans la communauté de témoigner sur le terrain de leur expérience et ainsi encourager l'implication des personnes isolées.
- Renforcer les collaborations entre les différents organismes de la communauté.

## CLIENTÈLE VISÉE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

Le comité Vivre et vieillir à Rosemont regroupe treize membres représentant différents services voués aux personnes âgées. En préparant leur plan d'action, les membres du comité ont constaté que tous ensemble, ils représentaient un bien petit nombre d'ânés vivant dans le quartier. Ils ont également fait le constat que les personnes âgées vivant en HLM étaient parfois victimes de violence sous diverses formes et que la gestion des comités de locataires était problématique. Par ailleurs, certains partenaires du comité étaient déjà présents dans les HLM pour discuter de sécurité. On a voulu profiter de ce créneau pour élargir la gamme des sujets d'information. C'est à partir de cette lecture de l'environnement et de l'approche préconisée par le Carrefour que s'est développée l'initiative.

## APPROCHE ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

Il a fallu tout d'abord développer une stratégie pour présenter aux propriétaires de petites résidences et aux responsables des HLM la nature et les objectifs de l'initiative et les convaincre de sa pertinence.

Différents outils de communication ont également été développés pour faire connaître l'initiative et pour offrir aux personnes âgées participantes un objet qui pourrait leur rappeler cette visite. Une page entière de publicité a été achetée dans des hebdomadaires pour annoncer les tournées. Un dépliant a aussi été distribué à toutes les portes des HLM.

Une trousse d'information sera conçue par des ânés qui ont participé aux différents salons. Cette « boîte à outils » rappellera un volet théorie qui contiendra les principaux objectifs du projet et un volet pratique qui offrira les moyens à utiliser afin de bien réussir sa journée d'animation dans une ambiance festive et amusante. Des exemples de questions quiz, des suggestions de jeux et même de musique compléteront cette trousse qui sera adaptable au milieu dans lequel les salons auront lieu.

Pour l'animation de la journée, les organismes participants ont préparé des jeux questionnaires ou des kiosques d'information. Des bénévoles âgés ont assuré l'animation : musique, repas, montage et démontage des salles, etc.

Cette démarche a entraîné des résultats concrets. Il y a eu des augmentations notables du nombre de demandes de service. Un nouvel organisme voué aux personnes âgées a doublé le nombre de ses membres.

## RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Profil recherché : diplôme en travail social.
- Lieux de travail : n'est pas présente au Carrefour communautaire Montrose.
- Matériel spécifique : aucun.
- Horaire de travail : 2 jours/semaine.
- Proportion du temps de travail consacré dans les divers lieux : 100 % du temps consacré à la mise en oeuvre de l'initiative.
- Supervision/ Formation : aucune supervision/formation spécifique.

La personne embauchée pour piloter le projet était déjà en poste dans l'un des organismes présent au comité et était connue dans le milieu des HLM. L'intervenante a établi les contacts avec les résidents et les propriétaires, a élaboré le calendrier de tournée et a supervisé les bénévoles. La mise en oeuvre de l'initiative repose en grande partie sur l'implication des bénévoles. Ceux-ci se sentent partie prenante du projet. On estime que l'initiative pourrait se poursuivre sans la présence d'une ressource dédiée grâce à la réalisation de la boîte à outils qui a pour objectif de soutenir le travail des bénévoles.

Tous les employés du Carrefour communautaire Montrose sont impliqués dans la mise en œuvre de l'initiative. Il y a donc un fort sentiment d'appartenance.

- **Leçons tirées de l'expérience** : l'intervenant doit être capable de bien gérer les conflits et d'établir des liens de confiance avec les résidents et les propriétaires.

## **PARTENARIAT ET ALLIANCES**

Le comité Vivre et vieillir à Rosemont a été mis sur pied en 1997 et il regroupe treize organismes du milieu :

- AQDR
- Carrefour communautaire Montrose
- CSSS Lucille-Teasdale
- Organisation communautaire des aînés social et culturel
- Office municipal d'habitation de Montréal
- Service de police de la Ville de Montréal
- Tandem Rosemont-La Petite Patrie
- Arrondissement Rosemont-La Petite Patrie, Direction culture, sport, loisir et développement social
- Association de loisirs pour personnes à autonomie réduite
- Bonjour aujourd'hui universel
- Centre communautaire des aînés de Saint-Michel-Rosemont
- Centre communautaire 3<sup>e</sup> âge Almage
- Habitations Nouvelles Avenues

- **Leçons tirées de l'expérience** : ce travail en partenariat permet de créer un événement rassembleur et dynamise la concertation. Il évite également les dédoublements de service. Il permet à des petits organismes ayant peu de ressources de profiter des retombées du projet. Certains groupes ont vu le nombre de demandes de service s'accroître considérablement.

## **HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES**

En ce qui a trait au volet activités du Carrefour communautaire Montrose, il est difficile de chiffrer le nombre de nouveaux membres, puisqu'il n'y a pas de carte de membre. On note cependant une augmentation du nombre de bénévoles ainsi qu'une augmentation importante du nombre de demandes de service.

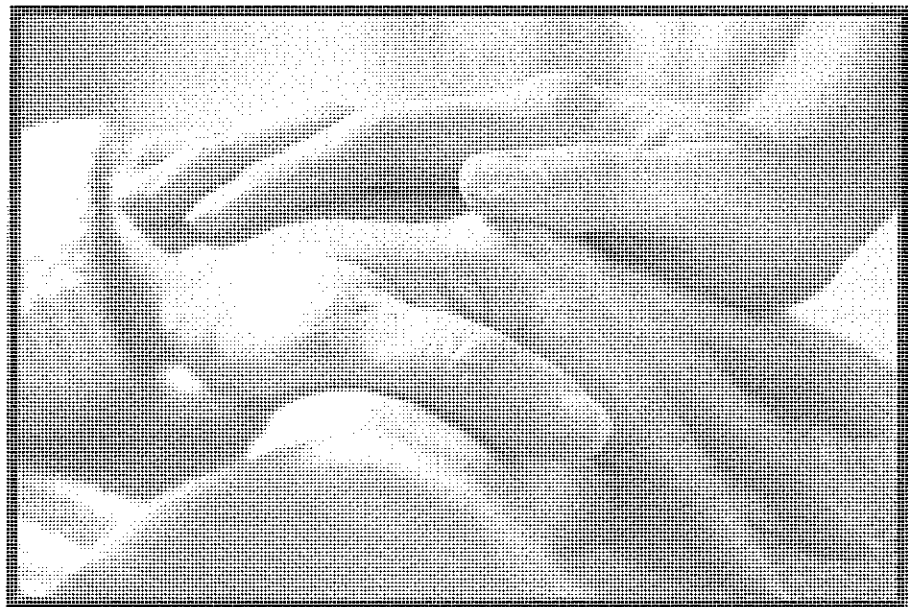
Les personnes aînées isolées et autonomes qui décident de venir au Carrefour s'intègrent facilement. Les autres sont dirigées vers des organismes pouvant répondre à leurs besoins. Cependant, les personnes aînées ayant des problèmes en santé mentale sont plus problématiques, car il y a peu de services spécialisés les concernant.

## **INDICATEURS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION**

- Formulaire d'évaluation complété par les participants.
- Consignation des observations sur le comportement des participants par les représentants des organismes.
- Analyse des évaluations et des observations par un sous-comité.
- Consignation des statistiques sur le nombre de participants (entre 50 et 75 par rencontre).
- Cahier de bord de l'intervenante. \*

# Expérience 5

## Centre Bonne Entente



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

L'initiative vise spécifiquement à briser l'isolement d'ânés demeurant dans des petites résidences privées pour personnes âgées. L'initiative repose sur un repérage des petites résidences, hébergeant moins de 14 personnes.

### MISSION

Le Centre Bonne Entente poursuit une mission d'actualisation de soi et d'intégration sociale de la personne âgée, quelle que soit sa culture, sa condition sociale et ses handicaps.

La démarche implique une promotion et une liaison constante avec les propriétaires des petites résidences ciblées, de même qu'une identification d'ânés en perte d'autonomie moyenne mais pouvant tirer bénéfice d'activités de stimulation et de socialisation. Les ânés repérés dans les petites résidences sont transportés puis accueillis au Centre Bonne Entente pour une journée d'activités par semaine. À noter que certains en sont parfois à deux journées par semaine.

### ENVIRONNEMENT

Le Centre Bonne Entente (CBE) gère, depuis 1986, un centre communautaire pour ânés dans l'arrondissement Sainte-Foy de la ville de Québec. Dès le départ, il s'est positionné entre les Clubs d'âge d'Or et les Centres de jour, visant ainsi une clientèle en perte relative d'autonomie. Avec les années, le niveau d'autonomie fut en décroissance graduelle, dans la foulée du vieillissement de la population qui implique un phénomène d'alourdissement de la clientèle dans toute la « chaîne » de services offerts aux personnes âgées. Cette tendance présente un défi de taille pour le Centre qui n'a aucune ressource pouvant dispenser des soins de type curatif.

Le programme des activités pour ces ânés est en partie exclusif et en partie partagé avec les membres « réguliers » du Centre. Le programme comprend aussi des activités intergénérationnelles ponctuelles, organisées en partenariat avec une école primaire voisine.

L'initiative est coordonnée par une personne formée en éducation spécialisée. Elle est responsable du développement puis de l'animation d'activités adaptées aux besoins, aux capacités et aux objectifs de stimulation/socialisation. ✱

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

- Offrir des activités de socialisation et de stimulation à des ânés jouissant d'une autonomie minimale et vivant dans des petites résidences n'offrant aucune activité.
- Accueillir vingt ânés de petites résidences pour une journée d'activité par semaine.
- Retarder l'institutionnalisation des personnes âgées rejointes dans les petites résidences.

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- Le Centre communautaire doit avoir une certaine expérience de service et d'animation d'activités avec des ânés en perte moyenne d'autonomie.
- On doit valoriser une philosophie axée sur le développement d'approches et d'initiatives novatrices.
- Il est très important d'embaucher un coordonnateur dédié et compétent.
- Un service de transport adapté aux besoins de la clientèle est essentiel.

## CLIENTÈLE VISÉE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

Le CBE avait déjà entrepris des efforts de promotion de ses activités auprès des petites résidences privées. Malgré l'échec relatif de ces efforts antérieurs de promotion, on persistait à percevoir un créneau intéressant de recrutement de nouveaux membres parmi les aînés demeurant en petites résidences privées. Le CBE notait aussi une tendance à l'accroissement des petites résidences dans le milieu. Sa participation aux travaux de la « Table régionale de concertation en prévention des abus et de la violence aux aînés » lui a confirmé la pertinence de viser les petites résidences où les risques sont plus grands. Investissant un nouveau champ d'intervention, le CBE a bonifié sa connaissance de la clientèle visé par les visites dans les petites résidences et par l'évaluation d'autonomie de leurs résidents. Ils ont recensé quelques constats qualitatifs provenant de diverses études sur le phénomène et les conséquences de l'isolement des aînés, notamment des études publiées par le Ministère de la Santé et des services sociaux, par l'Agence de la santé et des services sociaux de Québec et par le Comité de la Santé mentale du Québec.

Avec l'expérience, le CBE a constaté que les besoins sont plus critiques pour les aînés habitant des petites résidences de 9 à 15 personnes, puisque les rares ressources internes y sont trop mobilisées par les soins de santé et d'hygiène pour se permettre de développer des activités d'animation et de stimulation. La clientèle étant relativement lourde, il faut que le Centre ait déjà une certaine expertise avec une clientèle en perte significative d'autonomie, et ce, avant même d'envisager un projet qui répondrait aux besoins des aînés des petites résidences.

## APPROCHE ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

La mise en œuvre du projet du Centre Bonne Entente couvrait quatre grands volets.

**Repérage et évaluation des aînés** : contact, sensibilisation, visites sur place, liaison continue avec les propriétaires des résidences. Il est important de prendre le temps de bien évaluer objectivement les capacités requises des aînés pouvant participer au projet.

**Activités de stimulation** : offrir une diversité d'activités axées sur la progression, le développement et/ou la stimulation des capacités manuelles, motrices et cognitives. Il est important que ces volets d'activités soient exclusivement pour la clientèle repérée en petites résidences, cette clientèle étant caractérisée par des niveaux d'autonomie plus faible que la clientèle « régulière » du Centre. Le CBE a constaté que ces activités de stimulation ont permis à certains participants de regagner de l'autonomie. Plusieurs ont un comportement plus dynamique lorsqu'ils sont de retour à leur résidence. D'autres n'en tirent profit que lorsqu'ils sont au Centre, sans effets significatifs sur le comportement lorsque de retour à la résidence. Le CBE estime toutefois qu'il est bon de regrouper des participants répondant à ces deux profils d'impact : « il ne faut pas cibler seulement en fonction de ceux qui manifesteront des impacts observables de retour dans leur résidence. »

**Activités mixtes de socialisation** : l'accueil, le repas et les activités de l'après-midi sont axés sur la socialisation, les aînés des petites résidences étant avec la clientèle « régulière » du Centre. Pour les premières journées d'un aîné de petites résidences, il est jumelé à un membre « régulier » pour faciliter son repérage et son assimilation d'information sur le Centre.

**Activités intergénérationnelles** : avec la collaboration de la direction et des enseignants d'une école primaire voisine, le CBE organise occasionnellement des activités spéciales intergénérationnelles. L'écoute mutuelle (aînés et jeunes) est bénéfique pour tous les participants.

## RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Profil recherché : diplôme (Bacc. ou D.E.C.) en éducation spécialisée, expérience dans le milieu communautaire, connaissance des personnes aînées, créativité.

- Lieux de travail : il est souhaitable que la ressource ait un bureau.
- Matériel spécifique : matériel pour l'animation d'activités de stimulation (+ de 2000 \$), répertoire d'activités de la Fédération des loisirs en institution.
- Horaires de travail : temps plein.
- Proportion du temps de travail consacré dans les divers lieux : 3 jours d'animation, 1 jour de planification, 1 jour de supervision de stagiaires.
- Supervision/ Formation : aucune supervision/formation spécifique.

## **PARTENARIATS ET ALLIANCES**

- 3 conseillers experts au démarrage (milieu universitaire)
- CLSC et CHUL-psychogériatrie
- Propriétaires de petites résidences
- École de formation en éducation spécialisée (entente de stage)
- École primaire

## **HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES**

L'intégration de participants provenant de petites résidences privées pourraient entraîner une réévaluation de la clientèle générale visée par le Centre. Au CBE, quelques membres réguliers ont décroché, et ce, même si, historiquement, sa clientèle était relativement plus lourde que dans plusieurs autres centres communautaires pour aînés.

Leçons tirées de l'expérience : Il est important que les activités visant des objectifs de stimulation des capacités motrices et cognitives se déroulent par groupes relativement homogènes au niveau de l'autonomie. Il est tout aussi important d'impliquer les membres « réguliers » et les participants des petites résidences dans des activités conjointes, axées sur la socialisation, le jeu, etc. Il faut anticiper une réticence de la clientèle régulière : « un centre qui, historiquement, a une clientèle très autonome devra être très prudente dans ses tentatives d'activités mixtes. On peut mélanger divers niveaux d'autonomie... mais jusqu'à un certain point ». L'intégration de participants provenant de petites résidences privées pourrait entraîner une réévaluation de la clientèle générale visée par le centre. Au CBE, quelques membres réguliers ont décroché, même si, historiquement, sa clientèle était relativement plus lourde que dans plusieurs autres centres communautaires pour aînés.

## **INDICATEURS DE SUIVI ET ÉVALUATION**

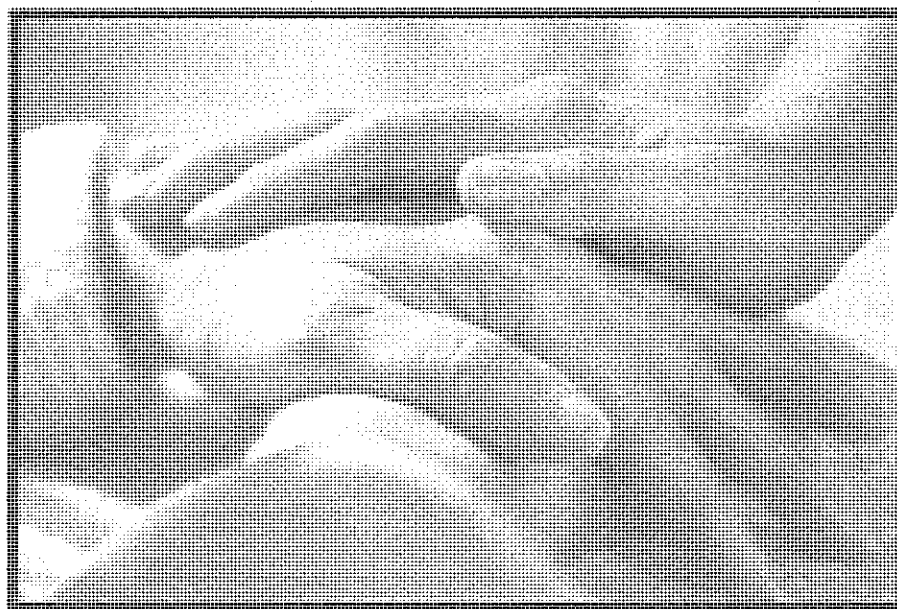
Le suivi du projet repose sur cinq mécanismes:

- appels hebdomadaires aux propriétaires de petites résidences impliquées pour mesurer les impacts et bénéfiques sur le comportement hors du Centre et pour tenir à jour les lectures sur les problèmes, de santé ou autres, des participants;
- réévaluation et ajustements continus des activités offertes par observations des impacts sur les participants, en privilégiant les critères de compréhension, de taux de participation et de taux d'absences/présences;
- réunions de coordination / d'équipe, au besoin;
- groupe de suivi avec les partenaires;
- préparation de rapports trimestriels au profit du bailleur de fonds.

Le CBE n'a pas développé d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Ce travail sera réalisé ultérieurement. ✱

# Expérience 6

## Centre des Aînés Côte-des-Neiges



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

Le Centre des Aînés Côte-des-Neiges a mis sur pied un projet expérimental intitulé « Ponts pour vieillir en beauté ». Ce projet visait à répondre aux besoins de stimulation sociale des aînés et à améliorer leur qualité de vie. On ciblait plus spécifiquement des personnes entre 60 et 76 ans vivant dans quatre HLM du quartier. La conception du projet reflète la philosophie d'intervention du Centre, soit aider la personne aînée à définir elle-même ses besoins et la soutenir dans l'identification des solutions.

### MISSION

Combattre la solitude des personnes aînées de 50 ans et plus, mettre à profit leur expérience au service des leurs en offrant un milieu d'appartenance et de sociabilité où elles peuvent se rencontrer, s'entraider, s'informer et trouver des ressources adaptées à leurs besoins.

### ENVIRONNEMENT

Situé au cœur du quartier Côte-des-Neiges à Montréal, cet organisme évolue dans un environnement fortement multiculturel. 76 % de la population est d'une origine culturelle autre que francophone ou anglophone de souche. Ce quartier compte la plus forte densité de personnes aînées de la région métropolitaine (16 % de sa population).

Le Centre des Aînés Côte-des-Neiges a été mis sur pied en 1990. Il compte aujourd'hui 700 membres majoritairement francophones de souche ou pouvant s'exprimer en français. Une portion importante des personnes aînées fréquentant le Centre vit seule. Comme la plupart des organismes communautaires pour aînés, il offre des activités éducatives, culturelles et sociales ainsi que des activités visant l'entraide et le maintien dans la communauté. À cause des caractéristiques sociologiques du quartier, le Centre met l'accent sur les relations interculturelles.

Ce projet expérimental s'est échelonné sur 18 semaines (de mai à septembre 2006). L'absence de fonds suffisants a forcé l'organisme à écourter la période expérimentale et à se concentrer sur deux HLM au lieu de quatre. Malgré la fin de l'initiative, une quinzaine de personnes âgées ont poursuivi leurs activités avec le Centre. ✱

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- Obtenir les fonds nécessaires pour assurer la pérennité de l'initiative car l'implantation d'un projet de cette nature engendre des attentes auprès de la clientèle visée.
- Avoir les structures et le personnel adéquatement formé pour communiquer avec des personnes aînées parlant une autre langue que le français ou l'anglais.
- Disposer des ressources matérielles nécessaires pour soutenir la personne responsable de l'initiative dans son travail.

Plusieurs organismes communautaires du quartier sont en mesure d'aider ces personnes. Mais ces ressources sont peu ou pas connues.

Par le biais de différentes stratégies, l'intervenante responsable de la mise en œuvre du projet expérimental a conçu des outils de promotion des ressources communautaires du milieu et mis sur pied des ateliers de sensibilisation et de prévention, en collaboration avec les comités de locataires des HLM.

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

- Amener les personnes aînées à prendre conscience du chemin parcouru et des stratégies gagnantes pour briser l'isolement, l'exclusion sociale et les aider à identifier et à nuancer la réalité.
- Encourager les personnes aînées à trouver elles-mêmes des solutions concrètes et des actions de changement durable qui mettent leurs talents et leurs connaissances à profit.
- Favoriser le rapprochement des personnes aînées issues des communautés ethnoculturelles.

## CLIENTÈLE VISÉE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

Le Centre des Aînés Côte-des-Neiges participe à plusieurs comités du quartier regroupant des organismes de différents secteurs ainsi que le CLSC. Au cours des discussions, on a fait le constat que les ressources du quartier étaient mal connues et que plusieurs services dispensés par les organismes communautaires étaient associés au CLSC. On avait également constaté que les personnes vivant dans les HLM étaient peu présentes dans les organismes communautaires.

On savait que les besoins étaient multiples et que les lieux d'intervention pouvaient varier. Dans un premier temps, on a développé une initiative s'adressant aux personnes âgées entre 60 à 76 ans vivant des 4 HLM du quartier. Ultérieurement, l'organisme promoteur veut cibler d'autres lieux d'action (rues, résidences privées).

Pour identifier la clientèle visée, ils se sont référés aux rapports de l'Office municipal d'habitation portant sur le profil des résidents. Plus de 600 personnes âgées demeurent dans ces HLM, dont près des deux tiers sont des immigrants de première génération disposant de faibles revenus.

- **Leçons tirées de l'expérience :** Les informations concernant le profil des personnes âgées allophones étaient inexactes. Leur nombre était beaucoup plus considérable et leur situation problématique. Il a fallu improviser. En réalisant ses activités de repérage en HLM, l'intervenante a retracé plusieurs personnes âgées d'origine russe qui ne parlaient ni le français ni l'anglais. On a dû avoir recours à des bénévoles traducteurs pour communiquer avec ces personnes. Depuis l'intervention du Centre, cinq aînés russes se sont inscrits aux cours de français dispensés par l'organisme.

## APPROCHE ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

L'approche retenue devait refléter la philosophie de l'organisme promoteur : faire participer les personnes âgées à la définition de leurs besoins et des moyens pour les satisfaire. Pour y parvenir, trois types d'activités ont été mis de l'avant : des groupes de discussion; des ateliers portant sur les relations d'aide et la socialisation avec les comités de locataires; des activités socioculturelles et ludiques tenues au Centre des Aînés Côte-des-Neiges.

Dans un premier temps, une publicité sur le Centre et sur les ressources communautaires a été distribuée de porte-à-porte (182 unités pour les 2 HLM). Conscient des barrières linguistiques et de l'analphabétisme de plusieurs personnes âgées, l'organisme a produit un dépliant présentant des images et des pictogrammes.

Par la suite, des rencontres régulières avec les 2 comités de locataires ont eu lieu. Ces rencontres ont permis de rejoindre un bon nombre de résidents et d'aborder une pléiade de sujets : rapprochements ethnoculturels, santé, sécurité, alimentation, gestion du temps, etc. Plus d'une trentaine de personnes âgées rencontrées dans les HLM sont venues au Centre des Aînés Côte-des-Neiges et ont participé au repas communautaire du jeudi. Ce repas est suivi d'activités ludiques. C'était un moment privilégié où l'intervenante pouvait introduire des capsules d'information.

Par le biais des activités de sensibilisation et des outils d'information, plusieurs personnes âgées ont eu recours à des services offerts par d'autres organismes du milieu, dont les banques alimentaires. Il s'agit là d'une retombée significative pour l'amélioration de la qualité de vie de ces personnes.

## RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Une intervenante, appuyée de 3 bénévoles. Les bénévoles ont fait le porte-à-porte et ils ont donné un coup de main pour la logistique des rencontres et ateliers.

- Profil recherché : diplôme en sciences humaines.
- Lieux de travail : pas d'espace réservé.

- **Matériel spécifique** : un poste d'ordinateur dédié, devait utiliser la ligne du télécopieur pour faire ses appels.
- **Proportion du temps de travail consacré dans les divers lieux** : 3 jours dans les HLM et 1 jour au Centre pour planifier et organiser les activités de la semaine à venir.
- **Horaire de travail** : 28 heures/semaine pendant 18 semaines.
- **Supervision/Formation** : aucune, manque de temps.

## **PARTENARIAT ET ALLIANCES**

- Office municipal d'habitation
- Centre de bénévolat SARPAD Côte-des-Neiges
- MultiCaf (Cafétéria communautaire et banque alimentaire)
- CLSC Côte-des-Neiges

Le partenariat et les alliances autour de cette initiative se sont faits de manière informelle. Ces organismes travaillaient déjà ensemble pour la mise en œuvre d'un système de transport alternatif entre les HLM du quartier, les principaux commerces, le CLSC et les organismes communautaires. C'est de ces discussions qu'ont émergé les différents constats sur la situation des aînés isolés. Les représentants du Centre ont profité de cette plate-forme pour présenter leur initiative et pour la développer.

Les partenaires ont contribué de différentes façons à la mise en œuvre de l'initiative : contacts avec les HLM, réalisation du bottin des ressources, transport des personnes, soutien au développement des contenus des ateliers et des autres rencontres, etc. À terme, on constate que les partenaires ont aussi bénéficié des retombées de l'initiative, car plusieurs personnes aînées des HLM ont contacté ces organismes partenaires afin d'utiliser leurs services.

- **Leçons tirées de l'expérience** : pour être davantage efficaces, les activités en partenariat doivent être mieux structurées et la valeur ajoutée de chacun des partenaires doit être clairement précisée.

## **HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES**

L'harmonisation avec les activités régulières du Centre s'est faite de façon inégale. Les participants réguliers aux dîners communautaires ont bien accueilli ces nouvelles personnes. Pour assurer une bonne intégration, on a fait des jumelages linguistiques. L'organisation des sorties et des voyages a été cependant plus difficile. Les participants recrutés par le biais de l'initiative ont des revenus moindres que la moyenne des membres réguliers. Il est donc plus difficile de les faire participer.

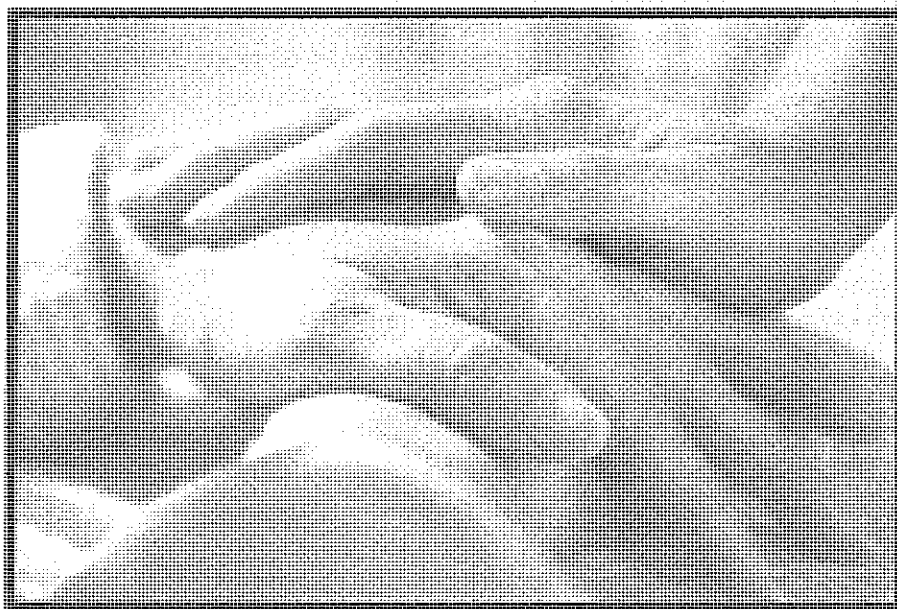
La question de l'intégration des personnes aînées vulnérables fait l'objet d'une réflexion au sein du Centre. Les différents acteurs du Centre sont favorables à la reconduction de l'initiative. Mais ils sont également conscients qu'il faut revoir plusieurs aspects de la mise en œuvre du projet : développement du partenariat, harmonisation avec les autres activités en regard des limites linguistiques des participants.

## **INDICATEURS DE SUIVI ET ÉVALUATION**

- Statistiques sur l'assiduité des personnes aux activités.
- Relevé des appels téléphoniques pour de l'information.
- **Leçons tirées de l'expérience** : ces aspects de l'initiative ont été peu développés. On constate qu'il s'agit là d'une faiblesse importante. Les rapports et les demandes de subvention subséquents auraient été mieux campés si des données qualitatives et quantitatives avaient été colligées. ✱

# Expérience 7

## Centre du Vieux Moulin de LaSalle



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

Le CVML a démarré son initiative en janvier 2004. Celle-ci prend la forme d'un programme (services et activités) de soutien psychosocial offert aux usagers et membres du Centre. L'initiative se démarque des autres expériences explorées, dans la mesure où elle n'implique aucune activité de repérage ni intervention à l'extérieur du site du Centre. Cette particularité origine d'une observation faite par l'équipe du CVML : ce n'est pas parce qu'une personne fréquente un centre communautaire qu'elle ne vit pas isolée; isolée par son incapacité à trouver des avenues de solution par rapport à une situation particulière qui l'affecte significativement. En ce sens, elle rejoint un objectif commun : rejoindre des aînés vulnérables ou fragilisés par une situation qui affecte leur qualité de vie.

### MISSION

Le Centre du Vieux Moulin de LaSalle est un organisme communautaire et de bénévolat au service des personnes de 50 ans et plus qui se veut un milieu de vie et d'entraide. Le Centre a comme mission d'améliorer la qualité et de prolonger l'autonomie des personnes âgées de l'arrondissement LaSalle.

### ENVIRONNEMENT

Le Centre du Vieux Moulin de LaSalle (CVML) compte près de mille membres. Ses divers services et activités internes ou externes touchent près de trois mille personnes du secteur correspondant à l'ancienne Ville LaSalle dans le Sud-Ouest de l'île de Montréal.

Le CVML a constaté que le développement de ce nouveau volet d'action/intervention pouvait susciter de l'intérêt parmi les personnes aînées plus isolées n'étant pas motivées par les activités et services réguliers du Centre. Un programme de soutien psychosocial génère de nouvelles options de fréquentation du Centre. Avec le vieillissement de la clientèle, un tel volet de programmation contribue aussi à « retenir » des membres qui, autrement, décrocheraient et seraient susceptibles de s'isoler progressivement.

Depuis ses débuts, en janvier 2004, l'initiative a évolué. Le service s'appelle maintenant Intervention sociale et communautaire et vise toujours l'intervention à l'intérieur des murs de l'organisme. Il s'agit d'intervention individuelle, de groupe ou de corridor. Plusieurs activités ont été élaborées en 2005.

L'approche mise de l'avant a suscité l'intérêt des membres, bénévoles et des partenaires financiers. Plusieurs nouveaux membres ont fait leurs débuts au Centre en participant à des groupes de soutien ou en bénéficiant de rencontres individuelles ou autres activités reliées au volet.

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

- Élargir la gamme des activités et services offerts par le Centre afin de mieux répondre aux besoins d'aînés fragilisés par des situations affectant leur qualité de vie.
- Rétention de la clientèle (membres et usagers) fréquentant le Centre dans une perspective de socialisation et d'implication.
- Accroître le potentiel d'attraction du Centre auprès des aînés de la collectivité par des efforts de rayonnement des activités et des services associés au programme de soutien psychosocial.

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- Avoir un intervenant qualifié et l'inclure dans l'équipe d'employés.
- Rester toujours connecté à l'approche communautaire.
- Donner des objectifs réalistes et se donner le temps de les atteindre.
- Développer des activités parallèles pour être présent sur le terrain.
- Avoir une masse critique de membres et d'usagers (des centres communautaires de plus petite envergure pourraient ne pas en retirer les mêmes bénéfices).

- Leçons tirées de l'expérience : identifier clairement ce que nous voulons faire et quel profil de personne nous recherchons; s'assurer que l'initiative se rattache toujours à la mission, au fonctionnement et l'approche de l'organisme; avoir toujours une approche d'aide à court terme et non clinique et surtout en complémentarité avec celle du CLSC ou autres organismes d'aînés du milieu. ✱

## CLIENTÈLE VISÉE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

Constatant que sa clientèle vieillissante commençait à perdre sa place avec l'arrivée des nouveaux retraités, le CVML devait songer à diversifier ses activités et services pour composer avec l'éclatement des âges. Le programme de soutien psychosocial allait donc contribuer à retenir ses membres plus âgés qui, autrement, étaient susceptibles de décrocher et de s'isoler progressivement. À l'usage, le CVML a réalisé que certaines personnes âgées étaient fragilisées par une situation de vie qu'elles ignorent comment aborder. Elles connaissent peu les ressources pouvant les aider. De plus, un document statistique des personnes âgées de l'arrondissement LaSalle a été produit par l'intervenant afin de mieux cibler les besoins du territoire.

## APPROCHE ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

Depuis la présentation de l'initiative du CVML dans le document « Exploration d'initiatives visant à rejoindre les aînés vulnérables et à risque d'exclusion » la gamme des activités et des services proposés s'est diversifiée.

**Traverser le deuil** : groupe d'entraide ré-évalué et modifié substantiellement pour être plus près de l'approche communautaire et favoriser le partage d'outils pour passer à l'action. Un manuel d'atelier et des dépliants ont été produits.

**Solitude créative** : groupe d'entraide mis en place par l'intervenant en remplacement de l'atelier Vivre en solo. Cet atelier est en phase d'exploration. Un manuel guide et des dépliants ont aussi été élaborés, fournissant un outil précis et efficace ciblant exclusivement les besoins des 50 ans et plus.

**Les cafés-rencontres** : activité de socialisation et d'information qui est maintenant sous la responsabilité du volet Intervention sociale et communautaire, ce qui permet de combiner l'approche éducative, préventive et artistique.

**Conférences** : activités de sensibilisation dont les sujets touchent principalement la santé et la qualité de vie des personnes âgées. On propose des sujets variés qui suscitent la participation d'une moyenne de soixante personnes. Des questionnaires sont remis aux participants, dans l'optique de satisfaire leur curiosité et de répondre à leurs besoins. Cet outil nous permet de bien choisir les sujets à venir.

**Programme P.I.E.D** (prévention des chutes) : atelier d'exercices spécialisés déjà en place depuis quelques années est maintenant supervisé par l'intervenant. Ce dernier se déplace à l'extérieur (dans le territoire de LaSalle seulement) pour offrir ce programme dans des centres d'hébergement (tours Angrignon et HLM Gamelin). L'intervenant est en soutien pour ce programme. Il le coordonne et fournit de l'information concernant les différents services offerts par le Centre ou par d'autres organismes.

**Les pages de ma vie** : ateliers d'écriture mis en place depuis plusieurs années et qui sont aussi supervisés par l'intervenant. L'animatrice et les participants peuvent ainsi bénéficier du soutien nécessaire ou d'une aide directe en cas de besoin.

**Guichet d'information permanent** : développement d'une banque de ressources professionnelles pouvant offrir des services à domicile aux personnes âgées du territoire. Il s'agit d'un élément utile et rassurant pour les personnes fragilisées qui ont différents besoins à leur domicile.

La présentation d'articles consacrés au volet intervention dans le journal interne « L'EXPRESS » permet non seulement plus de visibilité, mais aussi de s'adresser, de renseigner et d'outiller les membres sur leur santé. Attise leur curiosité, et les encourage ainsi à des rencontres de groupe ou individuelle.

## RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Profil recherché : diplôme en sciences humaines, expérience dans le milieu communautaire.
- Lieux de travail : uniquement au Centre
- Matériel spécifique : ordinateur avec une connexion Internet pour faciliter les recherches, bureau reversé, cartes d'affaire, dépliant sur le service
- Horaire de travail : 4 jours/semaine (28 heures)
- Proportion du temps de travail consacré dans les divers lieux : 100 % du temps au Centre
- Supervision/ Formation : 11011

## PARTENARIATS ET ALLIANCES

- CLSC LaSalle
- Les tours Angrignon
- HLM Gamelin
- Le projet Pèlerin
- Le carrefour des organismes
- Les Caisses Populaires Desjardins de LaSalle
- CSSS LaSalle, Dorval et Vieux-Lachine
- Centraide du Grand Montréal

Des rencontres de sensibilisation ainsi que la visite d'organismes connexes ont été nombreuses. D'autres visites sont prévues avant la fin de l'année afin de favoriser l'échange d'informations et le partage de connaissances entre organismes similaires.

## HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES

Une participation active et régulière de l'intervenant lors des dîners communautaires lui permet d'être sur le terrain près de la clientèle. Des visites courtes, mais fréquentes dans les salles de cours et d'ateliers ainsi qu'aux activités régulières renforcent définitivement les liens entre les membres et l'intervenant. Une participation active lors des événements du CVML tels que : souper des fêtes, fête de la rentrée, festival de théâtre, soirée des bénévoles ou toutes les autres activités de l'organisme.

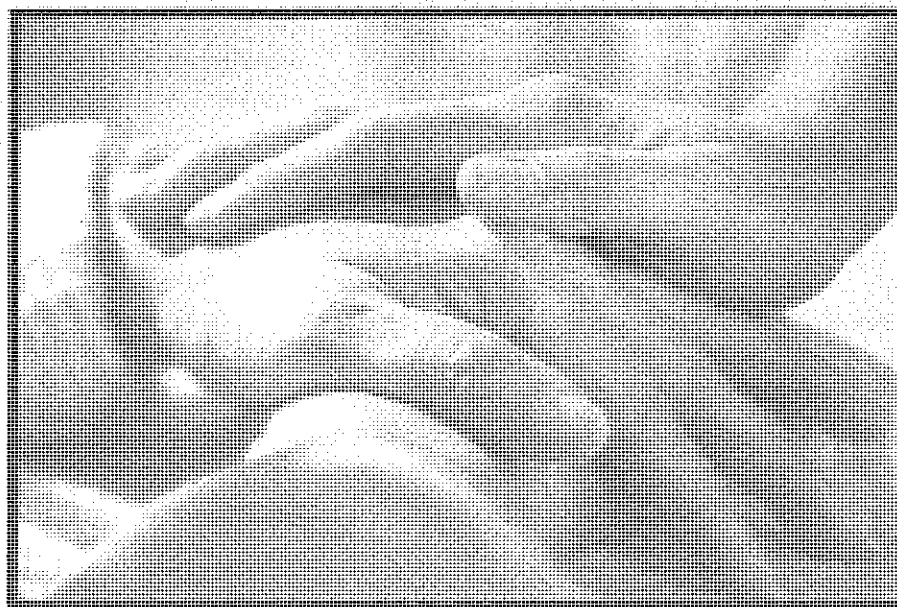
Une écoute active, un soutien et des références auprès des professeurs et animateurs du Centre permettent de désamorcer certaines situations par un conseil ou une simple présence dans une activité régulière.

## INDICATEURS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

- Statistiques sur la fréquentation des membres dans le volet intervention.
- Fiche personnelle et confidentielle afin d'assurer un suivi.
- Sondages réguliers par écrit ou par téléphone.
- Tests et des questionnaires sur la santé des 50 ans et plus.
- Coffre à outils : guide pour l'équipe du Centre. \*

# Expérience 8

## Chez-Nous de Mercier-Est



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

Le Chez-Nous de Mercier-Est a intitulé son initiative « Entr'âinés pour la prévention de l'isolement ». Ce titre qualifie bien l'angle sous lequel l'organisme a conçu cette initiative puisque le Centre a misé sur l'« empowerment » des aînés. Leur approche vise à inviter les aînés autonomes à s'engager dans leur milieu afin d'accompagner des personnes aînées isolées en légère perte d'autonomie. C'est en outillant et en formant des aînés autonomes que ceux-ci pourront aider les aînés plus vulnérables. Ils leur proposent des activités adaptées à leur condition.

### MISSION

Un milieu d'appartenance et de soutien pour les personnes de 55 ans et plus, autonomes ou en légère perte d'autonomie de Mercier-Est. Il vise, d'une part, à favoriser la socialisation et à briser l'isolement et, d'autre part, à favoriser l'autonomie de ces personnes en leur offrant des activités variées et adaptées à leurs besoins.

### ENVIRONNEMENT

Le territoire desservi par le Centre est délimité par le quadrilatère formé de l'autoroute 25, Montréal-Est, Anjou et le fleuve Saint-Laurent. Le Chez-Nous évolue dans un secteur fortement francophone (87 %) et où le nombre de femmes de 65 ans et plus vivant seule est important (65 %). Le nombre de personnes de 65 ans et plus a augmenté de 5 % en 5 ans. L'accroissement est encore plus notable lorsque l'on observe la tranche d'âge des personnes de 75 ans et plus recevant des services d'entraide. Cette évolution obligera une adaptation rapide des services et des lieux. Le Centre offre une vaste gamme d'activités, de services d'entraide et d'événements (près d'une cinquantaine).

Au cours d'un exercice de planification stratégique (2003), le comité de travail a constaté que les bénéficiaires du programme d'entraide ne fréquentaient pas le Centre. De plus, les services rendus par l'organisme étaient confondus avec ceux du CLSC. Une des priorités fut donc d'intégrer la clientèle en légère perte d'autonomie au Centre. Les personnes aînées isolées visées par le projet sont celles qui reçoivent actuellement des services de soutien à domicile via le programme « Activités d'entraide », tels que de l'aide pour de menus travaux, l'accompagnement transport, les visites d'amitié, etc.

Un premier comité de travail fut chargé d'identifier les besoins des bénéficiaires. Suite à plusieurs étapes de travail de réflexion et de concertation, ils réussissent à baliser un programme d'intervention. Ce programme consiste à rendre des visites de bienvenue et à faire participer les personnes isolées à des activités de socialisation et d'intégration appelées « Les petites douceurs ».

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

- Prévenir le sentiment d'isolement auprès des personnes de 55 ans et plus en légère perte d'autonomie :
  - en réalisant des activités de socialisation adaptées;
  - en réalisant des activités d'information et de promotion;
  - en développant et en soutenant le réseau d'implication bénévole;
 pour permettre de tisser des liens d'appartenance significatifs et de qualité auprès de ces personnes au sein du Chez-Nous de Mercier-Est.

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- Avoir préalablement préparé un bon plan d'action qui inclut des indicateurs de suivi.
- Faire une sélection rigoureuse de la ressource dédiée (faire une description de tâche exhaustive et établir un mandat clair).
- Avoir l'adhésion de tous les acteurs (membres du C.A., bénévoles, employés, membres).
- Bien structurer les activités de transport (avoir un nombre suffisant de bénévoles).
- Former et encadrer judicieusement les bénévoles impliqués.

À ce jour, une soixantaine de nouvelles personnes inscrites aux activités d'entraide ont reçu une visite de bienvenue et une cinquantaine d'aînés isolés a fait le pas et participe aux petites douceurs. Certains ont même intégré les activités régulières du Centre. Après un certain temps, ces personnes sont invitées à faire un pas de plus, en acceptant des petites tâches.

Parfois, certaines personnes aidées ne souhaitent pas venir au Centre ou ne peuvent pas se déplacer. Le Centre a développé une approche individualisée où le bénévole identifie avec cette personne les champs d'intérêts et des activités pouvant se réaliser à domicile (la lecture, jeux de société, zoothérapie, etc).

Cette initiative a démarré en octobre 2005, grâce à un partenariat financier avec la Caisse populaire Desjardins du quartier. Le financement du projet est assuré pour une période de trois ans ❁

## CLIENTÈLE VISÉE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

L'équipe du Chez-Nous a formé un comité de travail composé de bénéficiaires des services d'entraide, de bénévoles, d'employés et de l'organisatrice communautaire du CLSC du quartier. Après avoir identifié plusieurs types d'activités pouvant intéresser la clientèle visée, les membres du comité ont préparé un sondage afin de valider leurs hypothèses. Les résultats de ce sondage réalisé auprès de 50 personnes à leur domicile ont été concluants et ont guidé le plan d'intervention de l'organisme.

- **Leçons tirées de l'expérience** : trop de consultation. Les membres avaient de la difficulté à cerner le mandat du comité et à éviter la confusion des rôles. Difficulté aussi à prendre du recul entre la consultation et l'exécution des actions choisies par la responsable et la chargée de projet.

## APPROCHE ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

Dans un premier temps, 8 personnes ont été formées aux techniques de l'écoute active. Une fois formés et guidés, ces bénévoles ont entrepris de visiter les bénéficiaires des services d'entraide. Leurs tâches consistent à analyser la situation avec l'aîné isolé, à faire connaître le Chez-Nous de Mercier-Est et à proposer diverses ressources et activités disponibles. Les personnes âgées rencontrées à domicile sont invitées à venir faire une première visite au Centre par le biais d'une activité appelée « Les petites douceurs » (rencontre de partage et de socialisation) qui a lieu une fois par mois. Chaque personne est accompagnée d'un bénévole qui s'occupe d'un maximum de 3 personnes, tout au long de l'activité.

Parmi les moyens et activités déployés ont retrouvés : la réalisation d'un guide des ressources du quartier, d'un guide de visite de bienvenue, d'un guide de suivi téléphonique auprès des aînés visités (à venir); la préparation d'un cahier d'activités de mobilisation des bénévoles et membres du Centre (séances d'information, dépliant...), la préparation d'un cahier d'activités de socialisation pour les activités de groupe et individuelles.

Une emphase particulière a été mise sur la participation des bénévoles aînés : activités de recrutement, formation à l'écoute active, formation à l'animation de rencontres, production d'un guide de visite de bienvenue (grille d'observation, aspects à couvrir, etc), rencontres de partage et d'entraide suite aux visites à domicile.

- **Leçons tirées de l'expérience** : la mise en œuvre de l'initiative est un franc succès. Cependant, il est difficile de répondre à la demande croissante. L'équipe doit réfléchir à des stratégies permettant de mieux recentrer et resserrer les critères de sélection autour des aînés les plus isolés.

## RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- **Profil recherché** : Baccalauréat en sciences humaines ou en travail social, expérience en gestion et supervision de projet.
- **Lieux de travail** : pas de lieu réservé.
- **Matériel spécifique** : ordinateur et téléphone.
- **Horaire de travail** : 3 jours/ semaine.
- **Proportion du temps de travail consacré dans les divers lieux** : 2 jours pour la mise en œuvre du projet, 1 jour sur le terrain.
- **Supervision/ Formation** : aucune supervision/formation spécifique.

L'intégration de l'intervenante dans l'équipe a été difficile. Le nombre d'heures/semaine attribué à l'intervenante était nettement insuffisant pour concilier le travail sur le terrain et la présence au Centre. On s'est rapidement aperçu que la présence de l'intervenante au Centre est primordiale. Ceci permet, d'une part, d'assurer une bonne compréhension de son mandat et des exigences que cela demande chez les autres employés et, d'autre part, de bien comprendre la globalité des divers champs d'action de l'organisme pour l'intervenante.

Le premier porteur de l'initiative avait aussi été mal identifié, ce qui a créé des problèmes de communication au sein de l'équipe d'employés. Le rôle et les mandats ont été révisés, lors de l'embauche de la deuxième chargée de projet.

## **PARTENARIAT ET ALLIANCES**

Il n'y a pas eu la mise en place d'un partenariat particulier. Des contacts étroits avec le CLSC ont été développés, notamment pour la formation des bénévoles. Des représentants du CLSC ont également participé au premier comité de travail ayant eu pour mandat de baliser l'initiative. Les représentants du CLSC demeurent en contact avec les responsables du Centre et interviennent de manière ad hoc.

Le Centre a préféré former un comité de gestion interne d'une quinzaine de personnes (membres du C.A., employés, bénévoles, membres du centre).

## **HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES**

La mise en œuvre de l'initiative au sein de l'organisme a été bien accueillie. On attribue cette réaction à la série d'activités d'information et de mobilisation que les organisateurs ont déployée.

En ce qui a trait à la rencontre entre les deux clientèles, il n'y a pas de difficultés importantes puisque les deux cohortes ne se rencontrent pas. D'une part, les lieux ne permettaient pas l'ajout de nouvelles personnes dans les activités régulières et d'autre part, il a fallu préparer des activités adaptées aux capacités des aînés isolés.

## **INDICATEURS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION**

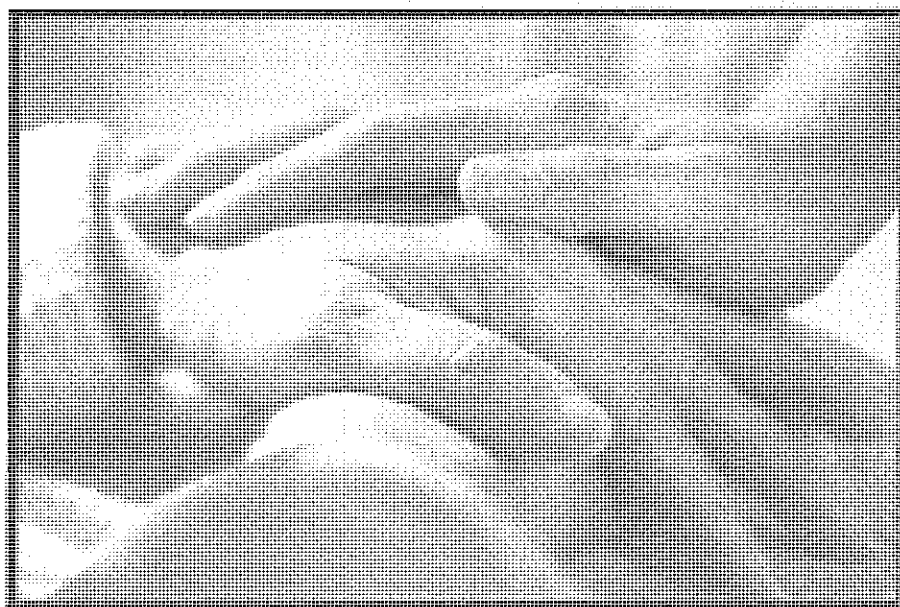
Des outils ont été développés pour chaque segment de l'initiative.

- Activités de socialisation : compilation du nombre de présences, questionnaire d'évaluation, consignation des différentes activités organisées.
- Activités de mobilisation interne : consignation des témoignages des participants.
- Recrutement des bénévoles : 4 rencontres de suivi, statistiques sur le nombre de bénévoles recrutés, activités de sensibilisation.
- Formation : statistiques sur le nombre de participants, questionnaire d'évaluation.
- Cahier et outils pour les bénévoles : notification des témoignages, constitution de groupes test, statistiques sur le nombre de bénévoles utilisateurs.
- Lancement du cahier d'activités de socialisation pour les activités de groupe et individuelles : statistiques sur le nombre de cahiers distribués, nombre de personnes présentes au lancement. ✱

# Expérience 9

## Comité d'animation du 3<sup>e</sup> âge de Laval

(CATAL)



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

Le CATAL a ciblé les personnes âgées vivant dans les chambres et pensions situées dans son secteur et dont les propriétaires sont membres du Regroupement des chambres et pensions de Laval. Le but de l'intervention est d'amener la personne âgée à participer aux activités du Centre. Cette orientation a été retenue à la suite d'un exercice de planification stratégique (2005-2008). Un des axes d'intervention visait les aînés isolés, incapables de participer aux activités du Centre en raison de certains facteurs : perte d'autonomie, manque d'information, sentiment d'insécurité, etc.

### MISSION

Le CATAL s'adresse aux aînés de 55 ans et plus, autonomes ou en légère perte d'autonomie. Il vise à contribuer au maintien de l'autonomie ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de vie par le biais de services et d'activités ainsi qu'en offrant un lieu de rencontre, un milieu d'appartenance, d'entraide et d'engagement.

### ENVIRONNEMENT

Le CATAL est situé dans la région nord-ouest de Laval et dessert un vaste territoire (Laval-sur-le-Lac, Laval-Ouest, Fabreville, Vimont-Nord, Auteuil, Sainte-Rose). Cette région de l'île de Laval est celle qui connaîtra la croissance la plus importante de sa population âgée de 65 et plus d'ici 2016, soit un accroissement de 113 % comparativement à 56 % pour l'ensemble de l'île. Depuis ces dernières années, le CATAL a connu une forte augmentation de son membership. L'organisme offre une gamme d'activités diversifiées : dîners communautaires, sorties, camp d'été, activités de mise en forme, etc.

Pour opérationnaliser cet axe d'intervention, le CATAL a donc choisi de se concentrer sur les personnes âgées vivant dans des petites résidences ou en chambre. Ces personnes vivant dans ce type de résidence ont souvent une autonomie physique limitée et sont peu stimulées. Les activités sociales et de stimulation sont limitées en raison du manque de temps, de ressources et d'information des propriétaires.

Après avoir entrepris des démarches auprès des propriétaires de petites résidences, l'intervenante a pris contact avec les résidents ayant un minimum de fonctionnalité (capacité à se déplacer seul, à participer aux activités, autonome au plan de l'hygiène personnelle et de l'alimentation). Elle a rencontré les résidents intéressés et a évalué avec eux leurs intérêts. Selon le cas, la personne âgée est accueillie au Centre. Elle pouvait participer à différentes activités. On compte près d'une quinzaine de participants ainsi recrutés et vingt-deux autres potentiels.

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

- Accueillir des aînés pour une journée d'activités par semaine.
- Atténuer le sentiment d'isolement des aînés en leur donnant la possibilité de se bâtir un réseau social à l'extérieur de leur résidence.
- Offrir des activités de socialisation et de stimulation adaptées.
- Développer le potentiel des capacités présentes chez les aînés.
- Favoriser leur santé globale, le maintien de leur autonomie et retarder leur hébergement en CHSLD.
- Conscientiser les responsables des résidences sur l'importance des contacts sociaux.
- Développer un partenariat constant et durable avec les propriétaires des chambres et pensions.
- Développer une expertise avec la clientèle hébergée dans les chambres et pensions.

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- Avoir une ressource dédiée à temps plein.
- Planifier l'arrimage, la concertation et le partenariat le plus tôt possible et s'assurer d'avoir la participation de représentants du réseau de la santé (CLSC et Centre de jour).
- Prévoir des moyens de transport adaptés aux personnes se déplaçant avec difficulté.
- Pouvoir compter sur la motivation et l'implication des propriétaires.

Le projet a débuté au printemps 2006 et doit se terminer en mars 2007 si un nouveau financement n'est pas trouvé. ✱

## CLIENTÈLE VISÉE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

La clientèle visée est celle demeurant dans les petites résidences familiales privées membres du Regroupement des chambres et pensions de Laval qui sont situées sur le territoire desservi par le CATAL (9 habitations de 15 résidents et moins et 6 habitations de 15 résidents et plus).

Les propriétaires des résidences ciblées ont été informés par lettre du but de la démarche. Ce premier contact était suivi d'un appel téléphonique et d'une rencontre. Cette première étape avec les propriétaires a exigé beaucoup d'efforts et ils ont dû mettre en place un plan de relance. Ces efforts ont porté fruit puisque 12 propriétaires sur 15 ont accepté de s'impliquer dans l'initiative. D'entrée de jeu, une majorité de propriétaires était persuadée que les résidents seraient peu intéressés. Cette perception s'est révélée fautive. Les résidents rencontrés ont démontré beaucoup d'intérêt devant le programme d'activités offert. Dans plusieurs cas, il était difficile d'avoir un contact direct avec le résident.

## APPROCHE ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

Au cours d'une première rencontre, l'intervenante présentait un DVD sur les activités du Centre. Cette présentation s'est avérée être un excellent outil de motivation auprès des résidents qui avaient des réserves quant à leur potentiel. Dans un premier temps, la personne aînée vient se familiariser avec les activités du Centre. Dans un second temps, lorsqu'elle décide de participer aux activités offertes par le Centre, la personne est toujours en compagnie de l'intervenante afin qu'elle se sente en sécurité. Le processus d'intégration est un élément crucial pour la rétention des résidents participants. C'est également l'intervenante qui prépare les activités de stimulation et qui s'assure que les lieux sont propices à la tenue de ces activités.

## RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Profil recherche : diplôme en technique d'éducation spécialisée, en technique de loisir ou un Baccalauréat en travail social.
- Lieux de travail : pas d'espace physique réservé (bureau placé dans une salle de travail commune).
- Matériel spécifique : lecteur DVD portable.
- Proportion du temps de travail consacré dans les divers lieux : 50 % du temps en intervention dans les résidences, 50 % au Centre pour : assurer un suivi auprès des propriétaires, démarchage auprès de nouvelles résidences, assurer un suivi auprès des résidents participants, assurer le transport des résidents participants, préparer et adapter les activités, être présente lors des activités, compiler les statistiques, participer au groupe de travail de l'AQCCA sur la communauté d'apprentissage, participer aux rencontres avec les partenaires.
- Horaire de travail : 21 heures/semaine.
- Supervision/Formation : aucune, manque de temps.
- Leçons tirées de l'expérience : l'intervenante doit avoir un poste à temps plein. Il faut trouver des stratégies pour épauler l'intervenante dans son travail d'accompagnement. Le jumelage avec un bénévole (Dame de compagnie) serait envisagé dans une nouvelle phase de développement. Au plan des outils de travail, l'utilisation d'un véhicule de transport adapté devrait être considéré comme un enjeu important. L'utilisation du véhicule de l'intervenante a donné lieu à des situations embarrassantes pour les résidents participants. Les propriétaires ont fait peu de démarches pour obtenir le transport adapté, en dépit des

efforts déployés par le Centre. En ce qui a trait à la planification du temps de travail de la direction, il faudra réévaluer le temps de travail à la hausse. En effet, il y a eu beaucoup d'ajustements, de supervision, de rencontres, etc, ce qui a créé une forte pression de travail supplémentaire.

## **PARTENARIAT ET ALLIANCES**

- Regroupement des chambres et pensions de Laval : repérage des lieux d'action.
- FADOQ- Programme Roses d'Or/Programme VieActive : évaluation physique des participants.
- Association lavalloise pour le transport adapté : arrimage entre le service de transport adapté et les besoins des résidents participants.
  
- **Leçons tirées de l'expérience** : le partenariat et les alliances sont des facteurs essentiels à la réussite de la mise en œuvre de l'initiative. Les démarches pour instaurer ce partenariat doivent débuter bien avant. Il est également essentiel d'avoir sur son comité des partenaires des représentants du réseau de la santé (CLSC et Centre de jour). À cause de la lourdeur bureaucratique de certaines institutions, ces acteurs n'ont pu avoir les autorisations nécessaires. On conclut aussi que le comité des partenaires doit être structuré et que la plus value de chacun des partenaires au projet doit être clairement nommée.

## **HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES**

Au début, il y a eu un certain « choc des cultures » entre l'approche des responsables des activités avec la clientèle régulière et l'intervenante oeuvrant auprès de la clientèle des résidences. Celle-ci mettait de l'avant une approche plus humaniste, plus dirigée vers l'écoute et l'accompagnement. Les autres ont appris et adapté leurs façons de faire. Le Centre a revu ses pratiques afin qu'elles soient plus harmonisées. On s'est interrogé sur la pertinence d'introduire cette clientèle : était-ce effectivement relié à la mission du Centre? Les participants réguliers ont aussi ressenti un certain malaise. Ils devaient s'adapter à de nouveaux changements. L'arrivée de cette nouvelle clientèle a demandé des réaménagements sur plusieurs plans : disposition des salles, révision à la hausse du nombre de repas... Bref, de nouvelles exigences de travail pour l'ensemble des employés du Centre.

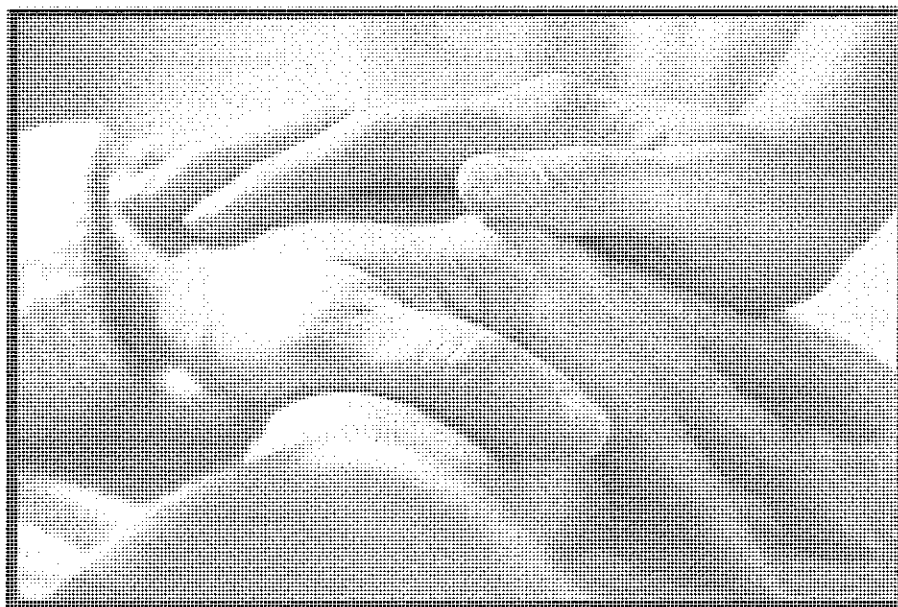
- **Leçons tirées de l'expérience** : toutes les personnes impliquées de près ou de loin s'entendent pour dire que ce projet répond à des besoins évidents qui ne sont pas comblés par le réseau de la santé et des services sociaux à Laval. Les personnes visées en retirent des bénéfices à tous les égards. Cette expérience a permis également de revoir à la hausse la qualité de certaines activités régulières du Centre. Il est primordial d'avoir une ressource à temps plein car le démarchage est long et répétitif. De plus, la question du transport et de la participation des propriétaires sont des facteurs déterminants dans la réussite du projet.

## **INDICATEURS DE SUIVI ET ÉVALUATION**

- Journal de bord de l'intervenante.
- Prise de statistiques comptabilisées sur Excel.
- Grille d'évaluation de l'état émotif de la personne.
- Développement d'une codification pour le suivi des appels téléphoniques et les interventions. ✱

# Expérience 10

## Conseil régional des personnes âgées italo-canadiennes



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

L'expérience du CRPAIC repose sur deux activités de socialisation, initiées en 1999.

La première activité est davantage associée à une intervention de milieu. Au départ, elle a été développée dans un esprit d'entraide intergénérationnel : des aînés italo-canadiens offrant un souper communautaire mensuel aux jeunes itinérants du centre-ville. Aujourd'hui, un peu plus du tiers des itinérants accueillis sont âgés de 55 ans et plus. Le repas offert se démarque des autres soupes populaires du centre-ville parce qu'il est servi un samedi soir; une soirée de la semaine où aucune autre soupe populaire n'est ouverte.

### MISSION

Le Conseil régional des personnes âgées italo-canadiennes a pour mission d'améliorer la qualité de vie des aînés de façon à favoriser leur autonomie physique et intellectuelle, le tout dans un milieu de vie naturel.

### ENVIRONNEMENT

Le CRPAIC mobilise des personnes âgées de la communauté italo-canadienne provenant de l'ensemble de l'île de Montréal, et même de quelques zones périphériques. Son centre communautaire est situé au centre de l'île de Montréal, dans le quartier Parc-Extension, à quelques coins de rue de l'intersection Jean-Talon/du Parc. L'une des deux activités présentées (lunch hebdomadaire des femmes âgées seules) a lieu dans ce Centre, alors que l'autre (repas mensuel pour les itinérants) a lieu dans un site externe, au centre-ville.

Mais il se démarque surtout en se voulant davantage axé sur la socialisation que ne peuvent l'être les autres repas offerts par les organismes du centre-ville. L'accueil des itinérants s'étire en effet bien au-delà de la période du repas, ce qui permet aux itinérants de se créer des réseaux et, à l'occasion, permet de la référence des itinérants vers des ressources lorsqu'ils expriment un besoin. L'initiative est coordonnée par une permanente de l'organisme, mais repose avant tout sur l'implication d'une quarantaine de bénévoles.

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

Aucun objectif.

La seconde activité présentée a également été développée en 1999. Il s'agit d'une activité visant spécifiquement à offrir une occasion de socialisation aux femmes âgées vivant seules. L'activité prend la forme d'un repas hebdomadaire réservé aux femmes composant avec une séparation (veuvage, divorce). Pour plusieurs participantes, âgées de 75 à 85 ans, c'est leur seule sortie de la semaine. L'autonomie réduite de plusieurs participantes exige un service de transport bénévole. L'activité est coordonnée par une permanente, mais elle repose en bonne partie sur l'implication des participantes.

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- **Activités pour les itinérants:** le leadership, la vision et la persévérance des initiateurs a su alimenter la volonté d'agir de l'organisme; l'implication bénévole est essentielle à la viabilité de l'initiative, tout autant qu'à la pérennité de sa valorisation par l'organisme; s'être assuré de ne pas dédoubler les services déjà offerts à la clientèle visée.
- **Activité pour les femmes âgées vivant seules:** offrir une activité simple et conviviale qui mobilise des personnes au prise avec un même sentiment « d'esseulement », provoquée par une situation commune de deuil ou de séparation en âge avancé; avoir favorisé la convivialité de l'activité en la réservant strictement aux femmes vivant cette situation; offrir d'un service bénévole de transport pour favoriser la participation de femmes à mobilité très réduite.

En janvier 2007, l'initiative touchant les itinérants n'étaient plus au programme du CCR-PAIC. ✱

## CLIENTÈLE CIBLE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

### Activités pour les itinérants

À l'origine, un meurtre médiatisé d'une aînée, qu'un jeune itinérant était soupçonné d'avoir commis, a provoqué la réflexion du CRPAIC sur la possibilité de faire quelque chose pour les jeunes itinérants. Pour ce faire, des intervenantes, permanentes et bénévoles, ont fait beaucoup de visites-terrain de nuit. Ces rencontres visaient non seulement à mieux saisir les besoins, mais aussi à s'assurer de ne pas dédoubler l'action de ces organismes. Le CRPAIC a notamment appris de ces organismes quelques leçons sur les comportements appropriés et sécuritaires d'interaction avec les itinérants. L'exercice a permis de constater que la grande majorité des services aux itinérants sont de sources religieuses. À noter qu'à plus long terme, ces rencontres se sont traduites par une plus grande promotion de leur activité, les organismes publicisant volontairement chacun des soupers mensuels organisés par le CRPAIC. C'est cette retombée qui a fait en sorte qu'à terme, l'activité n'a plus ciblé spécifiquement les jeunes itinérants, mais plutôt des itinérants de tous âges; le tiers des itinérants se présentant aux soupers mensuels ont 55 ans et plus.

C'est par la recherche sur les besoins puis par la mise en œuvre de son activité que le CRPAIC a bonifié la connaissance de la clientèle.

### Activité pour les femmes âgées vivant seules

C'est par l'observation du profil et du comportement des aînées se prévalant des services du CRPAIC qu'on a développé la connaissance de la clientèle à viser. Comme il y a toujours des formulaires à remplir lorsqu'une aînée devient veuve ou compose avec une séparation, plusieurs femmes âgées ont recours au CRPAIC pour bénéficier de son service d'assistance pour remplir les formulaires. Ce sont ces femmes qui ont attiré l'attention des intervenantes du CRPAIC. Plusieurs de ces femmes étaient significativement secouées par l'épreuve (veuvage ou séparation) et le CRPAIC constatait que nombre d'entre elles ne fréquentaient pas le Centre suite à leur utilisation du service d'assistance. Craignant que ces femmes s'en trouvent isolées, le CRPAIC a décidé d'expérimenter une formule simple pour voir dans quelle mesure ça répondrait à un besoin de briser leur isolement. La formule consistait en un lunch hebdomadaire strictement réservé aux femmes âgées vivant seules.

Par rapport à la connaissance de la clientèle à viser, le CRPAIC a constaté, par la mise en œuvre de son activité, qu'il est important de réunir des femmes partageant une même situation de vie : ne pas impliquer d'hommes, ni de femmes qui ne vivent pas seules.

La mise en œuvre de son activité a permis au CRPAIC de constater les caractéristiques suivantes concernant les besoins : les femmes plus âgées sont plus vulnérables à l'isolement; lorsqu'elles sont confrontées à l'expérience de la séparation, à un âge avancé, leur sentiment d'isolement est encore plus grand; l'expérience de la séparation leur est éprouvante, et ce n'est pas n'importe quel milieu de socialisation qui les aidera à composer avec l'épreuve.

## APPROCHE ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

### Activité pour les itinérants

Un repas mensuel est offert aux itinérants du centre-ville : entre 200 et 250 itinérants se présentent chaque mois. À l'origine, on envisageait une initiative de solidarité intergénérationnelle, en visant les jeunes itinérants. Comme l'accueil de tous les itinérants était un principe de base pour le CRPAIC, l'initiative rejoint, dans les faits, des itinérants de différents groupes d'âge : 23 % de 15-29 ans; 40 % de 30-54 ans; 37 % de 55+ (dans ce dernier groupe, près des deux tiers ont plus de 65 ans). L'initiative du CRPAIC se démarque des autres services offerts aux itinérants du centre-ville principalement en raison du fait que l'offre d'un repas n'est pas l'unique objectif. En accueillant les itinérants pour la soirée, le CRPAIC souhaite surtout offrir une occasion de socialisation. Les bénévoles font de l'écoute attentive et, à l'occasion, de la référence vers des ressources du milieu lorsqu'un itinérant exprime un besoin particulier.

### **Activité pour les femmes âgées vivant seules**

Le Centre offre un lunch hebdomadaire (chaque mardi midi) strictement réservé aux femmes âgées vivant seules et composant avec une séparation (veuvage ou divorce) : 20 à 25 participantes par semaine, âgées de 75 à 85 ans. Les aliments sont principalement fournis par le Centre, mais aussi en partie par les participantes elles-mêmes.

### **RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL**

Aucune des deux activités développées par le CRPAIC n'est associée à l'embauche d'une ressource dédiée. Des permanentes de l'organisme assument une certaine coordination de chacune des activités, mais il ne s'agit, pour elles, que d'une responsabilité parmi d'autres. Les deux activités sont en effet conçues pour reposer sur l'implication de bénévoles.

### **PARTENARIAT ET ALLIANCES**

#### **Activité pour les itinérants**

- Association Chemin du Soleil (centre de jeunes du centre-ville)
- Le Bon dieu dans la rue
- Accueil Bonneau
- Stella

#### **Activité pour les femmes âgées vivant seules**

- CLSC et vicaires de certaines églises
- Caserne de pompiers de Parc Extension

### **HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES**

#### **Activité pour les itinérants**

Les activités se déroulent à l'extérieur du Centre. Il n'y a donc pas d'harmonisation avec l'ensemble des activités régulières.

#### **Activité pour les femmes âgées vivant seules**

Comme l'une des conditions de succès de cette activité est l'intimité des femmes y participant, cette activité n'interfère pas avec l'ensemble des activités régulières. Si des participantes souhaitent s'intégrer aux autres activités, elles sont accueillies de la même manière que les autres personnes âgées.

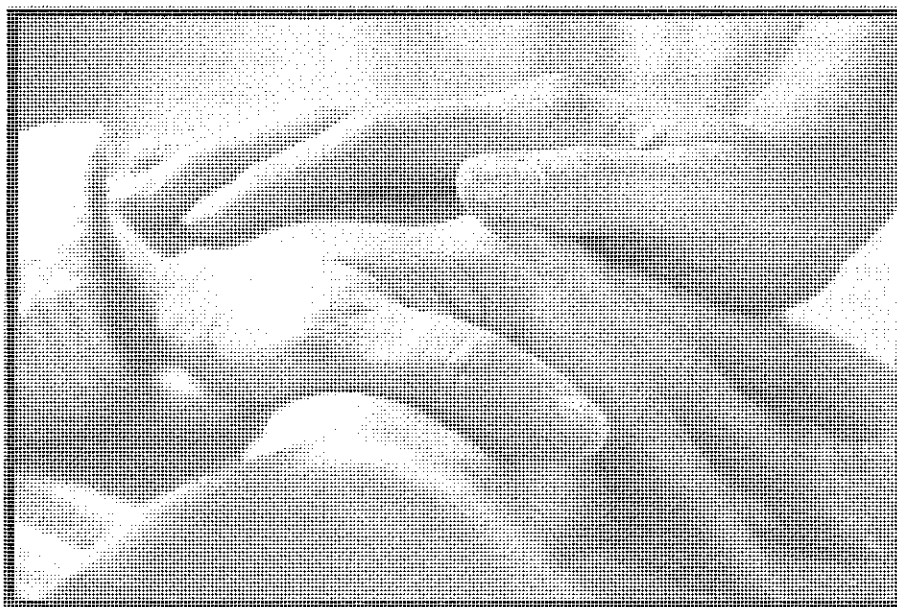
### **INDICATEURS DE SUIVI ET ÉVALUATION**

Le CRPAIC a développé puis mis en œuvre ses deux activités en exploitant des valeurs de compassion, de solidarité et d'entraide. Les mécanismes de réalisation font volontairement appel à la plus grande simplicité possible. Dans ce contexte, le CRPAIC n'a jamais cru bon développer d'outils ou de méthodes pour le suivi ou l'évaluation. Les deux activités se poursuivront tant et aussi longtemps qu'elles seront portées par les valeurs précitées et continueront à répondre aux besoins des personnes visées.

À noter que le CRPAIC n'a aucune pression externe pour produire des évaluations puisqu'aucun programme ne contribue financièrement à la mise en œuvre de ces deux activités. ✿

# Expérience 11

## Groupe Harmonie



## PORTRAIT SOMMAIRE DE L'INITIATIVE

Il existe beaucoup de préjugés à l'égard des personnes âgées qui ont un problème de toxicomanie. Elles ne reçoivent pas toujours l'aide nécessaire reliée à leurs conditions de vie difficile (santé, logement, problèmes financiers, isolement, etc).

Le projet initié comporte 2 volets : un volet réseautage et un volet intervention en milieu de vie. Le volet réseautage consiste à établir des liens de collaboration avec les différentes ressources qui s'occupent des personnes âgées afin de les sensibiliser à la problématique. L'organisme a préparé des services et des outils adaptés à la réalité des organismes qui côtoient ces personnes.

### ENVIRONNEMENT

Le Groupe Harmonie offre des services de visites à domicile, de soutien aux familles et de références téléphoniques en gérontoxicomanie. Les services d'accueil et référence téléphonique sont offerts à l'ensemble du Québec. D'ailleurs, les appels de référence proviennent souvent de l'extérieur de Montréal (la banlieue). Par contre, les visites à domicile se limitent aux personnes vivant sur le territoire du CLSC Métro (centre-ville) et partiellement sur le territoire du CLSC St-Henri et de la Petite Bourgogne. L'âge moyen des personnes ayant recours aux services de l'organisme est de 66 ans. Entre 500 et 550 personnes issues de ce groupe cible ont été rejointes en 2005-06. Celles-ci sont référées par le CLSC, les organismes communautaires, les centres de désintoxication, les familles, les responsables d'immeubles. Dans le cadre de son travail de milieu, outre les populations francophones et anglophones, le Groupe Harmonie intervient également auprès de la communauté Inuit.

L'initiative, intitulée « Travail de milieu et de concertation », a débuté à l'hiver 2005 et est toujours en cours. ✱

### CONDITIONS DE SUCCÈS

- Éviter le roulement de personnel. Des changements fréquents brisent les liens de confiance longuement tissés.
- Développer des techniques d'intervention axées sur l'écoute et l'identification réelle des besoins de la personne.
- Bien connaître les ressources du milieu et établir des contacts étroits avec celles-ci.

### MISSION

- Offrir à la population, plus particulièrement aux personnes de 55 ans et plus, des moyens de résoudre et de prévenir les problèmes reliés à la consommation de psychotropes tels l'alcool, les médicaments ou les autres substances.
- Éduquer la communauté aux problèmes de consommation de psychotropes chez les aînés.
- Offrir et mettre sur pied les services d'une équipe formée de professionnels, d'intervenants spécialisés et de bénévoles pour intervenir en milieu naturel auprès des aînés présentant des problèmes de consommation de psychotropes.

Le second volet rend compte de l'importance de rejoindre les personnes âgées dans leur milieu de vie, d'assurer une présence continue, de devenir une personne-ressource. Les contacts personnalisés et individuels sont privilégiés. Il s'agit en fait d'établir des relations informelles avec les membres dits « piliers » et significatifs de la communauté. Par exemple, les serveurs de restaurants de quartier, les propriétaires de dépanneur, etc. Concrètement, assurer une présence, répondre aux demandes de renseignements des membres du quartier, référer et accompagner, le cas échéant.

### OBJECTIFS DE L'INITIATIVE

Initialement, le Groupe Harmonie intervenait lorsqu'une demande lui était faite. Il a été décidé d'être davantage pro-actif et d'aller vers les gens, dans leur résidence, dans leurs lieux de fréquentation afin de faire :

- de l'intervention précoce en rejoignant les personnes qui ne demandent pas d'aide ou ne savent pas vers où se diriger;
- de la prévention en devenant un organisme significatif dans la communauté.

## CLIENTÈLE VISÉE ET DIAGNOSTIC DES BESOINS

Le besoin de développer des actions plus ciblées origine d'une étude menée dans le cadre d'un Projet Carrière-Été. Une étudiante en service social avait pour mandat de cerner les besoins du milieu sur la problématique de la gérontoxicomanie, de prendre le pouls de la communauté et des partenaires et de faire part de ses recommandations. Les résultats de cette étude ont démontré que les personnes rencontrées, (partenaires du public et du communautaire), apprécieraient qu'une ressource pouvant améliorer la qualité de vie du quartier en général puisse assurer une certaine présence au sein des groupes d'aînés à risques. De fait, mis à part les services d'urgence, les intervenants et membres de la communauté sont souvent démunis face à une personne aînée aux prises avec des problèmes de toxicomanie. À partir de cette lecture des besoins des partenaires et de la population visée, le Groupe Harmonie a ciblé :

- les **personnes de 55 ans** et plus aux prises avec un problème de consommation d'alcool et/ou de médicaments ou autres substances;
- les **proches aidants** : elles vivent avec ou s'occupent d'une personne aînée ayant un problème de consommation;
- les **partenaires et collaborateurs** : intervenants qui travaillent auprès des aînés.

## APPROCHE ET ACTIVITÉS DÉPLOYÉES

Les activités déployées pour la mise en œuvre de l'initiative sont multiples et variées :

- interventions directes en HLM; assister les bénévoles responsables des loisirs et les intervenants des CLSC, assurer une présence auprès des résidents et fournir un soutien;
- évaluation des besoins des bénévoles œuvrant dans les organismes communautaires et ou en toxicomanie;
- tenue de séances d'information et de consultation (participer à des dîners dans des centres communautaires pour aînés);
- assurer une présence continue et assidue dans les lieux informels où les aînés se retrouvent (parcs, restaurants de quartier, bars, salles communes des HLM);
- développer des formations sur mesure pour faciliter le dépistage précoce, pour fournir des techniques d'intervention et des outils de référence;
- préparer une boîte à outils pour les bénévoles.

Il est fréquent que les bénévoles, les employés de dépanneur, surintendants, etc., ne connaissent pas les ressources publiques et communautaires liées à la toxicomanie et à la santé mentale. Le Groupe Harmonie a donc développé une boîte à outils adaptée aux besoins de la personnes qui leur en fait la demande. On peut y retrouver des dépliants sur des organismes en santé mentale ou en toxicomanie, des listes de contacts et numéros de téléphone, lignes d'aide, services gouvernementaux, etc. Le Groupe Harmonie s'assure de faire le pont entre la personne significative et la ressource ciblée afin de faciliter et de personnaliser les relations éventuelles. Les dépliants et documents d'information doivent être expliqués verbalement et/ou par écrit. Ce qui peut sembler évident pour un intervenant ne l'est pas forcément pour un surintendant ou un résident-locataire.

- **Leçons tirées de l'expérience** : le nombre de personnes demandant des services est en forte croissance. Selon différentes études, 12 % de la population âgée peut éprouver des problèmes de toxicomanie. Mais il faut éviter de se substituer aux services publics, bien baliser les interventions avec les personnes de l'extérieur impliquées, demeurer centré sur sa mission malgré l'ampleur des besoins, éviter d'abuser des bénévoles.

## RESSOURCES HUMAINES, OUTILS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

La mise en œuvre du projet repose sur l'embauche d'étudiants via le programme Projet Carrière-Été, sur l'intervenante déjà en poste et sur une équipe de 15 bénévoles. Ces bénévoles sont des étudiants en service social, en criminologie, en psychologie ou en toxicomanie. On compte aussi sur des retraités provenant de milieux professionnels en lien avec la problématique de la gérontoxicomanie. Ces bénévoles sont très encadrés et reçoivent une formation continue.

Les demandes et les besoins sont grandissants. Le Groupe Harmonie tente de trouver les fonds nécessaires pour embaucher un troisième employé dédié à ces interventions ciblées. Il s'agirait d'un poste à trois jours semaine.

- Profil recherche : Baccalauréat en service social, en criminologie, en psychologie ou en toxicomanie.
- Lieux de travail : dans les HLM, les tours d'habitation du centre-ville, parcs, dépanneurs, restaurants, bars, etc.
- Matériel spécifique : téléphone cellulaire muni d'une boîte vocale.
- Proportion du temps de travail consacré dans les divers lieux : la moitié du temps de travail par semaine et/ou selon les besoins.
- Horaire de travail : 35 heures semaine et plus (intervenante)
- Supervision/Formation : bénévoles supervisés par les intervenantes du Groupe Harmonie.

## PARTENARIAT ET ALLIANCES

Le développement et la mise en œuvre du projet ne reposent pas sur des liens de partenariat. Le Groupe Harmonie assure entièrement le leadership de l'initiative. Cependant, il collabore étroitement avec de nombreux organismes :

- Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM)
- Armée du Salut/Anchorage
- CLSC Métro
- Griffith's Edward House
- Manoir Charles Dutaud
- Leçons tirées de l'expérience : il serait profitable, pour le développement de l'initiative, qu'un véritable partenariat soit instauré. Ainsi, on pourrait consolider les lieux d'échange, mieux comprendre le rôle et les limites de chacun des organismes impliqués dans le mieux-être des aînés aux prises avec cette problématique. Il serait aussi bénéfique de travailler à faire reconnaître les personnes significatives qui travaillent dans l'ombre, rendre un peu plus formel le partenariat avec les dépanneurs, restaurants de quartier, surintendants, etc.

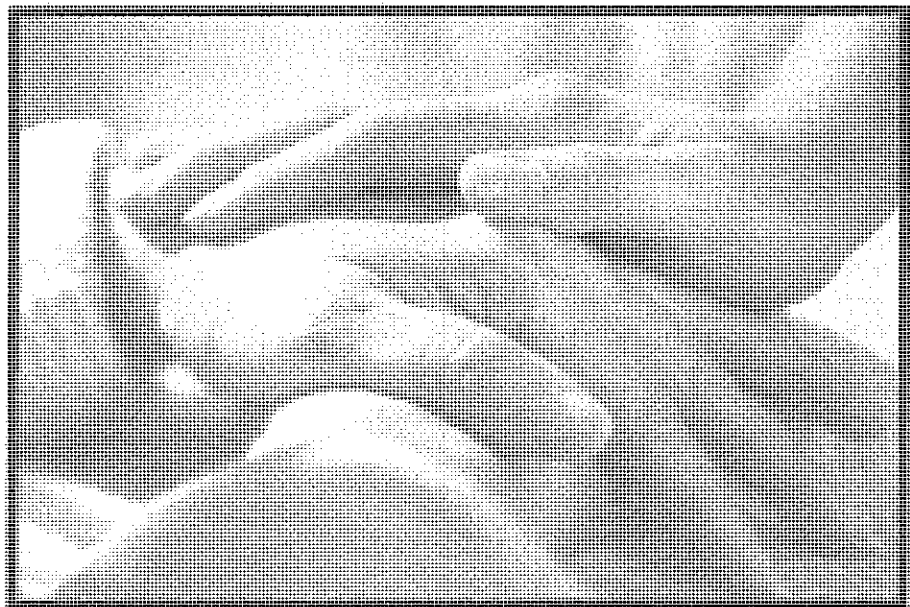
## HARMONISATION AVEC LES ACTIVITÉS RÉGULIÈRES

Aucune incidence puisque toutes les activités de l'organisme se déroulent à l'extérieur de ses locaux.

## INDICATEURS DE SUIVI ET ÉVALUATION

- Statistiques sur : sexe, âge, profil de consommation, sources de référence, secteurs d'habitation, type d'intervention, nombre d'heures des bénévoles, stagiaire, permanents.
- Cahier de bord.
- Leçons tirées de l'expérience : manque d'indicateurs sur le suivi post-intervention, trop de données intuitives et informelles.\*

# Annexes



**ANNEXE 1 - TABLEAU SYNTHÈSE DE CROISEMENT : EXPÉRIENCES VS ACTIVITÉS**

	ACHIM	Action Centre-Ville	Projet Changement An 2	Carrefour communautaire Montrose	Centre Bonne Entente	Centre des aînés Côtes-des-Neiges
Répertoire des lieux fréquentés par aînés	*	+	*		*	
Interventions individuelles (écoute, identification des besoins)	⊗	+	+			⊗
Interventions individuelles dans HLM	⊗					⊗
Référence vers ressources diversifiées du milieu	⊗	+	+	+		⊗
Accompagnement dans les démarches	+					
Interventions et actions collectives dans HLM		⊗	⊗	⊗		+
Interventions dans petites résidences pour aînés				⊗	⊗	
Intégration des aînés au centre communautaire		⊗	⊗	+	⊗	⊗
Activités internes dédiées			+		⊗	
Partenariat-réseau avec ressources communautaires institutionnelles	*	*	+	*	*	+
Réflexion concertée pour mieux comprendre l'isolement des aînés		*				
Promotion/activités de communication et de rayonnement	*		+	*		
Supervision clinique <i>coaching</i>	*					

Légende : ⊗ activités majeures / \* activités importantes / + activités occasionnelles / \* pratique de mise en valeur

## ANNEXE 1 - TABLEAU SYNTHÈSE DE CROISEMENT : EXPÉRIENCES VS ACTIVITÉS (SUITE)

	Centre du Vieux-Moulin de LaSalle (CVML)	Chez-Nous de Mercier-Est	Comité d'animation de 3 <sup>e</sup> âge de Laval (CATAL)	Comité régional des personnes âgées italo-canadiennes	Groupe Harmonie
Répertoire des lieux fréquentés par aînés				+	⊗
				(itinérants)	
Interventions individuelles (écoute, identification des besoins)	⊗	⊗	⊗	+	⊗
				(itinérants)	
Interventions individuelles dans HLM					*
Référence vers ressources diversifiées du milieu	*	⊗	+	+	⊗
				(itinérants)	
Accompagnement dans les démarches	+				*
Interventions et actions collectives dans HLM					
Interventions dans petites résidences pour aînés			⊗		
Intégration des aînés au centre communautaire	+	⊗	⊗	⊗	
				(femmes seules)	
Activités internes dédiées	⊗			⊗	
				(femmes seules)	
Partenariat-réseau avec ressources communautaires institutionnelles	+			+	*
Réflexion concertée pour mieux comprendre l'isolement des aînés					+
Promotion/activités de communication et de rayonnement	*	+		+	
				(itinérants)	
Supervision clinique coaching	*				*

Légende : ⊗ activités majeures / \* activités importantes / + activités occasionnelles / \* pratique de mise en valeur

**ANNEXE 2 - COORDONNÉES DES ORGANISMES ASSOCIÉS AUX EXPÉRIENCES CITÉES****ACHIM**

(ALTERNATIVES COMMUNAUTAIRES D'HABITATION ET D'INTERVENTION DE MILIEU)

5940, boulevard Monk

Montréal (Québec) H4E 3H4

514 362-7221

achimaines@qc.aira.com

Responsable : **Monique Lacroix**

**ACTION CENTRE-VILLE**

105, rue Ontario, bureau 201

Montréal (Québec) H2X 1G9

514 878-0847

info@acv-montreal.com

Responsable : **Martine Chagnon**

**CARREFOUR COMMUNAUTAIRE MONTROSE**

5350, rue Lafond

Montréal (Québec) H1X 2X2

514 521-7757

montrosecarrefour@qc.aira.com

Responsable : **Jacques Brosseau**

**CENTRE BONNE ENTENTE**

1090, rue Liège

Sainte-Foy (Québec) G1W 4Z8

418 658-2682

centrebbonneentente@bellnet.ca

Responsable : **Émilienne Labonté**

**CENTRE DES AÎNÉS CÔTE-DES-NEIGES**

6585, chemin de la Côte-des-Neiges

Montréal (Québec) H3S 2A5

514 344-1210

ainea50@ainecdn.org

Responsable : **Roger Risasi**

**CENTRE DU VIEUX MOULIN DE LASALLE**

7644, rue Édouard, bureau 210

Montréal (Québec) H8P 1T3

514 364-1541

direction@cvmlasalle.org

Responsable : **Hélène Lapierre**

**CHEZ-NOUS DE MERCIER-EST**

7958, rue Hochelaga  
Montréal (Québec) H1L 2K8  
514 354-5131  
cheznous@bellnet.ca  
Responsable : **Karole Lentz**

**COMITÉ D'ANIMATION DU 3<sup>e</sup> ÂGE DE LAVAL**

(CATAL)  
725, Montée Montrougeau  
Laval (Québec) H7P 3M1  
450 622-1228  
lecatal@bellnet.ca  
Responsable : **Valérie Lantagne**

**CONSEIL RÉGIONAL DES PERSONNES ÂGÉES ITALO-CANADIENNES**

671, rue Ogilvy  
Montréal (Québec) H3N 1N4  
514 273-6588  
craic@securenet.net  
Responsable : **Marisa Barth**

**GROUPE HARMONIE**

1801, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 760  
Montréal (Québec) H3H 1J9  
514 939-2640  
groupeharmonie@cam.org  
Responsable : **Josée Lafrenière**

**PROJET CHANGEMENT – CENTRE COMMUNAUTAIRE POUR AÎNÉS**

4450, rue Saint-Hubert, bureau 130  
Montréal (Québec) H2J 2W9  
514 521-5145  
aines@projetchangement.com  
Responsable : **Jean Ouellet**