

Bulletin

COMMUNAUTÉS D'APPRENTISSAGE



L'expérience de tous au profit de chacun !

Des communautés d'apprentissage qui nous ressemblent et nous rassemblent !

Vol. 1, No. 1, Hiver 2017-2018

Ce document se veut un outil pour partager l'évolution du projet de l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) qui vise le déploiement des communautés d'apprentissages ITMAV à l'échelle du Québec

LE PROJET EN QUELQUES CHIFFRES

Vingt-et-un (21) mois se sont écoulés depuis le début du projet visant à rejoindre les cent vingt (122) projets d'Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) financés par le programme d'aide financière pour les ITMAV du Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille. Nous rappelons que ce projet, d'une durée de trois ans, se termine le 31 mars 2019 et est financé par le programme Québec amis des aînés (QADA). Il vise à favoriser la mise en place de communautés d'apprentissage destinées aux travailleurs et travailleuses de milieu ITMAV dans les différentes régions du Québec et à encourager graduellement leur autonomie de fonctionnement en promouvant et en s'assurant de la présence des conditions de succès pour la poursuite de leurs activités.

Pour en apprendre davantage sur ce projet et son évolution : [cliquer ici](#).

Voici en quelques chiffres les retombées des activités réalisées au 31 décembre 2017 :

- ✓ Onze (11) rencontres régionales d'information et d'échanges réalisées :
 - Quatre-vingt-six (86) organismes rencontrés, sur un total de quatre-vingt-dix-sept (97) organismes rejoints dans ce cadre.
 - Cent quarante (140) participants et participantes, incluant des gestionnaires, des administrateurs et des travailleurs et travailleuses de milieu.
- ✓ Onze (11) communautés d'apprentissage mises sur pied.
- ✓ Trente-deux (32) rencontres régulières tenues par les communautés d'apprentissage mises en place depuis le printemps 2017.

Qu'est-ce qu'une ITMAV ?

Les ITMAV visent à favoriser, chez l'aîné en situation de vulnérabilité, une connexion ou reconnexion aux ressources de son milieu, son inclusion ou sa ré-inclusion sociale, le développement de son pouvoir d'agir et plus généralement, contribuer à l'amélioration de sa qualité de vie.

Une ITMAV cible les situations problématiques suivantes :

Cibles immédiates :

- Sous-utilisation et méconnaissance de l'aîné en situation de vulnérabilité quant aux ressources présentes dans son milieu ;
- Isolement de l'aîné.

Cibles intermédiaires :

- Exclusion sociale de l'aîné en situation de vulnérabilité ;
- Perte de confiance de l'aîné quant à son pouvoir d'agir.

Cible ultime :

- Mauvaise qualité de vie des aînés.

Pour améliorer l'atteinte de ces cibles, les communautés d'apprentissage ITMAV initiées par l'AQCCA favorisent l'échange et le transfert d'expertises entre les travailleurs de milieu. Pour ce faire, les discussions portent sur les trois (3) volets d'activités d'une ITMAV : le repérage, l'intervention et l'approche concertée afin d'atteindre les objectifs suivants :

Objectifs à court terme :

- Rejoindre les aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation là où ils se trouvent ;
- Connaître les besoins des aînés en situation de vulnérabilité ;
- Permettre aux aînés de bénéficier d'un pont vers la communauté et ses différentes ressources ;
- Faire connaître et comprendre les différentes ressources de la communauté.

Objectifs à moyen terme :

- Encourager l'implication sociale de l'aîné ;
- Développer son pouvoir d'agir ;
- Stimuler la création (de la part d'acteurs du milieu) d'une réponse pouvant appuyer ou soutenir l'aîné en situation de vulnérabilité lorsqu'un soutien ou une réponse satisfaisante n'est pas disponible dans la communauté ;
- Augmenter le sentiment de sécurité de l'aîné en situation de vulnérabilité.

Objectifs à long terme (impacts recherchés) :

- Diminuer chez l'aîné les facteurs de vulnérabilité liés à l'isolement social ;
- Favoriser et faciliter le maintien de l'aîné dans la communauté ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de l'aîné ciblé par les interventions ;
- Favoriser leur implication à des activités sociales afin de briser leur isolement.

Outils de référence :

Pour en connaître davantage sur les effets et objectifs visés d'une ITMAV, consultez le [Cahier d'accompagnement pour l'évaluation des effets d'une ITMAV](#). Des outils de collecte de données complémentaires à ce dernier sont également disponibles sur le site de l'AQCCA, sous l'onglet ITMAV, [documents à télécharger](#).

Les communautés d'apprentissage ITMAV en action

La communauté d'apprentissage ITMAV initiée par l'AQCCA valorise l'expérience de chacun afin de la mettre au profit de tous !

Ses objectifs :

- Favoriser l'échange, le soutien et le transfert d'expertises entre travailleurs de milieu.
- Réfléchir collectivement aux avenues envisageables pour relever les défis de la pratique terrain.

Curieux d'en apprendre plus ? Consulter la [Trousse d'introduction à la communauté d'apprentissage ITMAV](#).

SYNTHÈSE DES ÉCHANGES SUR LA PRATIQUE

VOLET REPÉRAGE : VOS STRATÉGIES DISCUTÉES**Actions visant :**

- L'identification des lieux où l'on retrouve des aînés en situation de vulnérabilité ;
- La présence, l'accessibilité et la disponibilité dans les milieux de vie des aînés afin de rejoindre ceux qui sont peu ou pas connus du réseau de soutien institutionnel ou communautaire ;
- L'identification des aînés étant en situation de vulnérabilité ;
- L'établissement d'un lien de confiance avec eux.

Les participant-e-s ont échangé sur leurs stratégies de repérage. Nous indiquons ici les principaux outils et pratiques discutés :

- Distribuer des outils promotionnels (affiches, dépliants, bottins de ressources, crayons, aimants, tasses, tablettes de papier, signets, etc.) au domicile des aînés, auprès des entreprises, dans les commerces, les cliniques médicales, etc. ;
- Poser des affiches publicitaires avec languettes détachables dans les commerces ; insérer des dépliants ou des signets dans les livres empruntés à la bibliothèque municipale et livrés à domicile ; lorsqu'une collaboration est établie avec la police ou un partenaire de la communauté et que celui-ci donne son autorisation, ajouter leur logo aux outils de promotion distribués ;

- Faire du porte-à-porte : accompagner les livreurs de la popote roulante pour se présenter et repérer les aînés isolés ; sensibiliser les bénévoles de la popote roulante aux signes de vulnérabilité des aînés ; accompagner les pompiers ou les policiers lors des visites préventives ;
- Identifier, à l'aide du site de Postes Canada, les secteurs où il y a concentration d'aînés vivant seuls pour cibler des secteurs potentiels pour le porte-à-porte ;
- Miser sur le bouche-à-oreille ; faire la promotion auprès d'aînés/familles/jeunes qui pourront à leur tour transmettre l'information à leur entourage (amis, parents, grands-parents, proches aidants, voisins, voisines, etc.) ;
- Être présent dans les activités organisées par les organismes partenaires, ressources du milieu fréquentées par les aînés, centres de loisirs, cercles des fermières, etc. ;
- Rencontrer les organismes partenaires et commerces pour présenter le mandat de l'initiative et ce que cette approche peut apporter aux aînés afin d'obtenir leur approbation/collaboration et susciter des références lorsqu'ils sont en contact avec des aînés manifestant des signes de vulnérabilité. À ce titre, les organismes font des dépliants destinés spécifiquement aux partenaires pour les informer du rôle de l'ITMAV et solliciter leur implication volontaire pour aider au repérage ;
- Développer des liens privilégiés avec les intervenants professionnels se déplaçant au domicile des aînés ;
- Être présent lors d'évènements attirant les aînés : parcourir les ventes trottoirs, les expositions, fêtes de quartiers ou de villages ;
- Assurer une présence régulière dans les lieux fréquentés par les aînés : comptoirs alimentaires, Tim Horton, centres d'achats, McDonald, restaurants de quartier ou de villages, parcs, salons de quilles, pistes cyclables, bibliothèques, marchés d'alimentation, coiffeurs, marchés publics, etc. ;
- Rencontrer les prêtres et les agents de pastoral ; assister aux offices religieux (messe) ;
- Participer aux cliniques de vaccination, rencontrer les infirmières des pharmacies, faire le tour des cliniques médicales ;
- Donner des entrevues dans les médias locaux et communautaires ; publier un encart dans les journaux locaux ou de quartiers et dans le semainier paroissial ;
- Tenir des café-rencontres et des conférences autour de thématiques intéressantes, inspirantes et motivantes pour les aînés ;
- Tenir des kiosques d'information dans les pharmacies, lors d'évènements ou dans des lieux publics ;
- Participer aux rencontres et activités des comités de quartier ou projets de mobilisation en lien avec les aînés ;
- Être présent aux activités de son organisme permettant ainsi de se faire connaître, de côtoyer des aînés, d'expliquer son rôle et d'établir des liens.

Outils de référence :

Pour plus d'informations sur différents outils et stratégies expérimentés par des organismes porteurs d'ITMAV pour le repérage : référez-vous à la section 2.1. Promotion, visibilité et sensibilisation du milieu du [Cadre pratique des ITMAV](#) et à la section 3.2 Activités effectuées dans le cadre d'une ITMAV du [Cahier d'accompagnement pour l'évaluation des effets d'une ITMAV](#).

VOLET INTERVENTION : VOS STRATÉGIES DISCUTÉES

Actions visant à :

- Briser l'isolement de l'aîné en situation de vulnérabilité notamment par :
 - La connexion ou la reconnexion des aînés en situation de vulnérabilité aux ressources du milieu ;
 - L'inclusion ou la ré-inclusion des aînés vulnérables dans leurs milieux de vie et dans la communauté.
- Contribuer à stimuler le pouvoir d'agir (empowerment) des aînés en situation de vulnérabilité ou fragilisés sur certains aspects de leur vie.

Les participant-e-s ont échangé sur leurs stratégies d'intervention. Nous indiquons ici les thèmes les plus discutés :

✓ Favoriser la participation des aînés et briser l'isolement :

- **Pistes de solutions discutées** : Pour susciter l'intérêt des aînés, il a été proposé d'utiliser des approches qui mettent l'accent sur les aspects positifs du vieillissement, miser sur les rêves et les projets des aînés ; développer un nouveau regard sur le vieillissement ; améliorer chez l'aîné son estime de soi et son implication sociale par des initiatives à caractère culturel dans la communauté ; et ainsi développer chez l'aîné une image de soi positive pour une vie plus équilibrée.
 - Partir du besoin de l'aîné et accepter d'avancer au rythme de la personne.
 - Pour contrer l'isolement, travailler à élargir le réseau de soutien de l'aîné avec la volonté de celui-ci ; recourir aux services de visites d'amitié; favoriser sa participation à des activités sociales ou à de l'action bénévole selon ses intérêts.
 - Référer à des organismes ayant pour mission de favoriser la participation sociale des aînés.
 - Favoriser la mise en place des activités intergénérationnelles (ex. : confection de cartes avec les personnes endeuillées, café-rencontre, aide aux devoirs, jumelage avec des jeunes en difficulté, visites à domicile d'étudiants bénévoles, etc.).
- Il a été mentionné qu'il peut être difficile de favoriser la participation des aînés avec des limitations physiques à des activités sociales quand celles-ci nécessitent de se déplacer et qu'il y a un manque de service en accompagnement-transport pour cette catégorie de personnes.
- **Pistes de solutions discutées** : Vérifier la possibilité auprès des services de transport adapté de son territoire. Témoigner de ce besoin auprès des partenaires et acteurs locaux.

✓ Intervenir en contexte d'idéation suicidaire :

- **Pistes de solutions discutées** : Référer et s'outiller auprès des ressources spécialisées en prévention du suicide, 1 866-APPELLE (1 866-277-3553) - Association québécoise de prévention du suicide ; créer un filet de sécurité autour de la personne ; chercher avec elle d'autres solutions pour arrêter de souffrir et trouver un motif qui lui est cher pour la raccrocher ; être à l'écoute.

✓ **Intervenir en contexte de trouble d'accumulation compulsive :**

- **Pistes de solutions discutées** : travailler en étroite collaboration avec les partenaires et ressources adéquates, accompagner un pompier, faire le lien avec la ressource du Centre Intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ; rejoindre la municipalité. Il a été suggéré d'éviter de juger ou de commenter la situation, de redonner de la valeur à la personne et non aux objets ; de l'aider à catégoriser et à rassembler les objets semblables pour apprivoiser l'élimination ; de travailler avec la famille si possible ; mais avant tout, de revenir aux limites du mandat ITMAV qui consiste à référer les personnes aux ressources du milieu qui peut répondre à son besoin et à témoigner de ces situations aux partenaires afin qu'ensemble, ils y travaillent en collaboration.

✓ **Intervenir en contexte de maladie, de perte d'autonomie :**

- Il a été question, entre autres, des aînés aux prises avec d'importantes pertes de mémoire qui, suite à une hospitalisation, une fois rendus à la maison, ne sont plus en mesure de gérer correctement la médication prescrite, de respecter les consignes médicales ou encore de gérer adéquatement leurs avoirs.
- **Pistes de solutions discutées** : Créer et maintenir un lien étroit avec la ressource du CISSS, référer aux ressources appropriées selon besoin de la personne (ex. : organismes communautaires, entreprises d'économie sociale en aide domestique, la Société Alzheimer qui peut agir par le biais de son volet Entraide), conjuguer son action avec les soins infirmiers du CLSC. Consulter des organismes comme l'ACEF qui offre des services de consultation budgétaire, des ateliers-cours-conférences, des solutions aux dettes, de l'aide à la défense des droits du consommateur et des cliniques d'impôt.

✓ **Intervenir en contexte de dépendance :**

- **Pistes de solutions mises de l'avant** : Diriger les personnes âgées vers les ressources appropriées, privilégier le terme « problème de contrôle de leur consommation » lorsque l'on parle de la problématique avec la personne ; mettre un filet de sécurité autour de la personne (services de popote roulante, ménager, proches, etc.) ; utiliser un sondage qui aide à établir le niveau de consommation ; accompagner l'aîné lorsqu'il est rendu à l'étape de ne plus aimer sa vie et de vouloir un changement de comportement, l'inviter à se rendre dans une ressource appropriée et l'aider à faire les démarches en ce sens lorsque la personne est rendue à ce constat (ex. : un établissement de réhabilitation) ; maintenir un lien pour assurer un suivi auprès de la personne dans les limites de notre mandat.

✓ **Intervenir en contexte de barrière linguistique :**

- **Pistes de solutions discutées** : Chercher dans l'entourage proche de l'aîné une tierce personne qui parle la langue ; vérifier s'il existe à proximité des ressources communautaires dans le domaine de la traduction ; contacter les organismes qui œuvrent auprès des communautés culturelles, celles-ci détiennent généralement une banque de bénévoles parlant différentes langues.

✓ **Intervenir en milieu rural :**

- Les défis de l'intervention en milieu rural ont été soulevés, notamment l'étendue du territoire à couvrir et les distances à parcourir entre les municipalités qui rendent le repérage des aînés vulnérables plus difficile et diminuent le nombre de rencontres que l'on peut faire par jour.
 - o **Pistes de solutions discutées** : Maximiser les déplacements en matière de rendez-vous à faire ; former des bénévoles ou des citoyens bienveillants qui sont nos yeux et nos oreilles ; publiciser davantage auprès des aînés le lien téléphonique du 811 pour obtenir rapidement de l'aide psychosociale ; travailler encore plus en lien étroit avec des organismes locaux, dont les clubs de l'âge d'or ; faire davantage de suivis auprès des aînés par téléphone.

✓ **Intervenir en situation d'itinérance :**

- o **Pistes de solutions discutées** : Référer et travailler en collaboration avec les travailleurs de rue lorsque le service existe. Le mandat des travailleurs et travailleuses de milieu est d'agir en amont pour éviter que la situation se détériore pour aboutir à l'itinérance. Référer aux ressources appropriées (ex. : CAAPA - Service gratuit d'aide et d'accompagnement offert aux personnes de 50 ans et plus et leurs proches afin de trouver des pistes de solutions à une situation dans laquelle leurs droits ne sont pas respectés) ; Collaborer avec le CISSS, la municipalité, la police et les pompiers, un organisme de dépannage alimentaire ; informer et sensibiliser les partenaires d'une table de concertation aînés de la présence de cas d'itinérance dans la région et trouver, collectivement, des solutions à cette réalité ; sensibiliser les MRC et municipalités à ce sujet.

✓ **Intervenir en maltraitance et intimidation :**

- o **Pistes de solutions discutées** : Écouter l'aîné concerné, l'informer des ressources qui peuvent lui venir en aide, respecter sa volonté. Créer un filet de sécurité tant auprès de l'aîné, qu'auprès de soi comme intervenant : s'entourer d'autres partenaires pour aborder ces situations : travailler avec la police, les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), Dira-Laval, Dira-Estrie, le Soutien aux aînés victimes d'abus (SAVA), le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), le Protecteur du citoyen, la Commission des droits de la personne, la Ligne Abus-Aînés, le CISSS, les commissaires aux plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, la famille si possible et autres organismes pertinents. Consulter le Guide contre l'intimidation des aînés - cadre théorique et pratiques innovantes.
- Par ailleurs, une réflexion est amorcée dans les communautés d'apprentissage sur les impacts de la Loi 115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance. Les participants ont fait part d'une ambivalence liée au dilemme entre les valeurs de protection et de l'autonomie de la personne aînée. Sur ce dossier, des communautés rencontreront la coordonnatrice régionale en maltraitance du Secrétariat aux aînés de leur région pour avoir des précisions sur la Loi 115 et dans quelles mesures elle les interpelle dans leur fonction.

✓ **Accompagnement-transport :**

- **Pistes de solutions discutées :** Référer, autant que faire se peut, aux ressources qui offrent de l'accompagnement bénévole au transport médical (centres communautaires pour aînés, centres d'action bénévole ou autres) ; sensibiliser les partenaires à l'absence de services ou les limites des services existants ou encore leur coût exorbitant pour se rendre à l'hôpital en zone rurale par exemple, et ensemble, trouver des solutions ou alternatives.

✓ **Empowerment :**

- Le développement du pouvoir d'agir (empowerment) de l'aîné a fait l'objet de discussions autour des limites d'une telle approche avec des aînés en situation de vulnérabilité, parfois aux prises avec des limitations physiques et/ou cognitives importantes. Il s'avère alors nécessaire d'adapter toute forme d'accompagnement de la personne à gagner du pouvoir sur sa vie selon ses capacités et son rythme.
 - **Pistes de solutions discutées :** Rassurer la personne sur ses capacités. Accompagner l'aîné vers les ressources sans créer un sentiment de dépendance au travailleur de milieu. Il est aussi important de rassurer la famille, amis ou voisins qui font appel à l'ITMAV pour aller visiter une connaissance qu'ils croient vulnérables pour diverses raisons. Se rappeler que l'empowerment s'applique dans le cadre des limitations de la personne ; respecter l'aîné qui refuse l'aide ou le soutien qu'on peut lui apporter : parfois la perception des gens n'est pas la même que la personne qui vit la situation.

Outils de référence :

À ce sujet, consulter la section 3.2 Le développement du pouvoir d'agir des aînés vulnérables [Cadre théorique des ITMAV](#) (pages 36 et suivantes) et la section 1.2.1. Empowerment comme approche globale du [Cadre pratique des ITMAV](#).

✓ **Respect des limites du travail de milieu en contexte de pénurie de ressources ou de « trous de services » :**

- L'absence de services pour répondre adéquatement à l'émergence de besoins particuliers des est régulièrement soulevée ainsi que le risque d'éparpillement et d'épuisement du travailleur ou de la travailleuse de milieu. Jusqu'où doit-on s'impliquer pour solutionner les problèmes des aînés en situation de très grande vulnérabilité ?
 - **Pistes de solutions discutées :** Il n'appartient pas aux TM de porter sur leurs épaules de pallier aux trous de services. L'approche concertée demande de mobiliser les organismes/partenaires locaux et/ou régionaux pour trouver ensemble des solutions ou de nouvelles réponses aux besoins émergents ou à l'absence de services offerts constatés sur le terrain. Bien que cette démarche soit exigeante, elle est porteuse tant dans la consolidation des liens avec les partenaires qu'afin de mettre en place une réponse durable ne reposant pas uniquement sur le travailleur de milieu.
- La durée de l'accompagnement est souvent discutée du fait que le rôle du travailleur de milieu n'est pas d'accompagner la personne sur du long terme, alors qu'en l'absence de services pour répondre aux besoins de celle-ci, certaines situations le nécessiteraient.

Outils de référence :

Pour poursuivre la réflexion, consulter les sections 3.3.8 L'approche concertée et 3.4 Les partenaires : une clé essentielle à la réussite du travail de milieu du [Cadre théorique des ITMAV](#).

✓ **Les « zones grises » de l'intervention**

- Les « zones grises » de l'intervention ont alimenté plusieurs discussions, notamment la difficulté à départager parfois ce qui relève du rôle du travailleur de milieu et ce qui ne lui appartient pas. Il est d'autant plus important de faire respecter le mandat de l'ITMAV dans le contexte où le réseau de la Santé et des Services sociaux est en réorganisation et où les travailleurs sociaux font de plus en plus de références aux travailleurs de milieu.
 - o **Pistes de solutions discutées** : Revenir au mandat des ITMAV : avoir une rencontre de clarification avec son supérieur pour préciser son rôle et son mandat ; faire connaître les limites du mandat des ITMAV par la direction de l'organisme auprès des partenaires dont le CISSS à titre d'exemple ; clarifier les rôles du travailleur de milieu, des travailleurs sociaux et des autres partenaires pour établir de bons liens de collaboration ; élaborer un document de référence, tel un dépliant décrivant le mandat de l'ITMAV, qui sera remis aux partenaires et qui pourra être utilisé lorsque ceux-ci veulent référer des aînés vers l'ITMAV ; participer aux rencontres réunissant le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et les organismes communautaires et y présenter le rôle et le mandat de l'ITMAV ; faire des présentations de l'ITMAV aux équipes du maintien à domicile et de l'accueil psychosocial du CISSS ; établir des ententes de collaboration par l'intermédiaire de la direction de son organisme et la direction des autres partenaires, ressources et/ou services appropriés du CISSS.

Outils de référence :

À ce sujet, consulter la section 2.3.2. Échanges entre TM et travailleurs sociaux de CLSC et la section 2.3.3. Formulaire de consentement du [Cadre pratique des ITMAV](#). Référez-vous aussi au résumé fait par l'AQCCA du *Guide d'information 2016-2017 du Programme d'aide financière pour les ITMAV du Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille* disponible dans la [Trousse d'introduction aux communautés d'apprentissage ITMAV](#).

- Les limites du rôle du travailleur de milieu concernent aussi les demandes d'aînés qui ont besoin d'aide pour remplir et envoyer divers formulaires ou qui demandent aux intervenants de les conduire quelque part à bord de leur véhicule personnel ou de rendre des petits services.
 - o **Pistes de solutions discutées** : Selon le mandat des ITMAV découlant du protocole d'aide financière pour les ITMAV du Secrétariat aux aînés, le travailleur de milieu ne doit pas s'impliquer dans des gestes légaux et/ou financiers, mais référer à des ressources appropriées. Par ailleurs, il n'appartient pas au travailleur de milieu de rendre de petits services ou d'effectuer de menus travaux. On peut alors sensibiliser les organismes et partenaires de notre communauté à ces besoins pour réfléchir à la mise en place de réponses à ces réalités rencontrées. Par exemple, des collaborations ont été établies avec les carrefours jeunesse-emploi pour impliquer des jeunes dans l'exécution de certains services.

Outils de références :

Pour plus d'informations, référez-vous au résumé fait par l'AQCCA du *Guide d'information 2016-2017 du Programme d'aide financière pour les Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) du Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille* disponible dans la [Trousse d'introduction aux communautés d'apprentissage ITMAV](#). Vous pouvez également consulter la section 1.2.2. Limites de l'intervention de milieu pour aînés vulnérables du [Cadre pratique des ITMAV](#) et la section 3.3.4 Le rôle de l'intervenant de milieu du [Cadre théorique des ITMAV](#) (page 77 et suivantes).

✓ **Encadrement et soutien des travailleurs et travailleuses de milieu**

- Mettre en place un comité de suivi.
- Avoir accès à une supervision clinique par un conseiller expert externe désigné par son supérieur.
- Avoir des échanges réguliers avec son gestionnaire pour partager ses difficultés et besoins.
- Partager avec ses collègues à l'interne.
- Revenir aux balises du mandat ITMAV du programme d'aide financière pour les ITMAV du Secrétariat aux aînés pour recadrer les actions à poser.
- Se référer au contenu des objectifs de son mandat tel que défini dans son contrat par son employeur.
- Échanger avec ses collègues de la communauté d'apprentissage sur ses difficultés rencontrées lors des rencontres et aussi entre les rencontres.
- Intervention en milieu collectif : Mettre en place un comité d'encadrement des collaborations composés des principaux acteurs concernés des instances du milieu collectif, du CISSS et des directions et intervenants des organismes partenaires.

Outils de références :

Pour alimenter la réflexion, nous vous invitons à consulter la section 3. Contexte de gestion et supervision d'une ITMAV du [Cadre pratique des ITMAV](#) et la section 3.3.7. Le soutien et l'encadrement de l'intervention de milieu du [Cadre théorique des ITMAV](#) (page 83).

✓ **Prendre soin de soi et savoir établir ses limites pour prévenir les effets de « l'usure de compassion » :**

- Divers conseils ont été échangés sur la manière de prendre soin de soi en tant que travailleur de milieu et ainsi éviter de se laisser submerger par des situations difficiles vécues lors des interventions menées auprès des aînés.
 - **Pistes de solutions discutées :** Établir clairement ses limites dès le départ ; se fixer des objectifs réalistes ; prendre du temps pour soi ; concilier vie personnelle et professionnelle, notamment dans le cas où un travailleur de milieu vit des situations personnelles difficiles et doit en même temps assurer le suivi d'un nombre important de dossiers ; aller chercher le soutien de son équipe de travail ; s'appuyer sur son réseau social ; avoir accès à une ressource d'aide psychosociale ; inscrire dans son agenda une plage horaire hebdomadaire réservée au travail de bureau et tenter de la respecter ; savoir prendre du recul et ventiler ; doser nombre d'intervention versus temps de repérage à réaliser. Des formations sur des stratégies d'évitement de l'épuisement sont disponibles.

- Le piège de l'usure de compassion a souvent été nommé.
 - o **Pistes de solutions discutées** : savoir prendre du recul et savoir dire « non » pour sa sécurité et pour éviter de se sentir dépassé et « tiré par le bas » ; respecter le rythme de l'aîné dans ses prises de décisions ou sa volonté de changement pour améliorer sa qualité de vie ; ne pas vouloir aller au-delà de la volonté de l'aîné ; privilégier une approche qui valorise le pouvoir d'agir de la personne et ne pas faire à la place de («pour» la personne), mais plutôt soutenir et encourager le «par» et le «avec» la personne ; se retirer du dossier s'il n'y a pas de volonté ou intérêt de l'aîné tout en mentionnant notre disponibilité advenant un changement de position. Des formations sur l'usure de compassion existent.

✓ **Sécurité des travailleurs et travailleuses de milieu :**

La sécurité et l'atteinte possible à la crédibilité des travailleurs et travailleuses de milieu, et par le fait même à celle de son organisme, est une préoccupation souvent discutée. Mentionnons ci-dessous des situations à risque soulevées :

- La sécurité du travailleur de milieu en région éloignée lorsque le service de téléphonie cellulaire est hors d'usage.
- Les risques de poursuites découlant de certains types d'accompagnement.
 - o **Pistes de solution proposées** : Le travailleur de milieu agit en prévention, il doit éviter de se mettre à risque, et pour se faire, privilégier d'agir en complémentarité avec les ressources du milieu appropriées ; se référer aux balises des tâches relatives au travailleur de milieu (résumé fait par l'AQCCA du *Guide d'information 2016-2017 du Programme d'aide financière pour les ITMAV du Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille* disponible dans la [Trousse d'introduction aux communautés d'apprentissage ITMAV](#) ; faire signer un formulaire de consentement par l'aîné l'autorisant à partager les informations avec un représentant du CISSS ou un organisme spécialisé ; se rappeler que le TM ne doit pas s'impliquer dans des demandes légales, juridiques ou liées aux affaires financières de la personne ; se rappeler que le TM ne fait pas de médiation mais réfère aux ressources appropriées (Commissaire aux plaintes, ressources spécialisées en maltraitance, ACEF, CISSS, police, Aide juridique, etc.).
- La sécurité des travailleurs et travailleuses de milieu lorsqu'ils font du porte-à-porte à domicile.
 - o **Pistes de solution proposées** : Être accompagné autant que faire se peut, se munir de mousquetons ou de cordes déposées sur la porte de la personne afin de prévenir son collègue de sa localisation ; porter un badge d'identification ; s'assurer de garder la porte ouverte derrière soi en tout temps durant la visite ; amener une chaise pliante pour avoir un endroit sûr où s'asseoir ; dire à un ou une collègue notre parcours avant notre déplacement ; convenir d'un code d'appel téléphonique avec un ou une collègue ; proposer à l'aîné de tenir le premier rendez-vous dans un lieu public.

Outils de référence :

Pour approfondir les réflexions, consulter la section 3.3.7 - Le soutien et l'encadrement de l'intervenant de milieu du [Cadre théorique des ITMAV](#) (pages 82 et 83), et les sections 2 Contexte de mise en œuvre continue d'une ITMAV et 3 Contexte de gestion et supervision d'une ITMAV du [Cadre pratique des ITMAV](#).

VOLET APPROCHE CONCERTÉE : VOS STRATÉGIES DISCUTÉES

Actions visant :

- L'identification des acteurs clés de la communauté susceptibles d'aider dans les stratégies de repérage des aînés en situation de vulnérabilité ;
- La bonne connaissance des ressources du milieu et des réseaux informels des aînés en situation de vulnérabilité ;
- La collaboration avec les acteurs clés de la communauté (développement de partenariat) ;
- La complémentarité avec les ressources présentes dans le milieu ;
- L'émergence de nouvelles réponses à des besoins (nouveaux services et innovation).

Les participant-e-s ont échangé sur leurs stratégies de collaboration avec les ressources du milieu pour accompagner les aînés en situation de vulnérabilité et agir en complémentarité dans le respect des missions de chacun :

- Faire reconnaître et respecter la spécificité du rôle des travailleurs de milieu.

Outils de référence :

Pour s'y aider, consulter le résumé fait par l'AQCCA du *Guide d'information 2016-2017 du Programme d'aide financière pour les ITMAV du Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille* disponible dans la [Trousse d'introduction aux communautés d'apprentissage ITMAV](#), les sections 3.4 Les partenaires : une clé essentielle à la réussite du travail de milieu (page 85 et suivantes) et 3.5 La valeur ajoutée des ITMAV (page 92 et suivantes) du [Cadre théorique des ITMAV](#).

- Adresser une lettre signée par sa direction ou la remettre en mains propres aux acteurs locaux et partenaires potentiels accompagnée d'un dépliant de l'organisme expliquant le rôle de l'ITMAV et ses limites.
- Inviter les acteurs du milieu (commerçants, gestionnaires de résidences privées, services de police et de prévention des incendies, etc.) à une rencontre spéciale de sensibilisation au travail de milieu.
- Développer des projets visant à favoriser la collaboration d'acteurs du milieu.
- Faire partie de tables de concertation aînés permettant de sensibiliser les partenaires aux nouvelles réalités et problématiques rencontrées dans la communauté ; les sensibiliser aux « trous de services » et trouver ensemble des solutions.
 - Par exemple, mettre en place un comité habitation regroupant entre autres les organismes communautaires, le CISSS, la MRC, le député et l'ITMAV afin de promouvoir la création de résidences dans les municipalités pour garder les aînés dans leur milieu et leur assurer l'accès à des services (s'assurer de la présence de services de proximité, d'un milieu de vie convivial, etc.).
- Participer aux consultations municipales dans le cadre de l'élaboration des plans d'action des municipalités amis des aînés (MADA) afin de se faire connaître, reconnaître et témoigner des réalités rencontrées.

- Afin d'optimiser la collaboration avec les ressources existantes et respecter les missions et les services respectifs de chacun, il a été proposé d'établir et de signer des ententes de collaboration entre les organismes ITMAV présents et agissants sur un même territoire. À ce propos, certains organismes se sont dotés de formulaire de référencement du partenaire vers le TM, d'un cadre de référence et d'intervention, d'un cadre de collaboration avec les différents partenaires (CISSS, police, etc.).

Quelques exemples d'outils et de références partagés

- Des références sur la maltraitance envers les aînés : la Trousse SOS Abus l'Association Québécoise de Défense des Retraités (AQDR); le Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées produit par le Ministère de la Santé et des Services sociaux en collaboration avec le Ministère de la Famille et le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke ; le Guide contre l'intimidation des aînés – cadre théorique et pratiques innovantes réalisé par le Centre communautaire Rendez-vous 50+ et le Centre des Aînés de Villeray ; l'outil « Une grande différence » sur l'intimidation par l'AQDR de Lévis et Rive-Sud ; les conférences de l'Office de la protection du consommateur sur les droits sur les achats et les garanties ; les plateformes de formation en ligne, notamment celle destinée aux proches aidants du Québec ; la formation donnée par SAVA ; la Ligne Aide Abus Aînés (Ligne AAA) ; <https://www.creges.ca/soutien-clinique-contrer-la-maltraitance-envers-les-personnes-aines/>.
- Plusieurs informations sur différentes formations pouvant s'avérer utiles pour les travailleurs de milieu (que ce soit sous forme de conférences, capsules vidéos, etc.) : maltraitance, santé mentale (ex. : ALPABEM qui offre différents services aux proches aidants en santé mentale), personnes âgées LGBT (ex. : Fondation Émergence qui offre un programme d'information et de sensibilisation aux réalités des personnes âgées LGBT « Pour que vieillir soit gai »), Projet Sentinelle, Projet Éclair ; élaboration d'une charte de bientraitance pour une implication de la famille et tous les acteurs de la communauté pour assurer la sécurité et la bienveillance des aînés, proches aidants, testament, mandat d'inaptitude, usure de compassion, intelligence émotionnelle ; formation comment intervenir auprès des personnes ayant des idées suicidaires; formation *Ce n'est pas correct*; intervention spécialisée auprès des hommes âgés; séances d'information offerte par Service Canada sur les programmes fédéraux dédiés aux aînés.
- Des outils facilitant le repérage des aînés en perte d'autonomie ont été proposés, comme par exemple le questionnaire PRISMA-7.
- Des informations ont aussi été partagées sur des lectures enrichissantes (ex. : *Moments (extra) ordinaires* par Jean-Pier Gravel), des expositions posant un nouveau regard sur la vieillesse (ex. : VisÂges et TémoignÂges), des sites web inspirants pour des activités à explorer avec les aînés.
- Des outils pouvant faciliter le repérage des aînés (site web Postes Canada) ou encore les tâches administratives (ex. : le logiciel ToggI de suivi du temps).
- Des titres et contenus de conférences ont été partagés comme : Aider sans se brûler et Les besoins d'évacuation (pour contrer l'usure de contention) de Karène Larocque ; L'usure de compassion de Johanne Lessard; La colère et la non collaboration des aînés sans troubles neuro-cognitifs de l'Association Canadienne pour la Santé Mentale (ACSM).
- Des références pour mieux comprendre la problématique du Trouble d'accumulation compulsive (TAC) comme le livre *Entre Monts et Merveilles*, 2012, de O'Connor, Saint-Pierre-Delorme et Koszegi, édition Mille Mondes.
- Des colloques comme le 1^{er} colloque québécois sur le trouble d'accumulation compulsive (TAC) qui aura lieu au printemps 2018.

- Des ressources intéressantes auxquelles référées : Vigil'ange, un réseau gratuit et confidentiel qui guide les aînés vers les bonnes ressources d'aide ; Juriste à domicile, un service d'accompagnement et d'orientation juridique, des services juridiques à prix modique et un service de médiation et de règlement des différends ; Trajet OAJ, un service de médiation citoyenne par des médiateurs bénévoles formés ; Albatros, un service d'accompagnement en soins de fin de vie; Biblio-aidants, un service d'information à l'intention des proches aidants ; le projet-pilote « communauté bienveillante pour les aînés » du Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook réalisé en collaboration avec le CIUSSS de l'Estrie et le Centre de recherche sur le vieillissement de l'Université de Sherbrooke.

Prochaine édition : Printemps 2018

Pour des informations supplémentaires sur le projet de l'AQCCA et sur les communautés d'apprentissage, contactez les agents de développement ITMAV de l'AQCCA :



Manon Mérineau

Agente de développement des communautés d'apprentissage ITMAV
Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité
Association québécoise des centres communautaires pour aînés

Téléphone : [438-386-9944](tel:438-386-9944) poste 102
Sans frais : [1-844-672-7222](tel:1-844-672-7222) poste 102
Courriel : agentitmav102@aqcca.org

Martin Truchon

Agent de développement des communautés d'apprentissage ITMAV
Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité
Association québécoise des centres communautaires pour aînés

Téléphone : [438-386-9944](tel:438-386-9944) poste 104
Sans frais : [1-844-672-7222](tel:1-844-672-7222) poste 104
Courriel : agentitmav104@aqcca.org

Marie-Josée Raymond

Agente de développement et de liaison
Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité



Association québécoise des centres communautaires pour aînés
Quebec Association of Senior Centres

AQCCA
QASC

Téléphone : [438-386-9944](tel:438-386-9944) poste 101
Sans frais : [1-844-672-7222](tel:1-844-672-7222) poste 101
Courriel : projetitmav@aqcca.org
Site web : www.aqcca.org