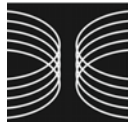




CADRE PRATIQUE DES



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

Conception du Cadre, analyse et rédaction des fiches :
Jacques Cloutier, consultant

Gestion des appels de contributions et révision de textes :
Marie-Josée Raymond, agente de projet à l'AQCCA

Conception des outils illustrés et rédaction des annexes explicatives par des travailleurs de milieu et directeurs généraux des organismes communautaires suivants :

ACHIM

Action Centre-ville

CATAL

Centre ABC de Saint-Laurent

Centre des aînés de Côte-des-Neiges

Centre des aînés de Gatineau

Centre du Vieux Moulin de LaSalle

G.R.A.V.E.S.

Maison des aînés de Lévis

Parrainage civique Abitibi-Témiscamingue

Projet Changement

RésOlidaire

Sercovie

Services plus des Trois Pignons

Support aux aînés de l'Harricana

L'AQCCA a financé le développement de ce document en exploitant une contribution financière plus globale visant la consolidation des initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV) ; contribution accordée par le Ministère de la Famille et des Aînés (programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés).



Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2012

Tous droits d'utilisation et de reproduction réservés l'AQCCA.



TABLE DES MATIÈRES

A propos de ce document

Lexique

1. Contexte de conception et mise en place d'une ITMAV

1.1. Développement et promotion du projet

- 1.1.1. Projet-pilote préalable
- 1.1.2. Énoncé préliminaire de projet
- 1.1.3. Transfert d'expertise par organismes expérimentés en ITMAV
- 1.1.4. Lettre d'appui
- 1.1.5. Prospection de bailleurs

1.2. Profil et balises de l'initiative visée

- 1.2.1. *Empowerment* comme approche globale
- 1.2.2. Limites de l'intervention de milieu

1.3. Lectures des clientèles et des besoins

- 1.3.1. Lectures pratiques des concepts de fragilité et de vulnérabilité
- 1.3.2. Tournées «porte à porte» : dépistage et lecture des besoins
- 1.3.3. Questionnaires visant à générer une lecture de dynamique des HLM
Questionnaire à résidents + Questionnaire à directions et comités en HLM

1.4. Prospection/sélection d'un TM

- 1.4.1. Affichage de poste
- 1.4.2. Sélection en deux vagues d'entrevues
- 1.4.3. Profil et description de tâches

1.5. Autres conditions gagnantes de développement/rodage

- 1.5.1. Camper l'initiative dans cadre de référence de l'organisme
- 1.5.2. Adhésion du CA de l'organisme
- 1.5.3. Consultation d'autres TM – jeunes et aînés
- 1.5.4. Exploration du territoire

2. Contexte de mise en œuvre continue d'une ITMAV

2.1. Promotion, visibilité et sensibilisation du milieu

- 2.1.1. Outils de promotion**
- 2.1.2. Présentations orales de vulgarisation**
- 2.1.3. Communiqué d'un service local de police**
- 2.1.4. Promotion selon circonstances de vie**

2.2. Réseautage et partenariats

- 2.2.1. Comité permanent de suivi et de réflexion sur interventions**
- 2.2.2. Participation table locale de concertation aînés**
- 2.2.3. Collaboration avec autres organismes du quartier**
- 2.2.4. Rencontres annuelles des directeurs de HLM**

2.3. Référence

- 2.3.1. Bottin de ressources**
- 2.3.2. Échanges entre TM et travailleurs sociaux de CLSC**
- 2.3.3. Formulaire de consentement**

2.4. Suivi continu

- 2.4.1. Journal de bord**
- 2.4.2. Fiche personnalisée de suivis**

2.5. Conditions de travail

- 2.5.1. Supervision clinique**
- 2.5.2. Réseautage entre pairs**
- 2.5.3. Outils de travail pour le TM**
- 2.5.4. Bureau du TM dans résidence**
- 2.5.5. Formation continue du TM**

2.6. Activités sur mesure

- 2.6.1. Activités collectives**
- 2.6.2. Rétroaction et suivi d'activités collectives**
- 2.6.3. Travail de rue**
- 2.6.4. Activités de stimulation adaptées aux aînés vulnérables**

3. Contexte de gestion et supervision d'une ITMAV

3.1. Supervision

- 3.1.1. Contrat de travail**
- 3.1.2. Rencontres régulières entre le TM et le DG de l'organisme**
- 3.1.3. Évaluation annuelle du TM**
- 3.1.4. Équilibre du temps consacré aux diverses tâches du TM**

3.2. Gestion et orientation

- 3.2.1. Comités de suivi ou d'orientation de l'ITMAV**
- 3.2.2. Plans d'action**
- 3.2.3. Réflexions sur de nouvelles réponses aux besoins dépistés**
- 3.2.4. Réévaluation/ajustement annuel des actions**

3.3. Rapports et reddition de comptes

- 3.3.1. Compilation de données**
- 3.3.2. Rapports explicatifs trimestriels**
- 3.3.3. Rapports annuels**

A propos de ce document

La production de ce Cadre pratique a été rendue possible grâce aux généreuses contributions de plusieurs organismes. Plus d'une vingtaine d'organismes ont accepté de partager des pratiques ou des outils, inspirés de leur expérience dans le développement puis la mise en œuvre d'initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV). De nombreux autres organismes ont inspiré la rédaction de ce Cadre pratique par des témoignages, livrés au fil de diverses activités menées depuis 2005.

La démarche de production de ce document s'est appuyée sur les grandes activités suivantes :

- ⇒ Un recensement des pratiques et outils, mis en valeur par les organismes qui gèrent des ITMAV
- ⇒ Une sollicitation d'exemples d'outils et d'explications sur les pratiques
- ⇒ Une analyse des explications de pratiques et des outils, fournis par les organismes
- ⇒ Une revue des témoignages recueillis depuis 2005
- ⇒ La rédaction de cinquante fiches de référence qui offrent des synthèses sur les diverses façons d'exploiter des pratiques ou des outils.
- ⇒ La conception puis la production de ce «Cadre pratique des ITMAV»

Le présent document se veut clairement sous une signature de **«Pratiques et outils suggérés par des organismes à d'autres organismes qui sont déjà dans l'action ou qui souhaitent développer une ITMAV»**

Ce document ne présente pas tous les outils et pratiques qui sont exploités par les organismes porteurs d'ITMAV. Nous avons en effet cherché à mettre en valeur des outils et pratiques qui semblent avoir un impact significatif sur la pertinence et la viabilité d'une ITMAV. En ce sens, ce Cadre pratique fait la promotion de façons de faire qui sont particulièrement recommandées. Sans être incontournables, ces façons de faire reflètent plusieurs conditions de succès d'une initiative.

La publication de ce Cadre pratique s'inscrit dans une démarche visant à renforcer la reconnaissance des ITMAV et de leurs impacts. Dans ce contexte, nous estimons que l'adoption de ces pratiques et outils, par le plus grand nombre d'organismes, contribuera à consolider la notoriété des ITMAV. Ce faisant, tous les organismes pourront miser sur une signature plus forte pour favoriser une meilleure reconnaissance de leur initiative ... et pour stimuler un plus grand intérêt de la part de leurs bailleurs de fonds.

Ce Cadre pratique a été conçu pour être un outil «vivant». Au fil du temps, certaines sections pourraient être mises à jour; d'autres pourraient s'ajouter.

La structure du document

Globalement, la structure de ce Cadre pratique est organisée sur la base de trois grands contextes. Ainsi, il est déployé en fonction de :

- Un contexte de conception et de mise en place d'une ITMAV
- Un contexte de mise en œuvre continue d'une ITMAV
- Un contexte de gestion et de supervision d'une ITMAV

Dans chacune des trois grandes sections précitées, nous présentons un certain nombre de pratiques et d'outils selon une même approche. Ainsi chaque pratique et outil est :

- Décrit dans une fiche de référence. Ces fiches vulgarisent une pratique ou un outil en reflétant la façon dont divers organismes la mettent en valeur
- Illustré par un exemple concret. Dans le cas d'un outil, un ou quelques modèles sont présentés. Dans le cas d'une pratique, nous avons joint une ou deux fiches explicatives qui ont été rédigées par des organismes.

A noter que, dans quelques rares cas, la fiche de référence n'est pas associée à une illustration. Généralement, il s'agit de pratiques inspirées de témoignages recueillis auprès de plusieurs organismes. Souvent, la portée de ces pratiques peut être explorée par la consultation d'autres publications disponibles.

Un «coffre à outils» complémentaire

La démarche de production de ce Cadre pratique a imposé des choix à au moins deux niveaux :

- la sélection de pratiques et d'outils plus significatifs pour l'ensemble des ITMAV ;
- la sélection d'un nombre restreint d'illustrations.

Les critères de sélection précités nous ont inspiré à écarter un certain nombre de pratiques et outils proposés. Dans quelques cas, nous ne les avons pas retenus parce qu'ils s'appliquaient à des approches plus spécifiques d'ITMAV. Dans plusieurs autres cas, nous devons limiter la présentation d'exemples d'un même outil ou d'une même pratique.

Dans le cadre du projet triennal 2010-2013 de consolidation des ITMAV, nous visons le développement d'une première version d'un «coffre à outils» collectif. Au fil de son évolution, ce «coffre à outils» offrira des variantes d'outils ou d'explications que nous n'avons pas présentées dans le présent document.

Lexique

Dans le présent document, nous référons à divers organismes, institutions ou structures en utilisant l'acronyme qui leur est couramment associé.

Bien que, dans certains cas, nous citons aussi le nom complet, nous prenons le soin de présenter ci-après les principaux acronymes utilisés dans ce document :

ACV	:	Le centre communautaire pour 50 ans et plus Action Centre-ville
ACHIM	:	Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu
AQCCA	:	Association québécoise des centres communautaires pour aînés
CA	:	Conseil d'administration
CATAL	:	Le Comité d'animation du troisième âge de Laval
Centre ABC	:	Centre d'action bénévole et communautaire Saint-Laurent
CSSS	:	Centre de santé et de services sociaux
CLSC	:	Centre local de services communautaires
CVML	:	Centre du vieux moulin de LaSalle
DG	:	Directeur général
G.R.A.V.E.S.	:	Grand rassemblement des aînés de Vaudreuil et Soulanges
HLM	:	Habitation à loyer modique
ITMAV	:	Initiative de travail de milieu auprès des aînés vulnérables
OMH	:	Office municipal d'habitation
TM	:	Travailleur de milieu
TS	:	Travailleur social

A noter que, dans certains cas, nous avons eu recours à des identifications raccourcies d'organismes. A titre d'exemple : nous utilisons l'appellation Projet Changement pour identifier l'organisme dont le nom officiel est «Projet Changement – centre communautaire pour aînés». Nous remercions les organismes de nous permettre d'utiliser des appellations raccourcies : ce qui nous aura évité de trop alourdir les textes.

1.1.1 Projet-pilote préalable

Quelques organismes ont déployé des activités préalables au développement d'un projet d'ITMAV.

Dans la très grande majorité des cas, ces activités visaient à :

- Dégager une lecture plus fine de la dynamique du milieu, en rapport avec les aînés vulnérables ou isolés
- Mieux connaître les intervenants communautaires ou institutionnels qui soutiennent déjà les aînés vulnérables dans la communauté (qui ils sont ... et ce qu'ils font)
- Mieux comprendre les besoins qu'une ITMAV pourrait combler (sans dédoubler)

Dans plusieurs cas, de telles activités ont été menées dans un cadre plus ou moins formel. Au moins un organisme a déployé de telles activités dans le contexte d'un projet plus officiel : un projet de type «pilote» qui permettait de valider et d'alimenter le développement d'un projet d'intervention à plus long terme.

Que ce soit par le biais d'un projet-pilote officiel ou d'activités plus informelles, ces activités semblent aider l'organisme à bâtir un projet d'ITMAV plus éclairé et plus crédible.

En termes d'activités préalables au développement d'un projet, nous conseillons la consultation de quelques autres fiches du présent Cadre pratique : en l'occurrence, les fiches de la section 1.3 (concernant les lectures des clientèles et des besoins) et la fiche 1.6.4 (concernant l'exploration du territoire)

En annexe, vous trouverez une fiche explicative de l'approche «projet-pilote» ; fiche rédigée par le Centre des aînés de Gatineau.

Projet-pilote préalable

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Cette pratique nous a permis de mieux comprendre la dynamique de notre milieu et de mieux identifier les besoins à combler : ce sont deux préalables qui nous ont aidés à bâtir un projet plus solide d'intervention par la suite.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
Développer une connaissance plus grande : <ul style="list-style-type: none">• De la situation des aînés de notre secteur qui sont vulnérables ou à risque• Des besoins que notre initiative de travail de milieu pourrait combler• Des ressources pertinentes actives dans notre milieu : des ressources autant institutionnelles que communautaires ou paroissiales<ul style="list-style-type: none">○ Aussi de mieux explorer les avenues de collaboration et de partenariat avec ces ressources, et ce, avant de plonger dans l'intervention• De se donner une assise de crédibilité pour notre futur projet d'intervention• De jeter les bases d'un certain réseau de soutien à notre éventuelle initiative : lorsque nous sommes passés à la phase d'un projet officiel de travail de milieu, nous avons pu mobiliser rapidement un «comité de programme» qui comprend dix partenaires intéressés à suivre étroitement l'évolution de notre initiative.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Trouver un partenaire qui «y croit» assez pour soutenir financièrement le projet pilote (dans notre cas, notre Agence régionale de santé nous a accordé du financement pour le projet-pilote)❖ Pouvoir miser sur une culture d'organisme qui valorise autant le développement que le bien-être général des aînés : à ce dernier égard, un organisme qui est convaincu de l'importance de rejoindre et soutenir des aînés à l'extérieur du Centre.❖ Important que le DG de l'organisme s'implique pour ouvrir des portes à l'employé qui sera embauché dans le projet-pilote. Au près des multiples partenaires, on ne peut pas envoyer un employé contractuel «à froid», sans lui préparer un peu le terrain.

1.1.2

Énoncé préliminaire de projet

Avant de formuler un projet officiel, quelques organismes ont choisi de produire un énoncé préliminaire de projet. Cette approche permet de consigner les ambitions du projet.

Un tel énoncé préliminaire aide à identifier des conditions gagnantes. Ainsi, certains organismes constateront l'importance de bonifier quelques lectures de contexte : par exemples, sur les ressources disponibles dans le milieu et/ou sur les besoins des aînés du secteur visé.

Certains organismes l'utiliseront pour favoriser la mobilisation de partenaires-clés. A cet égard, soulignons que plusieurs organismes recommandent de négocier quelques ententes critiques de partenariat, avant même de développer un projet formel.

D'autres exploiteront l'énoncé préliminaire pour assurer une juste compréhension de la portée du projet par les acteurs internes de l'organisme : autant les employés de l'organisme que les membres du CA. Plusieurs organismes estiment important de bien sensibiliser leurs propres administrateurs : les ITMAV constituant souvent des initiatives novatrices, plusieurs membres CA semblent avoir une certaine difficulté à s'approprier convenablement le projet.

Un énoncé préliminaire de projet peut prendre plusieurs formes : allant d'une simple fiche d'une page à un document de 5 à 10 pages. L'objectif semble être de bien vulgariser la portée du projet, sans étourdir les intervenants visés avec trop de détails.

Parmi les organismes favorisant cette pratique, mentionnons le G.R.A.V.E.S., le Parrainage civique Abitibi-Témiscaminque et ACHIM. En annexe, vous trouverez deux exemplaires d'énoncés préliminaires de projet développés par les deux premiers organismes précités. A noter que ces deux exemples présentent des variantes se distinguant sur deux caractéristiques : la longueur de l'énoncé et la portée visée de l'ITMAV visée.

PROJET SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL

Le Projet Soutien communautaire en logement social découle d'une entente de services entre et le C.S.S.S. de

Personnes ciblées : Les locataires de HLM ou d'OSBL dans la région de Actuellement XX établissements sont visés par le projet.

Objectifs du projet : Intervenir dans les HLM pour briser l'isolement des personnes et leur permettre de vivre dans leur milieu le plus longtemps possible.

Comment y arriver:

- 1) En faisant de l'intervention individuellement, du soutien, et de l'accompagnement auprès des résidents en répondant à leurs besoins ou en les référant à la bonne ressource.
- 2) En organisant, conjointement avec les résidents, des activités de groupe tout en favorisant leur prise en charge pour le futur et en utilisant les ressources du milieu le plus possible.

Les activités peuvent se dérouler à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement.

_____, intervenante support aux activités, G.R.A.V.E.S.

PROJET DE TRAVAIL DE MILIEU

**TABLE D'ACTION INTERSECTORIELLE
PERSONNES ÂGÉES DE ROUYN-NORANDA**

MAI 2009

Projet d'implantation d'une ressource en travail de milieu pour les personnes âgées de 65 et plus demeurant sur le territoire de Rouyn-Noranda (ville).

Description de la problématique

Suite à une réflexion sur le dépistage tenue à la Table d'action intersectorielle *Personnes âgées* de Rouyn-Noranda, nous avons constaté qu'une frange importante de personnes âgées est difficilement rejointe par les organismes communautaires et institutionnels. Ce sont des personnes ne figurant pas dans les suivis à domicile du CSSS, pas plus que sur la liste d'attente. Ce sont des personnes dites « autonomes » mais pouvant souffrir de solitude et d'isolement. Ils habitent hors HLM, hors des résidences pour personnes âgées et se retrouvent notamment en chambre ou dans des blocs appartement. Leur condition physique ne justifie pas de soins à domicile. Cependant, elle peut s'avérer précaire. Il en va de même pour la santé mentale. Ces personnes peuvent avoir besoin de soutien, tant au niveau psychosocial qu'au niveau de la santé physique. Afin de pouvoir rejoindre ce type de clientèle, nous devons développer une approche originale semblable à celle développée pour les jeunes dans le cadre du travail de rue. Cette approche permet de développer une relation de confiance avec les personnes, de leur prodiguer écoute, conseils et, le cas échéant, référence aux ressources appropriées.

Pour ce qui est du dépistage en matière d'abus, de violence ou de négligence envers les personnes âgées, mis à part celui que les intervenantes sociales du CSSSRN effectuent à même leurs dossiers, on ne peut pas dire qu'il existe une forme véritablement « proactive » qui nous permettrait de joindre les personnes isolées. C'est ce que le travail de milieu nous permettra de faire. De même, la communauté anglophone constituant une part appréciable de la population vieillissante du territoire, le projet viellera à ne pas négliger cet aspect caractéristique de Rouyn-Noranda.

Qu'est-ce que le travail de milieu?

« Le travail de rue (ou de milieu), comme son nom l'indique, est une intervention qui s'effectue en des lieux qui constituent le milieu de vie élargi des aînés, comme la rue et les parcs, mais également les restaurants, les cafés, les centres d'achats, les arrêts d'autobus ». Celle que nous comptons mettre de l'avant pourra, si nécessaire, rejoindre les personnes à leur domicile¹. La stratégie d'approche est basée sur la constance, l'écoute, la patience et l'investissement de soi. Dans la majorité des cas, on va utiliser l'approche individuelle. Bien qu'elle soit plus exigeante, elle permet de tisser un lien de confiance plus rapidement que par l'approche collective. Elle consiste à approcher les aînés individuellement, à se faire connaître auprès d'eux et à développer une relation de confiance qui permettra à l'intervenant d'aider l'aîné vulnérable en cas de besoin. Comme il s'agit d'un investissement à long terme dans une perspective de continuité, la demande que nous vous soumettons s'échelonne sur plusieurs années.

Objectif général : Développer un service de travail de milieu s'adressant aux personnes âgées de 65 et plus, marginalisés et isolés, afin de les rejoindre et les soutenir dans leur milieu de vie respectifs.

Objectifs spécifiques :

- ♣ Briser l'isolement des personnes âgées;
- ♣ dépister et agir sur différentes problématiques liées à l'isolement et à la solitude;
- ♣ intervenir en situation de crise – renforcer les personnes;
- ♣ faire connaître les services et ressources disponibles (référence);
- ♣ accompagner les personnes âgées vers les ressources appropriées;
- ♣ Favoriser la participation sociale des aînés.

Clientèle visée

Les personnes âgées de 65 ans et plus, francophones comme anglophones, vivant hors HLM, hors résidence pour personnes âgées, demeurant notamment en chambre, en appartement et fréquentant les espaces publics du centre-ville de Rouyn-Noranda et des centres d'achats.

¹ À l'exception des HLM qui disposent déjà d'une ressource analogue.

Description du projet

Le projet de travail de milieu pour les personnes âgées en est un d'intervention terrain destiné à faire contact avec des citoyennes et des citoyens âgés de 65 et plus que les services institutionnels et communautaires ne peuvent rejoindre par les moyens traditionnels. Le projet s'échelonne sur une période de 4 ans, à partir de septembre 2009 à septembre 2013. Les tâches de la travailleuse ou du travailleur de milieu seront les suivantes :

En occupant sur une base régulière différents milieu où l'on peut rejoindre les personnes âgées, l'intervenante ou l'intervenant devra :

1. Planifier, organiser, effectuer et évaluer l'expérimentation de travail de milieu.

2. Intervenir auprès des aînés isolés qui ne connaissent pas ou peu les services des organismes communautaires et institutionnels. L'intervention poursuit les objectifs suivants:

- ♣ Briser l'isolement des personnes âgées;
- ♣ dépister et prévenir différentes problématiques liées à l'isolement et à la solitude;
- ♣ intervention en situation de crise – renforcer les personnes;
- ♣ accompagner les personnes âgées vers les ressources appropriées
- ♣ Prévenir les abus, la violence ou la négligence envers les personnes âgées;
- ♣ Favoriser la participation sociale des aînés.

3. Développer des liens de partenariat spécifiques, jugés pertinents, avec différents intervenants et membres de la communauté (organismes communautaires, dépanneurs, travailleurs de rue, etc.).

4. Produire les rapports statistiques et les rapports d'étape sommaires mensuels, requis

5. Soumettre un rapport trimestriel au conseil d'administration et à la Table d'action intersectorielle personnes âgées;
6. Participer à la promotion du travail de milieu dans la communauté;
7. Soumettre un rapport final en fin de mandat permettant, d'une part, d'actualiser le portrait des aînés du secteur urbain de la ville de Rouyn-Noranda et, d'autre part, d'évaluer l'expérimentation dans son ensemble.
8. Effectuer toute autre tâche connexe, pour le bon déroulement du projet.

Organisme porteur du projet

Comme il s'agit d'un projet de la Table d'action intersectorielle *Personnes âgées* de Rouyn-Noranda et que cette dernière n'a pas d'existence juridique (charte), l'organisme « Parrainage civique de l'Abitibi-Témiscamingue » a donc été mandaté par la table comme porteur du projet. Son mandat sera donc de gérer dans le quotidien le projet de travail de milieu. En étroite collaboration avec la table personnes âgées, il procèdera à l'embauche du ou de la travailleuse de milieu et à son encadrement professionnel.

Afin que la Table d'action intersectorielle *Personnes âgées* de Rouyn-Noranda puisse assurer le support et un suivi adéquat au projet, un comité permanent sera mis sur pied à cet effet. De plus, un point statutaire sera à l'ordre du jour à chaque rencontre mensuelle de la Table pour que tous les membres soient en mesure de suivre régulièrement le développement du projet. Ce sera également l'occasion de suggérer des pistes d'action pour le travail de milieu si des observations particulières ont été relevées par des membres de la table au sujet de la problématique.

Organisme collaborateur

Mis à part la participation constante des organismes membres de la Table d'action intersectorielle *Personnes âgées*, l'organisme **Neighbours Regional Association**, également membre à part entière de la Table, veillera à supporter la pénétration du travail de milieu au sein de la communauté anglophone de Rouyn-Noranda.

Résultat attendus

- ♣ Que les personnes aînées sortent de leur isolement et puissent participer pleinement à la société;
- ♣ Que les différentes ressources communautaires et institutionnelles soient en mesure d'intervenir auprès de cette clientèle, qui aura été dépistée et accompagnée, le cas échéant, par la ressource que nous entendons mettre en place;
- ♣ Qu'un lien de confiance significatif soit établi entre la ressource et la clientèle et ce, afin de fournir tout le support et l'accompagnement nécessaire
- ♣ Que les personnes âgées isolées appartenant à la communauté anglophone de Rouyn-Noranda soient rejointes.

Moyens d'évaluation

Les rapports réguliers qui devront être acheminés à l'organisme Parrainage civique et à la Table personnes âgées de Rouyn-Noranda feront office d'évaluation constante au cours du projet et permettra, le cas échéant, de corriger le tir. Les données accumulées nous permettront d'effectuer des rapports annuels, de même qu'un rapport final d'évaluation du projet.

1.1.3

Transfert d'expertise par organismes expérimentés en ITMAV

De nombreux organismes ont développé leur projet en s'inspirant des leçons apprises et des conseils d'autres organismes qui possédaient déjà une expérience de mise en œuvre d'une ITMAV.

Depuis 2005, l'AQCCA a déployé quelques activités et publié des documents de référence illustrant de telles leçons apprises et conseils. Ces activités et publications ont aidé plusieurs organismes à mieux concevoir leur nouvelle ITMAV. En termes d'activités parrainées par l'AQCCA, mentionnons deux séminaires de transfert. Ceux-ci ont mobilisé des représentants d'une vingtaine d'organismes qui en étaient à diverses étapes de définition d'un projet. Ces participants étaient mis en contact direct avec des représentants d'organismes expérimentés.

En termes de publications qui mettent en valeur des leçons apprises et des conseils utiles pour des promoteurs de nouveaux projets, mentionnons :

- Une exploration de six expériences, publiée en 2005
- Un répertoire de onze initiatives, publié en 2007
- Un document de présentation des conditions de succès, identifiées dans le cadre d'entrevues menées avec 26 organismes, publié en 2009

La publication récente du Cadre théorique des ITMAV et du présent Cadre pratique offre deux autres importantes sources d'inspiration pour le développement de nouveaux projets. A l'exception du premier document précité (celui de 2005), tous ces documents sont accessibles sur le site Internet de l'AQCCA.

A noter qu'en cours de développement de projet, quelques organismes ont aussi sollicité des conseils directement d'un ou deux organismes expérimentés. Il s'agit de démarches souvent informelles, mais quelques-uns ont opté pour une formule s'approchant du coaching. Quelques-uns ont même fait des «visites-terrain» pour inspirer le développement de leur projet par une observation directe de la réalité d'un TM. Dans ce contexte, il semble important de d'abord se faire une idée générale du type d'ITMAV qu'on vise. Ainsi on pourra mieux identifier les organismes susceptibles de nous offrir des conseils appropriés. Bien entendu, il faudra s'ajuster à la disponibilité que l'organisme expérimenté sera disposé à offrir.

En rapport avec ce thème du transfert d'expertise, il est conseillé de consulter aussi la fiche 1.6.3 (consultation d'autres TM) du présent Cadre pratique.

Puisque la présente fiche expose assez clairement la pratique, aucun document explicatif n'est annexé.

1.1.4

Lettre d'appui au projet par des partenaires

La sollicitation de bailleurs de fonds pour financer une nouvelle ITMAV représente généralement un grand défi. Lorsqu'un milieu donné n'a jamais été exposé à la valeur ajoutée d'une ITMAV, plusieurs bailleurs potentiels ont peine à bien évaluer l'apport d'une telle initiative. Parmi les pratiques et outils exploités pour relever ce défi, plusieurs organismes ont valorisé le recours à des lettres d'appui à leur projet.

Les lettres d'appui ont avantage à être sollicitées auprès d'une diversité d'organismes et institutions. Ainsi plusieurs organismes s'assurent l'appui d'organismes et institutions d'envergure autant locale que régionale et provinciale.

Dans tous les cas, les lettres d'appui viseront à témoigner des forces de l'organisme communautaire qui propose le projet. On y met notamment en valeur son historique d'activités et services démontrant sa capacité à rejoindre et soutenir des aînés fragilisés ou vulnérables. On y intègre souvent des témoignages du succès de l'organisme à développer, puis consolider des activités et services novateurs. L'ouverture de l'organisme à son milieu et aux partenariats est aussi souvent soulignée dans les lettres d'appui.

Idéalement, au moins une des lettres d'appui reconnaîtra que, dans ce milieu, l'ITMAV viendra combler un besoin, dans un continuum de services aux personnes vieillissantes.

Parmi les organismes favorisant cette pratique, mentionnons Le Centre des aînés de Côte-des-Neiges, ACHIM, le Centre du Vieux Moulin de LaSalle et la Maison des aînés de Lévis. En annexe, vous trouverez deux exemplaires d'une lettre d'appui, respectivement destinées au Centre du Vieux Moulin de LaSalle et au Centres des aînés de Côte-des-Neiges.

Montréal, Le 18 novembre 2010

Madame Hélène Lapierre, Directrice générale
Le Centre du Vieux Moulin de LaSalle Inc.
7644, rue Édouard, bureau 210
LaSalle (Québec)
H8P 1T3

Madame Lapierre,

Par la présente, et en tant que **directeur de l'Association Québécoise des Centres Communautaires pour Aînés**, je désire signifier mon appui dans le cadre du projet « **travail de milieu dans les HLM pour aînés** » initié par l'équipe du Centre du Vieux Moulin de LaSalle. C'est une excellente initiative!

En créant des liens avec les aînés vivant dans les HLM de l'ensemble du territoire, non seulement brise-t-on l'isolement social auquel la plupart d'entre eux sont confrontés mais ce projet favorise également la création et la consolidation de liens entre la communauté et cette population que l'on peut qualifier « d'enclavée ». Je crois que ce projet leur apportera un soutien social et communautaire important ainsi qu'une meilleure connaissance des ressources susceptibles de des les aider à l'amélioration de leur propre condition de vie. Il est important de se rappeler que ces aînés en plus de l'exclusion sociale, vivent dans la pauvreté et subissent malheureusement des situations d'abus.

L'AQCCA est l'unique regroupement provincial représentant les centres communautaires pour aînés à travers le Québec. Nous soutenons les initiatives locales visant à contribuer à la reconnaissance du travail de milieu fait auprès des aînés vulnérables, pour que la consolidation se fasse tant pour le bien être des aînés que celui des professionnels. Nous savons que le Centre du Vieux Moulin de LaSalle possède l'expertise nécessaire pour conduire ce projet à terme. Sa directrice Hélène Lapierre, a été durant 6 ans la Présidente de notre regroupement et sa vision ainsi que son engagement rejoint tout à fait notre approche.

Espérant que ce projet obtiendra le financement nécessaire pour sa réalisation dans un avenir rapproché, nous réitérons notre appui pour ce projet.

Mes plus cordiales salutations !



André Guérard



MultiCaf

ressource communautaire en alimentation

3600, av. Barclay bureau 320 • Montréal, Québec H3S 1K5
Téléphone (514) 733-0554 • Télécopieur (514) 733-2760

Ville de Montréal
Arrondissement Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce
Service du loisir et du développement social
5160, boulevard Décarie
Montréal (Québec) H3X 2H9

Montréal, le 19 janvier 2010

Objet : Appui au projet 'Ponts vers la participation communautaire' du Centre des Aînés Côte-des-Neiges

Madame,
Monsieur,

Nous collaborons avec le Centre des Aînés Côte-des-Neiges régulièrement et nous sommes à même de constater le dynamisme de cet organisme. De nombreuses activités sont offertes permettant aux personnes âgées de garder la forme physique et psychologique. Le Centre des Aînés Côte-des-Neiges vise constamment à développer des ressources et services pour les personnes âgées vulnérables du secteur afin de les maintenir dans leur milieu tout en leur assurant une bonne qualité de vie.

Les représentants du Centre des Aînés nous ont résumé leur projet visant des interventions auprès des personnes âgées vivant dans deux HLM. Nous savons que le Centre des Aînés Côte-des-Neiges est très bien placé pour connaître et rejoindre les personnes vulnérables. Il nous semble très positif que le Centre des aînés veuille consacrer des ressources pour intervenir auprès des personnes âgées qui vivent l'isolement ou la pauvreté.

Sans cesse, les organismes communautaires du quartier doivent développer des moyens concrets afin de rejoindre l'ensemble des personnes se trouvant sur le territoire. Dans ce sens, il nous semble important de soutenir toutes les actions et démarches qui favoriseront la réalisation de ce projet et nous avons également offert au Centre des Aînés Côte-des-Neiges de siéger sur le comité avisé qu'il entend mettre sur pied.

Veillez croire, Madame, Monsieur, en l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Alain Landry
Directeur

1.1.5

Prospection de bailleurs de fonds

Les programmes gouvernementaux de même que les grandes priorités d'autres bailleurs de fonds évoluent dans le temps. Il est conséquemment impossible de statuer définitivement sur la pertinence ou l'ouverture de certains bailleurs. Chaque organisme doit faire une lecture actualisée des priorités de programmes et des orientations stratégiques de bailleurs de fonds susceptibles d'accorder une contribution financière à leur initiative.

Il importe aussi de souligner que, pour certains bailleurs, les priorités et orientations stratégiques varient d'une région à l'autre, parfois d'une communauté à l'autre. Ainsi, selon les époques, certaines composantes régionales de Centraide ont témoigné d'une bonne ouverture face aux projets d'ITMAV : quelques organismes de la région de Montréal en ont tiré partie, au fil des années 2000. Par contre, durant la même période, d'autres composantes régionales de Centraide valorisaient des orientations stratégiques différentes : orientations peu compatibles avec le soutien aux aînés vulnérables. Il en va de même pour les diverses composantes du mouvement Desjardins : les axes prioritaires de soutien peuvent même varier d'une Caisse à l'autre. Même dans le secteur public, on a constaté que certaines Agences régionales de la Santé (ex : Outaouais) ont fait preuve d'une plus grande ouverture que d'autres (notamment Montréal). Encore une fois, ces dynamiques ne sont pas immuables : les bailleurs réévaluent leurs priorités stratégiques, généralement à tous les trois ou cinq ans.

Quelque soit la prédisposition relative des principaux bailleurs potentiels, quelques organismes conseillent de miser sur un financement diversifié : provenant de diverses sources, dont certaines seront locales. Même si le soutien financier de bailleurs locaux est souvent plutôt modeste, il semble stratégique : témoigne que le milieu reconnaît l'importance de l'initiative et de son impact dans la communauté.

Les demandes de financement doivent respecter plusieurs critères imposés par les divers bailleurs. Il semble toutefois que ce soit généralement favorable de présenter une lecture minimale des besoins et de la dynamique du milieu. Une telle lecture peut être générée par des efforts que l'organisme aura préalablement investis, ou par le biais d'un projet-pilote (à cet effet, voir la fiche 1.1.1)

La rédaction de cette fiche est inspirée de plusieurs témoignages d'organismes, recueillis depuis 2005. Selon la prédisposition des organismes, le « coffre à outils » pourra présenter des conseils plus pointus, ou mettre en valeur des avenues plus circonstanciées.

1.2.1

Empowerment comme approche globale

Tel que le Cadre théorique l'énonce, les ITMAV cherchent à stimuler un «pouvoir d'agir» de l'aîné. Dans plusieurs organismes on réfère à ce concept en parlant de l'*empowerment*.

Pour plusieurs organismes expérimentés, il est important d'avoir cet objectif à l'esprit, et ce, dès l'étape de conception d'un projet d'ITMAV. Ce faisant, il semble plus facile d'identifier les activités et formes d'interventions qui seront au cœur du projet : des activités et interventions qui contribueront le mieux possible à stimuler le «pouvoir d'agir»

L'expérience tend à démontrer que les ITMAV ne peuvent pas se positionner comme des «béquilles». En d'autres mots, un travailleur de milieu doit chercher à valoriser le potentiel des capacités restantes de la personne. Ce concept implique que chaque aîné soit respecté : qu'on puisse cheminer selon sa situation en termes de capacité relative à mieux contrôler sa qualité de vie.

Le principe de développement du «pouvoir d'agir» s'applique autant aux approches d'interventions individuelles que collectives. Dans ce dernier cas, la dynamique de groupe vise ultimement à ce que les aînés participants soient inspirés à mieux gérer leur qualité de vie, notamment par l'adhésion à un réseau de socialisation. Dans certaines ITMAV, on stimulera aussi un *empowerment* collectif en favorisant des regroupements de solidarité et d'entraide.

La très grande majorité des ITMAV valorise l'empowerment comme pierre angulaire de leurs activités et interventions. En annexe, vous trouverez une fiche explicative de la pratique ; fiche développée par Action Centre-Ville. A noter que cette fiche réfère surtout aux approches individuelles. Ceux qui souhaiteront explorer cette pratique dans une dynamique collective auront avantage à consulter les documents de référence publiés par Projet Changement.

L'EMPOWERMENT COMME APPROCHE GLOBALE DU TRAVAIL DE MILIEU

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Il est important de NE PAS positionner le TM comme la personne qui va tout solutionner. Peu importe le niveau de vulnérabilité de la personne, le TM doit interpeller les «capacités restantes» de l'aîné afin de l'encourager à participer concrètement à l'amélioration de sa vie.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Viabilité de l'intervention de milieu : aucun TM ne peut raisonnablement jouer son rôle en laissant les aînés vulnérables s'en remettre entièrement à ses interventions• Un des buts les plus importants de l'intervention de milieu : le développement graduel et adapté de la confiance en soi par les aînés suivis.• Le succès des interventions, visant à reconnecter l'aîné aux ressources, dépend largement d'une capacité de l'aîné à contrôler ses relations avec ces ressources.• La relation de confiance à établir avec l'aîné ne peut pas être unilatérale ni infantilisante. Pour mériter la confiance de l'aîné, le TM doit témoigner de sa propre confiance dans l'affirmation des capacités de cet aîné.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Le TM valorise un certain cheminement d'éducation :<ul style="list-style-type: none">○ Amener l'aîné à faire des «petits bouts» qu'il ne pensait pas être capable de faire.○ Il ne faut pas hésiter à induire un petit facteur de stress chez l'aîné. Par exemple en imposant des délais dans certains suivis : souvent la personne aura agi, durant le délai, pour assumer elle-même les suivis, ou une partie des suivis convenus.❖ L'empowerment n'est pas un processus «mécanique» : il est essentiel de respecter une approche au cas par cas :<ul style="list-style-type: none">○ Respecter la personne pour l'accompagner dans un regain réaliste de sa confiance○ Bien doser les efforts demandés à l'aîné pour éviter qu'elle ne s'écrase○ Soutenir la personne dans une découverte graduelle de ses potentiels : l'amener à constater et valoriser ce qu'elle peut faire elle-même pour se sentir plus en sécurité.❖ Le TM a tout avantage à intervenir dans la perspective qu'ultimement l'aîné n'ait plus besoin de ses interventions.

1.2.2

Limites de l'intervention de milieu pour aînés vulnérables

Dans le cadre du développement d'un projet d'ITMAV, un des principaux pièges semble être au niveau des ambitions. Les premières lectures de situation révèlent souvent une grande variété de besoins pour mieux soutenir les aînés vulnérables ou fragilisés dans un milieu.

La grande majorité des organismes conseille de porter un regard critique sur les premières lectures de besoins.

Dans un premier temps, l'exercice vise à bien identifier les ressources actives dans le milieu. Une exploration de ces ressources permet de mieux comprendre les capacités du milieu à répondre aux besoins. Dans plusieurs cas, on découvre que l'ITMAV aura surtout le défi de vulgariser ces ressources, puis d'y référer les aînés qui auront des besoins correspondants. Quelques organismes conseillent de se méfier de l'effet «dumping» : dans certains milieux, les CSSS ont tendance à «pelleter des services à rabais» vers des organismes communautaires.

Dans un second temps, le regard critique encourage une comparaison entre les besoins et les grandes valeurs ajoutées d'une ITMAV. De telles valeurs ajoutées sont maintenant bien décrites dans le Cadre théorique des ITMAV. L'objectif est d'être réaliste au niveau de ce qu'un TM peut faire pour aider des aînés vulnérables. A cet égard, soulignons que le Cadre théorique expose, non seulement les grandes valeurs ajoutées, mais aussi quelques limites. Ainsi, l'expérience reflétée dans le Cadre théorique conclut que les tâches d'un travailleur de milieu pour aînés vulnérables ne devraient PAS concerner :

- Des diagnostics, ni des soins médicaux ou corporels ;
- La prestation de services formels de médiation ;
- L'implication dans des démarches financières, bancaires, légales, ou fiscales ;
- La prestation de petits services personnels ou de menus travaux ;

Les limites précitées ne sont que quelques exemples. Le Cadre théorique des ITMAV présente une liste plus complète des limites des ITMAV. Il pourrait aussi être utile de consulter la fiche 3.2.3 concernant les «réflexions sur de nouvelles réponses aux besoins dépistés».

Puisque le Cadre théorique des ITMAV a été inspiré des leçons apprises par de nombreux organismes, aucune annexe ne saurait offrir plus d'informations complémentaires sur ce thème.

1.3.1

Lectures pratiques des concepts de fragilité et de vulnérabilité

Pour inspirer une bonne lecture des clientèles, plusieurs organismes conseillent de s'approprier une vision «pratique» des concepts de fragilité et de vulnérabilité des aînés. Ces organismes soulignent que les ITMAV doivent principalement faire en sorte de prévenir une dégradation de la situation d'un aîné. Ainsi l'initiative cherche à renforcer le pouvoir d'agir de la personne (à cet égard, voir la fiche 1.2.1).

Tel que le reconnaît le Cadre théorique des ITMAV, les initiatives visent autant les aînés qui sont visiblement vulnérables, que ceux qui risquent de le devenir. A ce dernier égard, les TM prêtent une attention particulière aux aînés qui font face à diverses épreuves ou expériences difficiles. Souvent, de telles circonstances provoquent une certaine fragilité de la personne. A défaut de soutien approprié, la qualité de vie d'une telle personne peut rapidement se détériorer : l'aîné peut devenir très vulnérable.

Particulièrement dans les approches collectives, mais aussi dans plusieurs approches individuelles, on prête une grande attention à des aînés qui sont à risque parce qu'ils n'ont pas ou peu de réseau familial ou social.

Les concepts précités peuvent paraître très théoriques. Ils ont néanmoins des implications très concrètes, dans le contexte de développement d'une initiative. Par exemple, la veille et le dépistage sont souvent planifiés pour favoriser des contacts avec des aînés qui font face à des épreuves circonstancielles. Cette forme de dépistage exige beaucoup d'attention et une présence significative du TM sur le terrain. Dans certains cas, des TM se présentent occasionnellement à diverses activités. Ces présences permettent de se faire connaître et de manifester leur disponibilité à des groupes, au sein desquels peuvent se trouver des aînés qui vivent très discrètement des situations fragilisantes.

En un mot, plusieurs organismes constatent que la vulnérabilité n'est pas toujours apparente. Dans une philosophie de prévention, une ITMAV doit chercher à rejoindre le mieux possible des aînés qui sont à risque de glisser vers un état de vulnérabilité.

La majorité des organismes valorise la prévention et les efforts visant à rejoindre des aînés à risque. Un organisme, qui souhaite développer une nouvelle ITMAV, aura avantage à explorer les moyens qu'ont pris les organismes expérimentés (voir entre autres la fiche 1.1.3).

1.3.2

Tournées porte-à-porte : dépistage et lecture des besoins

Plusieurs organismes valorisent une approche de tournées porte-à-porte. L'exercice permet principalement un meilleur repérage d'aînés en situation de vulnérabilité ou de fragilité. Il favorise aussi une lecture de la diversité des besoins qu'ont ces aînés.

La pratique est fortement conseillée en début de projet. Quelques organismes l'ont même exploitée en phase pré-projet : dans le cadre d'un projet préalable axé sur le diagnostic du milieu, ou simplement en exercice exploratoire destiné à inspirer la conception du projet.

La pratique est particulièrement bien adaptée aux ITMAV misant sur l'intervention individuelle. Projet Changement la considère tout aussi utile dans un contexte d'ITMAV axé sur l'intervention collective.

La majorité des organismes font de telles tournées dans des HLM et des tours d'habitation pour aînés. À noter toutefois qu'au moins un organisme en fait aussi au niveau des logements privés (Carrefour communautaire Montrose).

Si de telles tournées s'avèrent utiles en début de projet, quelques organismes conseillent de refaire l'opération périodiquement. Ce faisant, on demeure à l'affût non seulement de l'évolution de la condition des aînés dans un milieu, mais aussi de l'évolution des besoins.

Parmi les organismes favorisant cette pratique, mentionnons Action Centre-Ville, Carrefour Montrose, Projet Changement, Centre des aînés de Gatineau et ACHIM.

En annexe, vous trouverez deux fiches explicatives de cette pratique ; fiches respectivement rédigées par Projet Changement et Action Centre-ville.

PRATIQUE : PORTE À PORTE EN HLM

Objectif(s) de la pratique
<p>Dans le cadre d'une intervention de milieu en HLM, ça nous permet à la fois de connaître les résidents et de se faire connaître d'eux. Dans un climat idéal, cela nous permet d'établir et de développer un lien de confiance. De cette façon, les gens peuvent mettre un visage sur l'intervenant, qui peut ainsi faire son travail d'observation et le cas échéant proposer une intervention adéquate. C'est la base de l'intervention de proximité et, à force de le faire, nous créons des relations privilégiés avec les populations-cibles, qui à leur tour, nous permettent, par le bouche à oreille, d'étendre notre intervention à des gens que nous n'atteignons pas.</p>
Utilité(s) de la pratique
<ul style="list-style-type: none">• Avoir un contact direct et indirect avec les populations ciblées pour ainsi pouvoir créer la relation de confiance qui est à la base de notre intervention.• Utile pour le travailleur de milieu qui peut ajuster ses interventions selon les nombreuses situations qu'il rencontre.• Utile pour favoriser le réseautage des populations ciblées tant avec Projet Changement qu'avec les autres partenaires du milieu.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique
<ul style="list-style-type: none">❖ Préparer une carte d'invitation (8 1/2 x 11 plié en 4) avec les informations pertinentes concernant l'intervention de milieu. Avec les coordonnées du travailleur de milieu : Photo, nom et numéro de téléphone et résumé de sa mission et de ses objectifs. Un petit anneau en ruban peut s'accrocher à la poignée de porte en cas de non-réponse. Facile à créer avec le programme <i>Publisher</i> de Microsoft.❖ Varier les heures et les jours de visite pour maximiser le nombre de gens rencontrés.❖ Toujours être vigilant et attentif à la dimension non-verbale des gens rencontrés et à son environnement (l'appartement) lorsqu'une porte s'ouvre : l'apparence de ces signes peut-être contradictoire au discours de la personne.❖ Pour investir un milieu une première fois, créer une affiche avec photos et informations pertinentes pour annoncer que vous allez effectuer dans les prochains jours un porte à porte dans l'immeuble.❖ Si un comité de locataire existe dans l'immeuble visité : commencer par prendre contact avec celui-ci afin de faciliter votre introduction dans le milieu.❖ Éviter de prendre parti lors de «chicane de voisins». Prendre le temps de bien connaître la situation avant d'intervenir. Ne pas se fier aux perceptions ou aux premières impressions, lors de telles situations.

PRATIQUE : TOURNÉES PORTE-À-PORTE, DÉPISTAGE ET CHOIX DU TYPE DE *REACHING OUT*

Objectif(s) de la pratique
<p>Le <i>reaching out</i> est la base de l'intervention de milieu. Il permet au TM d'intervenir directement dans les milieux de vie grâce à l'approche de personne-à-personne : il peut ainsi joindre les personnes âgées isolées et vulnérables. Aussi, la situation des personnes n'étant pas immuable, il est important d'assurer un dépistage en continu.</p>
Utilité(s) de la pratique
<ul style="list-style-type: none">• Cette pratique permet de dresser un portrait des personnes isolées du territoire desservi. Durant la première année de présence dans un milieu, c'est LA priorité du T.M.• Le dépistage et la veille favorisent une meilleure compréhension de la diversité et de l'évolution des besoins : ces deux approches permettent au TM de mieux moduler les interventions. Ainsi, après une première vague de visites, normalement les approches se diversifient : plus d'individuel? Plus de collectif? Les deux ?• Cela permet de tisser des liens entre les personnes et les ressources.• Cela permet de sauver des personnes extrêmement seules en grande détresse.• Cela permet au TM de se faire connaître et lui offre l'occasion de vulgariser la vraie nature de l'intervention de milieu.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique
<ul style="list-style-type: none">❖ Le porte-à-porte est fortement recommandé durant la première ou les deux premières années de présence dans un milieu de vie. Par la suite, la stratégie de veille peut être modulée afin de viser des cibles plus spécifiques, par exemple en se concentrant sur les nouveaux aînés qui viennent habiter dans le milieu.❖ A long terme il est important de ne pas négliger les activités de veille et de dépistage parce que le milieu et la situation des personnes évoluent. Un TM devrait consacrer au moins 10% de son temps à des efforts/activités continus de veille et dépistage.❖ Faire une première vague de visites similaire pour tous, puis catégoriser les différentes approches : premiers contacts, suivis, visite de prévention, maintien du lien, etc.❖ Toujours avoir des outils en main (informations sur les services du quartier, dépliants, pubs, etc.) pour frapper aux portes.❖ Être deux pour faire les visites, pour plus de sécurité.❖ Respecter les consignes de sécurité établies pour les visites à domicile.❖ Avoir un cellulaire.

1.3.3

Questionnaires visant à générer une lecture de dynamique des HLM

Les HLM ne sont pas des milieux de vie standardisés. Chaque HLM a en effet une dynamique particulière. Pour bien planifier une ITMAV qui saura faire une différence, il semble important d'explorer cette diversité de dynamiques.

Quelques organismes ont développé des outils qui leur ont permis de dégager une lecture de chaque HLM dans lesquels ils souhaitaient déployer des interventions. Ces outils sont essentiellement des questionnaires qui peuvent être exploités dans le cadre d'entrevues en personne ou dans le cadre d'une distribution plus large.

Il existe au moins deux grands types de questionnaires : un visant les résidents des HLM, l'autre s'adressant aux directions et comités de locataires. Le premier vise à mieux connaître le profil des aînés vivant dans un HLM. Le second permet de mieux comprendre la dynamique générale du milieu de vie, notamment au niveau des activités et services offerts aux résidents.

L'utilisation de ces outils permet de mieux cerner des activités et interventions qui éviteront le dédoublement. Ces questionnaires sont généralement exploités durant la phase de développement d'un projet d'ITMAV, ou lorsqu'une ITMAV élargit son rayonnement par l'ajout de nouveaux HLM. Quelques organismes conseillent toutefois d'utiliser ces questionnaires pour mettre à jour la lecture, après quelques années de présence dans un HLM. Ce faisant, on pourrait mieux envisager l'évolution ou les ajustements des interventions dans chaque milieu.

En annexe, vous trouverez deux modèles de questionnaires. Le premier a été développé par G.R.A.V.E.S. et vise une cueillette d'informations auprès de directions et comités de locataires de HLM. Le second a été conçu par le Centre du Vieux Moulin de LaSalle (CVML) et est destiné à être complété par des résidents. A noter que le CVML a aussi une version anglaise de ce questionnaire : cette version anglaise, et d'autres modèles, seront disponibles dans le coffre à outils.

PROJET SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL

Introduction pour entrevue téléphonique où personne à personne

Le Ministère de la santé et des services sociaux a établi dans le cadre d'allocation budgétaire de 2007-2008 une enveloppe budgétaire spécifique visant à accroître de façon substantielle les services de soutien communautaire en logement social, prioritairement pour la clientèle personnes âgées en perte d'autonomie et de personnes vulnérables ou à risque de le devenir. Chaque territoire de réseaux locaux de services bénéficie de la répartition de cette allocation.

Dans le cadre d'un projet de soutien communautaire en logement social, le CSSS de Vaudreuil-Soulanges en collaboration avec le GRAVES (Grand Rassemblement des Aînés de Vaudreuil et Soulanges) et la Maison des Aînés de Soulanges a comme objectif de valider les besoins des personnes en perte d'autonomie liées au vieillissement habitant dans les organismes d'habitation sociale du territoire.

Les objectifs sont de développer des services complémentaires aux services déjà offert par le CSSS, les organismes d'habitation et les autres intervenants ou organismes du milieu le tout dans une optique d'arrimage avec les services existants et de façon à apporter une réponse adaptée a des besoins réels et non comblés chez les clientèles visées et assurer une dispensation de services équitables entre les secteur du territoire.

Dans un premier temps, nous aimerions en connaître davantage sur les logements sociaux concernés par le projet; les habitations à loyer modique (HLM) et les organismes sans but lucratif (OSBL) de la MRC de Vaudreuil-Soulanges. Il nous semble primordial d'établir un portrait réel de la clientèle, des services, de l'environnement afin d'être en mesure de déterminer les besoins prioritaires des personnes âgées en perte d'autonomie demeurant dans vos organismes d'habitation.

C'est pour cette raison qu'à cette première étape du projet, nous vous proposons de compléter le questionnaire, ci-joint. Ce dernier, une fois complété, nous donnera la possibilité de valider les besoins de la clientèle visée.

Dans un deuxième temps, la validation de ces besoins permettra de concevoir un programme de services et d'activités adaptés aux besoins prioritaires identifiés. Nous serons ainsi en mesure de déterminer l'organisme d'habitation qui sera identifié pour faire partie de la première phase du projet.

Précisons que le soutien communautaire est distinct mais complémentaire aux services relevant de la responsabilité du réseau de la santé et des services sociaux. Ces services seront développés et assurés par le Grand rassemblement des Aînés de Vaudreuil et Soulanges (G.R.A.V.E.S.) en collaboration avec la Maison des Aînés de Soulanges.

Merci de votre collaboration

Fleur-Ange Liboiron, inf., B.Sc.
Animatrice-intervenante de milieu
Responsable du projet

SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL

PORTRAIT DE LA SITUATION

COLLECTE DE DONNÉE- ÉVALUATION

QUESTIONNAIRE

Municipalité : _____

Adresse : _____

Type d'habitation : HLM OSBL

RÉPARTITION DES UNITÉS DE LOGEMENT

Combien d'unités de logement au total?

Combien d'unités pour personnes âgées de 65 ans et plus?

Combien d'unités pour personnes âgées de 65 ans et moins?

Combien d'unités pour les familles?

Combien d'unités pour les familles monoparentales?

Combien d'unités adaptées?

Combien d'unités de logement ont droit au supplément au loyer?

Combien avez-vous de locataires autonomes?

Combien avez-vous de locataires avec légère perte d'autonomie?

Combien de locataires vivent seuls?

Avec conjoint?

Femme?

Homme?

Dans quelle langue les résidents communiquent-ils?

- Français
- Anglais
- Autre (veuillez préciser)

SERVICES INTERNES OFFERTS À LA CLIENTÈLE

Offrez vous des services à la clientèle de votre établissement? Si oui lesquels?

- Service alimentaire
- Entretien ménager
- Soins de santé
- Service de conciergerie
- Surveillance
- Autre (veuillez préciser)

Avez-vous des espaces collectifs aménagés à l'intérieur de l'établissement?

Si oui comment sont-ils aménagés?

Sont-ils utilisés? OUI

NON

Si oui à quelle fin sont-ils utilisés? (Activités de groupe, réunions, activité festive ou toutes autres activités) Veuillez préciser

Avez-vous des espaces verts aménagés à l'extérieur de l'établissement?

Si oui, comment sont-ils aménagés?

Sont-ils utilisés? OUI

NON

Si oui à quelle fin sont-ils utilisés? (Activités de groupe, activités individuelles, détente, autres) Veuillez préciser

-Quel est le taux de participation des locataires lors d'activités organisées? (nombre de résidents)

SERVICES EXTERNES OFFERTS À LA CLIENTÈLE

Est-ce que votre organisme d'habitation est informé des services offerts par le CSSS?

OUI

NON

Est-ce que votre clientèle est informée des services existants?

OUI

NON

Est-ce que votre clientèle utilise les services du CSSS?

Si oui quels sont les services utilisés?

- Réadaptation (ergo, physio)
- Maintien à domicile (inhalothérapeute, nutrition, psychosocial)
- Soins d'hygiène
- Soins de santé (infirmière)
- Médecin (visite à domicile)
- Autres (veuillez préciser)
- Ne sais pas

Ces services sont-ils offerts sur une base permanente ou temporaire?

Est-ce que votre organisme d'habitation connaît les différents organismes communautaires de la région?

Est-ce que votre clientèle utilise des services d'organismes communautaires? Si oui lesquels?

- Entretien ménager
- Alimentation
- Transport
- Accompagnement :
- Autre (veuillez préciser)
- Ne sais pas

ENVIRONNEMENT

Existe-t-il un comité de locataires?

OUI

NON

Si oui, comment est-il formé?

Y-a-t-il des ressources d'accompagnement ou autres types de ressources pour aider les locataires? (exemple : accueil, référence et accompagnement des personnes vers les ressources externes, aide à la compréhension de la correspondance, à remplir des formulaires des services publics, défense des droits des locataires, etc),

OUI

NON

Si oui, lesquelles?

Si non, comment les locataires trouvent-ils les ressources externes pour avoir du soutien ou défendre leurs droits?

Le comité est-il bien informé des services existants qui pourraient aider les locataires?

OUI

NON

Quels sont les services que l'on retrouve à proximité de votre habitation?

- Centre sportif
- Centre communautaire
- Épicerie
- Pharmacie
- Clinique médicale
- Église
- Autre (veuillez préciser)
- Ne sais pas

ENCADREMENT NATUREL

Est-ce que des locataires reçoivent de l'aide de la famille ou de leurs proches?

OUI

NON

Veillez préciser :

Selon vous y a-t-il d'autres informations qui vous sembleraient pertinentes afin de mieux cibler votre clientèle et ses besoins?

Nom de la personne qui a répondu au questionnaire : _____

Lien avec l'habitation : _____

Date : _____

Fleur-Ange Liboiron, inf., B.Sc.
Animatrice-intervenante de milieu
Responsable du projet



Questionnaire auprès des aînés vivant en HLM à LaSalle



Office municipal
d'habitation
de Montréal

Introduction : Vous êtes des aînés vivant sur le territoire de LaSalle et le Centre du Vieux Moulin de LaSalle est un organisme communautaire dont la mission est de s'assurer de la bonne qualité de vie des aînés de ce territoire. Nous avons pour mandat de travailler dans le milieu puisque cela fait parti de notre plan d'action. Notre objectif : créer des liens, apprendre à mieux se connaître, répondre aux besoins des aînés. Un partenariat est établi avec l'OMH suite à des problèmes vécus au sein des HLM Gamelin et nous allons essayer ensemble de les solutionner.

Nous avons un questionnaire à vous poser, nous autorisez vous à rentrer chez nous pour vous le présenter ? oui non

NOM :

Tél :

Numéro d'appartement :

Nbre d'enfants :

1- Connaissez vous le Centre du Vieux Moulin de LaSalle ?

oui non

2- Combien de personnes êtes vous dans ce logement ?

3- Quelle est votre nationalité ?

Langue parlée : français anglais

4- Quel âge ont les habitants du logement ?

5- Depuis combien de temps vivez vous ici ?

moins d'1 an entre 1 et 5 ans plus de 5 ans

6- Faîtes vous des activités à l'extérieur ?

oui : lesquelles :

non : pourquoi :

7- Seriez vous intéressé par des activités dans votre salle communautaire ?

oui : lesquelles :

non : pourquoi :

8- Qu'est ce que vous appréciez le plus dans votre milieu de vie ?

.....
.....

Et ce que vous appréciez le moins ?

.....
.....

9- Trouvez vous important d'avoir un comité de locataires auparavant ?

oui : pourquoi :

non : pourquoi :

10- Vous sentez vous en sécurité dans votre milieu de vie ?

oui

non : pourquoi :

11- Trouvez vous votre milieu de vie salubre ?

oui

non : pourquoi :

12- Comment trouvez vous les relations entre les locataires ?

bonnes

médiocres

mauvaises

pourquoi :

.....

13- Si des ressources externes (comme nous) venaient en soutien à l'OMH pour améliorer la qualité de vie des locataires, seriez vous intéressé à collaborer ?

oui

non : pourquoi :

14- Êtes vous suivi par une ressource extérieure comme le CLSC ou autre ?

oui : lesquelles :

non

15- Pourriez vous nous dire si une fois votre loyer de payé, votre reste à vivre est suffisant pour :

l'alimentation :

les médicaments :

les activités :

Merci de votre participation !

1.4.1 Affichage de poste

Pour la grande majorité des organismes, l'affichage de poste est le principal outil exploité dans la recherche de candidats puis la sélection d'un travailleur de milieu.

Plusieurs organismes conseillent d'accorder un grand soin au libellé de cet affichage. Le travail de milieu est une fonction assez exigeante qui s'exerce dans des conditions très particulières. L'affichage a donc avantage à cerner les connaissances, les expériences et les compétences qui reflètent le mieux possible les exigences et les conditions d'exercice du travail de milieu. Une tendance récente semble indiquer que les candidatures se font de plus en plus nombreuses. Dans ce contexte, l'affichage doit exposer des balises qui permettront de bien soutenir la première analyse des candidatures.

Bien que les affichages diffèrent selon les organismes et approches d'ITMAV, quelques éléments semblent importants pour une majorité d'organismes, notamment : un bon exposé de la diversité des responsabilités/tâches/attentes, la formation exigée, les compétences et forces personnelles requises, les lieux (déconcentrés) de travail, les connaissances opérationnelles (maîtrise de langues, de logiciels, etc.).

Quelques organismes valorisent des mentions spécifiques, telles :

- Une description de la «clientèle» visée : interpeller une aisance à composer avec des personnes vulnérables, voir des cas lourds.
- Une formation de niveau collégial ou universitaire en travail social, en gérontologie ou en santé mentale
- Dans l'énoncé des attentes, la mention de liaison avec des partenaires du milieu
- Parmi les connaissances opérationnelles, mention de bonne capacité à communiquer par écrit : permet d'évaluer sur la base de la candidature.

Il existe plusieurs modèles s'adaptant aux besoins particuliers d'organismes et à diverses approches d'ITMAV. Tous les affichages disponibles seront consignés dans le «coffre à outils» collectif. En annexe, vous trouverez trois exemples ; exemples respectivement rédigés par G.R.A.V.E.S., Action Centre-ville et Parrainage Civique de l'Abitibi-Témiscamingue.

OFFRE D'EMPLOI

Titre d'emploi : Intervenante(e) de support aux activités
(Poste contractuel d'une durée d'un (1) an, renouvelable)

Nature de l'emploi

Dans le cadre du projet de « **Soutien communautaire en logement social** » le G.R.A.V.E.S. (Grand Rassemblement des Aînés de Vaudreuil et Soulanges) recherche un(e) intervenant(e) de support aux activités. Sous la supervision de la direction de la corporation et en collaboration avec les partenaires du Réseau local de services de Vaudreuil-Soulanges (RLS) impliqués au projet, notamment le CSSS de Vaudreuil-Soulanges, les Offices municipales d'habitation et les OBNL en habitation, l'intervenante(e) de support aux activités a le mandat d'identifier, planifier et coordonner les actions qui visent l'amélioration de la qualité de vie des locataires.

Description des tâches

- Identifier les partenaires de l'habitation (OMH et OBNL-H) intéressés à recevoir les services du projet;
- Procéder à la signature des ententes de services avec les responsables désignés;
- Procéder à la confection et la compilation des questionnaires administrés dans le cadre de la validation des besoins des locataires ciblés par le projet;
- Voir à la priorisation, la planification, l'animation et le développement d'activités et de services d'entraide, éducatifs, culturels et sociaux;
- Préparer avec les associations en place, une programmation d'activités récréatives pour l'ensemble des locataires;
- Animer des activités de groupe favorisant la socialisation des participants et leur autonomisation (*empowerment*);
- Travailler en collaboration avec les locataires, les groupes communautaires et les organismes publics dans une approche de services intégrés;
- Établir et maintenir des liens avec les partenaires et susciter leur collaboration au développement et à l'organisation des activités;
- Fournir sur une base périodique les différents rapports sur les activités réalisées et les sommes dépensées.

Exigences

- Diplôme d'étude collégial ou universitaire en sciences humaines ou dans un domaine pertinent;
- Deux (2) ans d'expérience en animation et en intervention auprès des aînés et toute autre clientèle (famille, déficience, santé mentale);
- Habiletés en planification, communication et en animation;

- Être autonome, capable de prendre des initiatives et d'exercer du leadership;
- Faire preuve de souplesse et d'adaptation et d'une excellente capacité à travailler en équipe;
- Connaissance suffisante de l'informatique et des principaux logiciels (Word, Excel, courriel)
- Très bonne connaissance du français, à l'oral et à l'écrit;
- Capacité à se déplacer (posséder une voiture)
- Connaissance du milieu communautaire, un atout.

Conditions de travail

- Poste contractuel d'un (1) an avec possibilité de prolongation;
- Lieu de travail : Territoire de Vaudreuil-Soulanges
- 35 heures semaine selon un horaire flexible;
- Salaire horaire : xxxxxx \$

Modalités

Les personnes intéressées doivent faire parvenir leur *curriculum vitae* par courriel, par la poste ou par télécopieur au plus tard le _____ aux coordonnées mentionnées ci-dessous. Veuillez inscrire le titre d'emploi pour lequel vous posez votre candidature. Nous respectons l'équité en matière d'emploi. **Seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées.**



105, rue Ontario Est, Montréal H2X 1G9

Téléphone : 514.878.0847 Télécopieur : 514.878.0452

POSTE INTERVENANTE DE MILIEU AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES ISOLÉES

Sommaire de la fonction

Dépister et aider toutes personnes âgées de 50 ans et plus qui sont à risque d'isolement ou en difficulté.

L'intervenant(e) de milieu est rattaché(e) à Action Centre-Ville, un centre communautaire pour les personnes de 50 ans et plus, mais les interventions ont lieu dans les Habitations Jeanne-Mance et les environs.

Description des responsabilités

- Dépister les personnes vulnérables et établir un lien de confiance avec elles.
- Faire office d'interface entre les personnes et les services, les organismes et le milieu de vie en général.
- Renseigner et, le cas échéant, orienter les personnes sur les ressources du quartier.
- Identifier et répondre aux besoins des personnes et faire un suivi en cas de besoin.
- Stimuler la capacité d'agir des personnes pour obtenir les services (*empowerment*).
- Travailler en collaboration avec la coordonnatrice des activités et une autre intervenante de milieu d'Action Centre-Ville.
- Participer à la vie du Centre.
- Rédiger des comptes-rendus, des rapports et des projets.
- Compiler les statistiques des interventions.
- Agir en collaboration avec les autres intervenants du quartier (Corporation des Habitations Jeanne-Mance, CLSC, SPVM, autres centres communautaires, etc.)
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

Exigences

- Formation universitaire ou diplôme collégial dans un domaine pertinent : travail social, gérontologie, santé mentale etc.
- Expérience et/ou connaissance du milieu communautaire, des ressources et des services sociaux.
- Expérience en relation d'aide; expérience dans la réalisation de projets.
- Expérience avec les aînés serait un atout : être confortable dans un environnement multiethnique.
- Bonnes connaissances informatiques.

Habilités

- Avoir l'esprit communautaire, de l'initiative de la créativité.
- Savoir collaborer et travailler en équipe.
- Être autonome et avoir une bonne capacité d'adaptation.
- Avoir une grande capacité d'écoute, de la patience et un esprit ouvert.
- Écrire et parler le français.
- Bilinguisme un atout (anglais, espagnol, mandarin, russe, etc.)

Statut et début d'emploi

Poste : XXXX

Durée: XXXXX

Salaire horaire: XXXXX

Veuillez faire parvenir votre CV et lettre d'intention par courriel au plus tard le 25 mars 2010 à

info@acv-montreal.com

Visualisation de l'offre d'emploi : travailleur/travailleuse de rue - services sociaux

Cet employeur invite les personnes de 55 ans et plus à poser leur candidature.

Nombre de poste(s) à combler : 1

N° de l'offre : 2214295

Appellation d'emploi à l'interne (si différente) : Travailleur/travailleuse de milieu pour aînés

PARRAINAGE CIVIQUE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE - <http://parrainage.civique.at@cablevision.qc.ca>

Lieu de travail

380, avenue Richard

Rouyn-Noranda (Québec) , J9X4L3

Précisions sur le lieu de travail : Il s'agit d'un emploi de travail de milieu pour personnes âgées. Le travail se fait donc dans les différents milieux fréquentés par ceux-ci comme: les centres d'achat, les appartements et chambres, bingos, arrêt d'autobus, etc.

Principales fonctions

Le travail de milieu pour les personnes âgées est une intervention terrain destinée à faire contact avec des citoyennes et des citoyens âgés de 65 et plus que les services institutionnels et communautaires ne peuvent rejoindre par les moyens traditionnels. Les tâches de la travailleuse ou du travailleur de milieu seront les suivantes : En occupant sur une base régulière différents milieu ou l'on peut rejoindre les personnes âgées, l'intervenante ou l'intervenant devra : 1. Planifier, organiser, effectuer et évaluer l'expérimentation de travail de milieu. 2. Intervenir auprès des aînés isolés qui ne connaissent pas ou peu les services des organismes communautaires et institutionnels. L'intervention poursuit les objectifs suivants: Briser l'isolement des personnes âgées; dépister et prévenir différentes problématiques liées à l'isolement et à la solitude; intervention en situation de crise – renforcer les personnes; accompagner les personnes âgées vers les ressources appropriées Prévenir les abus, la violence ou la négligence envers les personnes âgées; Favoriser la participation sociale des aînés. 3. Développer des liens de partenariat spécifiques, jugés pertinents, avec différents intervenants et membres de la communauté (organismes communautaires, dépanneurs, travailleurs de rue, etc.). 4. Produire les rapports statistiques et les rapports d'étape sommaires mensuels, requis 5. Soumettre un rapport trimestriel au conseil d'administration et à la Table d'action intersectorielle personnes âgées; 6. Participer à la promotion du travail de milieu dans la communauté; 7. Soumettre un rapport final en fin de mandat permettant, d'une part, d'actualiser le portrait des aînés du secteur urbain de la ville de Rouyn-Noranda et, d'autre part, d'évaluer l'expérimentation dans son ensemble. 8. Effectuer toute autre tâche connexe, pour le bon déroulement du projet.

Exigences et conditions de travail

Scolarité : Collégial (DEC) - Terminé

Années d'expérience reliées à l'emploi : un atout

Description des compétences : Formation en service social ou expérience pertinente; Bonne connaissance de la langue anglaise; Expérience auprès des personnes âgées; Grand sens de l'autonomie et de la débrouillardise; Être disponible pour travailler selon un horaire variable; Doit posséder une voiture.

Langue(s) demandée(s) : français : très bonne connaissance
anglais : connaissance de base

Salaire offert : xx,00\$ - de l'heure

Nombre d'heures par semaine : 28,00

Statut d'emploi : occasionnel ou temporaire
temps partiel
jour, soir, fin de semaine

Durée de l'emploi : Indéterminée

Précisions : Contrat de quatre ans

Date prévue d'entrée en fonction : 2009-10-01

Communication

Nom de la personne à contacter : Martine Cossette (Coordonnatrice)

Moyen(s) de communication : poste : 380, RICHARD #215, ROUYN-NORANDA, Québec, J9X4L3
courriel (courrier électronique) : parrainagecivique.at@gmail.com

Précisions additionnelles : Vous avez jusqu'au 18 septembre 2009 inclusivement pour nous faire parvenir votre curriculum vitae.

1.4.2

Sélection en deux vagues d'entrevues

Les organismes adoptent diverses approches pour sélectionner un futur travailleur de milieu (TM).

Suite à l'affichage de poste, les démarches incluent généralement les étapes traditionnelles suivantes :

- La mise sur pied d'un petit comité de sélection
- L'analyse préliminaire des CV reçus
- Des entrevues avec les candidats ayant les CV les plus pertinents
- Parfois un second contact avec les deux meilleurs candidats pour valider des motivations et intérêts plus spécifiques

Quelques organismes ont toutefois constaté que la sélection du meilleur candidat représente un gros défi lorsqu'on veut embaucher un TM. Ce constat semble associé à deux grandes caractéristiques particulières au travail de milieu : l'autonomie requise et la capacité à composer avec des personnes vulnérables.

Plusieurs de ces organismes ont ainsi raffiné leur démarche, principalement en intégrant des exigences plus pointues dans l'offre d'emploi, et en resserrant les aspects à évaluer dans le cadre des entrevues.

Au moins un organisme a cru essentiel de planifier deux vagues d'entrevues pour s'assurer de sélectionner le candidat qui aura les meilleures chances de relever les défis de la tâche. A noter que cet organisme en est venu à cette approche, en tirant les leçons de plusieurs processus de sélection au cours des dix dernières années. A l'instar de quelques autres, cet organisme a aussi constaté que plusieurs candidats étaient peu conscients de la réalité de leur éventuel environnement de travail et du profil de personnes avec lesquelles ils auront à composer. Cet organisme suggère donc des contacts téléphoniques préalables à la première vague d'entrevues : contacts visant à valider une compréhension minimalement pertinente de l'environnement et du profil des personnes auprès desquels ils auraient à intervenir.

En annexe, vous trouverez une fiche explicative sur l'approche de sélection en deux vagues d'entrevues ; fiche rédigée par Action Centre-Ville.

PROCESSUS DE SÉLECTION D'UN T.M. EN DEUX VAGUES D'ENTREVUES

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
S'assurer de sélectionner la meilleure personne – celle qui démontrera, non seulement les meilleures compétences, mais aussi les meilleures aptitudes, les meilleurs réflexes, et les meilleures capacités à bien communiquer par écrit et verbalement.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Prend en considération que le T.M. sera éventuellement l'employé qui sera probablement le plus autonome de l'équipe de l'organisme : le DG ne pourra pas le superviser aussi étroitement que ses autres employés<ul style="list-style-type: none">○ S'assurer que les candidats démontrent clairement qu'ils peuvent valoriser les réflexes-clé, principalement : travail en équipe (concept d'équipe assez éclatée), réflexes pertinents en situation d'urgence et en situation de conflit.• Une 2^{ème} entrevue permet, non seulement de valider les trois réflexes précités, mais également d'évaluer la capacité à bien communiquer par écrit : essentiel pour la continuité, autant par références que par délégation de suivis (contextes de départs, etc.)
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Préalable : un affichage de poste bien ciblé, surtout en ce qui concerne la connaissance des personnes âgées<ul style="list-style-type: none">○ Exiger notamment un niveau minimal de connaissance en gérontologie et une démonstration raisonnable de capacité à faire face à la réalité des aînés fragilisés ou vulnérables○ Au besoin, faire précéder les entrevues de contacts téléphoniques permettant de s'assurer que les candidats soient conscients du milieu dans lequel ils auront à travailler ... et des profils de personnes auprès desquelles ils auront à intervenir :<ul style="list-style-type: none">▪ Prédilection et capacité à travailler auprès d'aînés :<ul style="list-style-type: none">○ Ayant des problèmes d'hygiène (personnelle et de leur milieu de vie)○ Ayant des problèmes cognitifs○ Ayant des problèmes de santé mentale○ Qui sont démunis❖ Planifier la première vague d'entrevues en visant la découverte de la personne et en mesurant les trois niveaux de réflexes-clé, notamment avec des mises en situation interpellant des réponses verbales.❖ Exploiter la seconde entrevue afin de sélectionner parmi les 2 ou 3 meilleurs candidats, en les confrontant à des mises en situation auxquelles ils doivent réagir <u>par écrit</u>.

1.4.3

Profil et description de tâches

Pour plusieurs organismes, l'affichage de poste est un outil trop sommaire pour guider le processus de sélection d'un TM. Ainsi quelques organismes recommandent de développer aussi une description de tâches ou un profil de poste qui sera plus détaillé que la seule offre d'emploi.

Un tel outil a tout avantage à être développé avant la phase d'entrevues. Idéalement, il sera même rédigé avant la publication de l'affichage de poste : ce qui permettra de valider que l'affichage mettra l'accent sur les critères de sélection les plus importants.

Une description de tâches ou un profil de poste couvre généralement :

- Une description des responsabilités, tâches ou attentes.
 - Description qui cherchera notamment à identifier les connaissances et compétences concordantes
- Une lecture de la pondération d'importance entre les tâches : généralement en termes de pourcentage approximatif de temps de travail
 - Quelques organismes conseillent de notamment tenir compte du temps à consacrer à :
 - La présence sur le terrain
 - La formation (par des cours et par recherches personnelles)
 - La gestion/suivi des partenariats
 - La consignation de données et les rapports
 - La supervision clinique et les activités de communauté d'apprentissage (échanges/conseils mutuels entre TM)
- Une synthèse globale des exigences, des formations, des compétences et des expériences recherchées.
- Un énoncé général des principales conditions d'emploi (salaire, heures de travail, etc.)

En annexe, vous trouverez un modèle de profil de tâches ; modèle fourni par le CATAL.



Profil Poste
T.M.

COMITÉ D'ANIMATION DU TROISIÈME ÂGE DE LAVAL

140 rue Nadon, Ste-Rose, Laval (Qc) H7L 1T5

Téléphone : (450) 622-1228 Télécopieur : (450) 625-3078

Comportements attendu :

- Entraide
- Respect
- Professionnalisme
- Proactif
- Loyauté
- Ponctualité

Titre : travailleur de milieu
 Sous l'autorité de : Coordonnateur des services
 Nombre d'employés à superviser : 0
 Nombre de contractuels à superviser : 0
 Nombre de bénévoles à superviser : 0

Date de mise à jour : avril 2011

Par le biais d'interventions individuelles et collectives sur le terrain, le poste de travailleur de milieu vise à faire du dépistage et du suivi, à développer des liens de confiance avec les aînés, les informer, les référer vers les bonnes ressources gouvernementales et communautaires et au besoin les accompagner afin de favoriser leur intégration auprès de la ressource appropriée.

Il travaille avec les ressources du milieu et de la communauté afin de favoriser la concertation et favoriser l'émergence d'une réponse à un besoin identifié.

1- Responsabilité principale : Informer les aînés sur les différents programmes et services gouvernementaux

Pourcentage :
10%

La personne est responsable de :

- Connaître et comprendre les programmes et services gouvernementaux du Québec
- Connaître et comprendre les programmes et services gouvernementaux fédéraux
- Connaître et comprendre les programmes et services de la Ville de Laval
- Connaître les organismes communautaires pour les aînés
- Aux membres de l'organisme ainsi qu'aux partenaires du milieu
 - o Diffuser l'information pertinente (Just in time) de vive voix
 - o Diffuser l'information pertinente (Just in time) dans le calendrier mensuel, le journal interne ou par le biais des babillards
 - o Assurer les suivis pertinents lors de la diffusion de ces informations
- Développer du partenariat avec les ressources communautaires et gouvernementales

Profil positif
(P2)

2- Responsabilité principale : Développer des liens et faire du dépistage

Pourcentage : 55%

55%

La personne est responsable de :

- Assurer une présence régulière lors des activités de l'organisme
- Assurer une présence lors d'activités
- Participer aux activités ...
- Ajuster des approches et ses interventions en fonction des événements de l'organisme
- Assurer une présence auprès des partenaires du milieu
- Accompagner les membres du Catal aux diverses sorties et événements (Imax, Institut d'hôtellerie, Party de Noel, Halloween, etc.)

3- Responsabilité principale : Accompagner individuellement les aînés

Pourcentage:15%

La personne est responsable de :

- Dépister les situations problématiques et apporter le soutien nécessaire (écoute, conseils et références);
- Soutenir et accompagner les aînés dans la résolution de leurs problèmes;
- Faire des références et identifier les ressources du milieu existantes dans le but d'améliorer leurs conditions de vie
- Accompagner au besoin l'aîné pour son premier contact avec une personne répondant à ses besoins;

4-Responsabilité principale : Animer et assister à des activités collectives de dépistage

Pourcentage : 5%

La personne est responsable de :

- Proposer une activité collective de dépistage à l'automne,...
- Animer des conférences et/ou des ateliers afin de favoriser des liens de confiance;
- Participer à des conférences
- Faire des références et identifier les ressources du milieu existantes dans le but d'améliorer leurs conditions de vie

5- Responsabilité principale : Développer des projets avec des partenaires du milieu

Pourcentage : 10%

La personne est responsable de :

- Bien connaître les partenaires du milieu
 - Développer de liens avec les partenaires retenus
 - Développer de nouveaux partenariats au besoin
 - Favoriser la liaison entre les ressources du milieu
 - En collaboration avec les animatrices, favoriser l'intégration et la stimulation d'une clientèle plus vulnérable
 - Tenir à jour les diverses statistiques;
- Établir une liste de contacts en fonction des ressources existantes à Vimont-Auteuil et Ste-Rose.

profil poste
(P.3)

- Développer du partenariat avec les regroupements d'âinés de Ste-Rose et dans 2 tours d'habitations pour âinés à Ste-Rose
- Expédier les statistiques à la coordonnatrice mensuellement ;
- Analyser les statistiques compilés et des résultats obtenus, les bons coups et les difficultés obtenues;
- Rédiger un rapport annuel ;

6- Responsabilité principale : Travail de bureautique

Pourcentage:5%

La personne est responsable de :

- Tenir à jour les diverses statistiques;
- Expédier les statistiques à la coordonnatrice mensuellement ;
- Analyser les statistiques compilés et des résultats obtenus, les bons coups et les difficultés obtenues;
- Rédiger un rapport annuel ;

EXIGENCE ET CONDITIONS DE TRAVAIL :

Niveau d'études : Universitaire 1 er cycle (Bac), Service social ou l'équivalent.

Années d'expérience reliées à l'emploi : 3 à 5 années d'expérience

Description des compétences : Forte capacité d'interrelation avec les âinés(reaching out) expérience en animation d'atelier et d'activités, expérience en intervention individuelles et de groupes, posséder des habiletés relationnelles pour établir un climat de confiance, fortes habiletés en communication verbales, empathie, très forte capacité d'adaptation , de résolution de problèmes, d'analyse et de jugement, capacité de répondre à des imprévus, souplesse, initiative. Très bonne capacité à travailler en équipe et posséder des valeurs communautaires d'entraide. Très bonne connaissance en Word, Excel et Internet. rédiger des rapports et tenir des statistiques. La personne doit posséder un véhicule.

Langues demandées : Très bon français parlé et écrit

Nombre d'heures par semaine : 35 heures

Conditions diverses : du lundi au vendredi de 9 h à 16 h

Durée de l'emploi : 2 ans

Salaires : 17 \$ heure

Date prévue de l'entrée en fonction : Avril 2010

1.5.1

Camper l'initiative dans cadre de référence de l'organisme

Au fil de divers exercices de caractérisation des ITMAV, menés depuis 2005, de nombreux organismes ont souligné l'importance de bien camper l'initiative dans un cadre de référence global de l'organisme. Certains expriment cette condition de succès en évoquant l'harmonisation à leur mission. A noter que des organismes, qui ont eu de la difficulté à mettre sur pied une ITMAV, insistent particulièrement sur ce point.

Il semble important de garder à l'esprit que, pour plusieurs organismes, il s'agit d'une première initiative résolument tournée vers l'externe de leur Centre. Dans ce contexte, la compréhension par les divers acteurs internes serait un défi à ne pas sous-estimer.

Cette pratique vise essentiellement à bien situer l'ITMAV dans une déclinaison logique de la mission et des grands axes qui guident les activités de l'organisme. Un tel exercice facilite la sensibilisation de toute l'équipe interne. Il permet aussi au travailleur de milieu de mieux visualiser son intégration à l'équipe. Ce dernier bénéfice serait d'autant plus important que la nature de son travail l'amène à être fréquemment « isolé » des autres acteurs de l'organisme.

Cette pratique a aussi le potentiel d'inspirer la recherche d'une meilleure complémentarité entre le travail de milieu et d'autres activités ou services déployés par l'organisme.

Plusieurs organismes soulignent l'importance de cette pratique. En annexe, vous trouverez une fiche explicative, rédigée par le Centre du Vieux Moulin de LaSalle.

Pratique : Cadre de référence du CVML

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Assurer l'adhérence de l'équipe aux principes, à la vision, à mission, à l'approche et aux valeurs que l'organisme s'est donné, tout en aidant à garantir une cohérence accrue des actions menées.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
Permettre aux employés travaillant sur le projet de travail de milieu de développer le projet tout en étant en lien avec la mission de l'organisme.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Avoir lu le code de référence.❖ Savoir le mettre en pratique dans son quotidien

1.5.2

Adhésion du CA de l'organisme

Dans la majorité des cas, un projet d'ITMAV se développe sous le leadership du DG de l'organisme. Quelques fois, un ou deux autres permanents sont plus ou moins impliqués dans la démarche.

Une série d'entrevues, menées en 2009, révèle que l'adhésion des membres du Conseil d'administration est une importante condition de succès pour plusieurs organismes. L'expérience vécue par quelques directeurs tend à démontrer qu'une telle adhésion est parfois difficile à obtenir. Par ailleurs, d'autres DG constatent que l'adhésion visée se doit d'être à la fois éclairée et ferme, sinon l'appui peut s'effriter lorsque les premiers défis se manifesteront.

Pour favoriser une solide adhésion des membres du CA, certains suggèrent de :

- Impliquer un administrateur dans le développement du projet ; un administrateur qui pourra ensuite agir en tant que porteur et responsable du suivi au sein du CA
- Développer un rationnel de projet qui situera l'ITMAV dans l'ensemble des priorités, activités et services de l'organisme : un rationnel démontrant que l'ITMAV est cohérente avec la mission et les ambitions de l'organisme. (voir la fiche 1.5.1 à cet égard)
- Développer puis présenter au CA un plan de projet assez détaillé. Ce dernier aurait avantage à bien illustrer les diverses actions qui permettront à l'ITMAV d'atteindre ses objectifs.

Tout indique que l'adhésion des administrateurs implique une séquence de points de discussion/décision en CA, durant la phase de développement du projet.

Plusieurs organismes soulignent l'importance de cette pratique. En annexe, vous trouverez une fiche explicative, rédigée par RésOlidaire.

Pratique : Adhésion du CA

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
S'assurer que les membres du CA soutiennent le projet d'ITMAV, en étant bien conscients des objectifs et des implications du projet.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Éviter les mauvaises surprises. Un CA pourrait être en accord avec le principe. Mais s'il n'est pas assez bien informé des implications, il pourrait remettre en cause son soutien, après que plusieurs efforts aient été investis pour développer un projet.• Confirmer la volonté du CA de développer ce nouveau service dans une vision claire de mise en valeur de notre mission.• Faire en sorte que le projet d'ITMAV ne soit pas seulement un projet du DG
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Impliquer le CA, avant même d'investir trop de temps dans le développement du projet❖ «Faire vivre» le développement du projet aux administrateurs : leur en parler à quelques reprises, par exemple :<ul style="list-style-type: none">• Au début : pour qu'ils approuvent la pertinence du projet par rapport à notre mission• En cours de développement : pour les sensibiliser aux implications d'une ITMAV, ce qui devrait inclure :<ul style="list-style-type: none">○ Qu'ils soient conscients des efforts qui devront être investis par d'autres acteurs internes que le TM○ Qu'ils comprennent l'importance pour le DG, et peut-être d'autres acteurs, de consacrer du temps pour développer puis entretenir des partenariats essentiels : avec d'autres organismes communautaires ou avec des institutions comme l'OMH, le CLSC, etc❖ Idéalement, faire en sorte qu'un administrateur accepte de s'impliquer plus étroitement dans le développement du projet. Celui-ci deviendra le répondant du projet au sein du CA.

1.5.3

Consultation d'autres Travailleurs de milieu – jeunes et aînés

Quelques organismes ont misé sur des stages ou des échanges avec des organismes qui possédaient déjà une expérience en travail de milieu ou travail de rue.

Il s'agit d'une pratique exploitée en phase de pré-projet ou au tout début de la mise en œuvre d'une ITMAV.

Les stages ou échanges se font avec des travailleurs de milieu pour jeunes, pour aînés, ou les deux.

Le travail de milieu pour les jeunes s'étant consolidé au fil de plusieurs années, tout indique qu'il y a beaucoup à apprendre des organismes qui travaillent auprès des jeunes de la rue.

L'importance de cette pratique se situe au niveau de l'assimilation des défis associés au «reaching out» et aux relations avec des personnes en situation de vulnérabilité.

Parmi ceux qui ont valorisé cette pratique, mentionnons les tout premiers organismes qui ont expérimenté le travail de milieu pour aînés vulnérables au début des années 2000. La pratique a aussi été retenue par d'autres organismes ayant développé leur ITMAV plus récemment.

Dans quelques cas, la pratique de stage s'est prolongée dans un modèle de supervision clinique (voir la fiche 2.5.1)

Parmi les organismes ayant valorisé cette pratique, mentionnons ACHIM, Projet Changement, le Centre des aînés de Côte-des-Neiges, le Centre des aînés de Gatineau et la Maison des aînés de Lévis. En annexe, vous trouverez une fiche explicative, rédigée par la Maison des aînés de Lévis.

Rencontrer d'autres travailleurs de milieu (volets aînés et jeunesse)

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Permet au travailleur de milieu de partir sur des bases solides en obtenant des informations sur la pratique (ex: les techniques d'approches dans les endroits publics, combien de temps en moyenne dure une relation d'aide, les erreurs à éviter, etc.)
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">● Le travailleur de milieu peut s'inspirer du matériel promotionnel de ces intervenant(e)s pour créer son propre matériel (dépliant, carte d'affaire...)● Obtenir d'autres informations pertinentes telles que la tenue de statistiques (qu'est-ce qui est comptabilisé), les formations utiles, les sources de financement, etc.● Cette pratique est utile:<ul style="list-style-type: none">○ Pour le travailleur de milieu: n'a pas à «réinventer la roue»○ Pour les gestionnaires: les sources de financement
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Viser des organismes qui :<ul style="list-style-type: none">○ Ont une bonne expérience en travail de milieu pour aînés OU○ Ont une bonne connaissance du milieu, ou de milieux comparables.

1.5.4 Exploration du territoire

Par définition, une initiative de travail de milieu pour aînés vulnérables se développe en tenant compte de la dynamique particulière d'un milieu donné. Ainsi les activités et formes d'interventions privilégiées par les diverses ITMAV varient d'un endroit à l'autre.

Les variantes sont principalement inspirées par la présence relative d'autres ressources communautaires ou institutionnelles dans le milieu visé. Les concepts de non-dédouement et de complémentarité ne s'interprètent donc pas de la même façon dans tous les environnements.

Les variantes sont aussi inspirées par la lecture des besoins et du profil d'aînés vulnérables à rejoindre. En d'autres mots, une ITMAV doit s'adapter à la dynamique du milieu, afin d'avoir le meilleur impact possible auprès des aînés vulnérables vivant dans les communautés visées.

Les critères de pertinence précités ont motivé quelques organismes à déployer des exercices d'exploration du territoire. Quelques fois, de tels exercices constituent l'une des premières étapes de mise en œuvre d'une ITMAV. Il semble toutefois préférable de procéder à ces explorations avant de s'engager formellement dans la mise en œuvre : en l'occurrence, durant la phase de développement d'un projet. Ce faisant, quelques organismes ont en effet constaté que l'exploration permettait de colliger des lectures qui ont significativement influencé la définition de leur projet. Dans quelques cas, l'exploration du territoire a fait l'objet d'un projet distinct et préalable au projet d'ITMAV (exemple : à Gatineau – voir fiche 1.1.1).

Parmi les organismes ayant valorisé cette pratique, mentionnons ACHIM, le Centre ABC de Saint-Laurent, le Centre des aînés de Gatineau et la Maison des aînés de Lévis. En annexe, vous trouverez une fiche explicative, rédigée par la ACHIM.

Pratique : Parcourir et découvrir le territoire par le travailleur de milieu

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Découvrir les réalités du quartier (problématiques, endroits clés, profil sociodémographique des résidents).
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Travailler sur les bonnes problématiques• Connaître son milieu de travail• Se faire voir des résidents du secteur• Acquérir une certaine constance tant qu'aux lieux fréquentés
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique</i>
<ul style="list-style-type: none">• Faire le tour de tous les endroits susceptibles d'être fréquentés par les aînés• Rencontrer les organismes communautaires du quartier

2.1.1 Outils de promotion

Tous les organismes porteurs d'ITMAV ont développé des outils de promotion.

Compte tenu de la fragilité de la clientèle visée, de tels outils de promotion doivent être diversifiés, et ce, afin d'être accessibles au moment où un aîné choisit d'avoir recours aux services du TM.

Les principaux outils de promotion et de visibilité des services du TM qui ont été développés sont :

- Dépliants
- Affiches ou cartons promotionnels
 - Présentant les services du TM
 - Ou faisant la promotion d'activités dédiées
- Encarts
- Cartes d'affaire
- Aimants-frigo

Dans les divers outils, plusieurs organismes valorisent une vulgarisation de ce qu'est le «travail de milieu pour aîné». Pour une majorité d'organismes, il semble également important d'y exposer le numéro du téléphone cellulaire du TM. Le travailleur de milieu est en déplacements fréquents dans les divers sites d'interventions : des coordonnées de cellulaire permettent aux aînés de les joindre facilement aux moments où ils ressentent le besoin de leur parler.

A noter que plusieurs organismes favorisent des cartes d'affaire avec une photo du TM. Il semble que cette approche contribue à la relation de confiance recherchée. Au moins un organisme y ajoute une mention de reconnaissance du service de police local.

Le «coffre à outils» présentera plusieurs variantes de ces outils de promotion. En annexe, vous trouverez un modèle de carte d'affaire (fourni par Parrainage civique Abitibi-Témiscaminque), un modèle de dépliant (fourni par Support aux aînés de l'Harricana), un modèle d'encart (fourni par Maison des aînés de Lévis) et un modèle de carton promotionnel pour une activité (fourni par Projet Changement)



380, avenue Richard, Bureau 215
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4L3

▶ **Valérie Perron**

Téléphone : (819) 762-4611
Cellulaire: (819) 277-1828
Télécopie : (819) 762-8403
Courriel: valerie.perron_tdma@live.ca

Travailleuse de milieu
auprès des personnes âgées

▶ **Un service:**

- * D'écoute
- * De soutien
- * De référence
- * D'accompagnement



Table d'action intersectorielle
Personnes âgées

La travailleuse de milieu auprès des aînés, c'est aussi une personne-ressource pour les proches aidants qui ont aussi à cœur nos aînés.

N'hésitez pas à me contacter!



Caroline Brière

Ligne info aînés:

819- 444-8873

Courriel:

travailmilieuaines@hotmail.com



**Travailleuse
de milieu
auprès des aînés**

Caroline Brière



**Support aux aînés
de
l'Harricana**

Qu'est-ce que le travail de milieu auprès des aînés



Par une présence dans la communauté, le travail de milieu auprès des aînés vise à donner aux personnes âgées la possibilité d'agir concrètement sur leurs conditions de vie, de briser l'isolement et d'améliorer leur qualité de vie.

Les services offerts

- Rejoindre les aînés dans leur milieu (restaurants, centre d'achats, HLM etc.)
- Établir une relation de confiance en participant à différentes activités (soirées, cliniques etc.)
- Être à l'écoute de leurs besoins et ce, de façon personnelle et confidentielle.
- Informer sur les différents services existants (soupe populaire, logements, etc.)
- Soutenir et accompagner les aînés dans leurs démarches
- Référer vers les ressources appropriées (CLSC, CAAP, etc)
- Amener les aînés à poser des actions concrètes d'implication sociale.

Municipalités desservies par la travailleuse de milieu

Amos
Barraute
Berry
Champneuf
Guyenne
Lac-Despinassy
La Corne
La Morandière
La Motte
Landrienne
Launay
Preissac
Rochebaucourt
St-Dominique-du-Rosaire
St-Félix-de-Dalquier
Ste-Gertrude-Manneville
St-Marc-de-Figuery
St-Mathieu-d'Harricana
Trécesson





La Rescousse

- *Vous avez 50 ans et plus...*
- *Vous avez besoin de parler...*
- *Vous vivez des difficultés...*
- *Vous connaissez quelqu'un dans cette situation...*

Appelez-moi à votre Rescousse...

En tant que travailleur
de proximité

- *Je vous écoute*
- *Je vous informe*
- *Je vous accompagne au
besoin dans vos démarches*

C'est gratuit et confidentiel



Denis Gingras
Travailleur de proximité

418-838-4100 (bureau)
418-564-0711 (cellulaire)
mdaldg@gmail.com (courriel)

LE TRAVAILLEUR DE PROXIMITÉ

Je suis un intervenant qui travaille en étroite collaboration avec différentes organisations de notre communauté. En lien direct avec les personnes âgées, je fais le pont entre vos besoins et les ressources ou organismes qui sont à votre disposition.

MA MISSION

- *Vous rejoindre dans votre milieu*
- *Établir avec vous une relation de confiance*
- *Vous faire connaître les ressources disponibles*
- *Vous supporter et vous accompagner au besoin dans vos démarches*
- *Envisager avec vous des solutions*

POURQUOI PAS

Il n'y a aucune obligation de votre part, simplement le plaisir d'avoir une oreille attentive...

APRÈS TOUT C'EST VOTRE RESCOUSSE

Un service offert par des organismes de votre milieu, sous la responsabilité de La Maison des Aînés de Lévis.



Desjardins
Caisse de Bienville

endos

Que fait un travailleur de milieu ?



Il est disponible pour les gens de 55 ans et plus pour :

- Briser l'isolement et la solitude.
- Offrir une écoute attentive.
- Informer et orienter selon vos besoins.
- Dans le respect et la confidentialité.



Sébastien Gagnon et Françoise Boudreault

Travailleurs de milieu

514-521-5145

Ce projet important est soutenu financièrement par :



ouverture

Invitation

Pour l'atelier :

« En toute sécurité dans mon quartier »



Une initiative de :



intérieur gauche

Cet atelier vous est offert gratuitement par :



En collaboration avec :

Postes de Quartier 37 et 38 du service de police de la ville de Montréal.



Déroulement de l'activité

13h15 : Ouverture de la salle.

13h30 : Début de l'atelier.

13h45 : Animation avec les agentes socio-communautaire de la police de quartier et Catherine Simard du Centre des femmes au Plateau-Mont-Royal.

15h : Café, dessert et un cadeau de parti-

intérieur droit

**Vous êtes invités à l'atelier :
« En toute sécurité
dans mon quartier »**

Trucs et conseils pour être plus en sécurité dans votre vie quotidienne, à la maison ou dans la rue.

**Aux habitations De Lanaudière,
dans votre Salle communautaire :**

Le mercredi 1 avril à 13h30

*Venez en grand nombre,
n'hésitez pas à
inviter un ami !*

2.1.2

Présentations orales de vulgarisation

En matière de promotion, quelques organismes favorisent des présentations orales de sensibilisation/vulgarisation du travail de milieu auprès des aînés vulnérables. Cette approche permet un contact direct avec des intervenants stratégiques, ou avec des personnes susceptibles de mettre en relation avec des partenaires-clé. L'importance de ces intervenants peut tout autant être associée à des objectifs de repérage que de référence.

Ces présentations aident le TM à bâtir, puis consolider son réseau de partenaires.

De telles présentations sont surtout souhaitables au début de la mise en œuvre d'une ITMAV. Quelques organismes estiment toutefois important de multiplier les présentations au fil du temps : ne serait-ce que pour mieux composer avec la rotation des intervenants visés par le repérage ou la référence.

Selon les organismes, ces présentations sont offertes aux :

- Intervenants des CSSS, CLSC, et du réseau local de la santé
- Employés, gestionnaires et comités de locataires de HLM ou tours d'habitation
- Organismes communautaires ou institutionnels (ex : police) du milieu
- Parfois à des regroupements locaux de commerçants (potentiel de contribution au repérage)

Cette pratique est tributaire d'une condition de succès : que l'organisme porteur de l'ITMAV valorise l'investissement de temps requis pour planifier puis animer de telles présentations.

Selon la disponibilité des organismes, le coffre à outils présentera diverses variantes d'outils de présentation. En annexe, vous trouverez le canevas de présentation développé par la Maison des aînés de Lévis.

PRÉSENTATION DU PROJET LA RESCOUSSE

À l'attention des intervenants du réseau
et
du public en général

DENIS GINGRAS
TRAVAILLEUR DE PROXIMITÉ

AVIS

Le contenu de ce document ne constitue qu'un support à une présentation orale du projet
«La Rescousse»

PRÉSENTATION DU PROJET «LA RESCOUSSE»

Qu'est-ce que «La Rescousse»

C'est un service de travail de proximité auprès des aînés.

Si on veut faire un comparatif, c'est la même chose que le travail de rue auprès des jeunes, mais c'est pour les aînés.

C'est un projet novateur à Lévis. Le service existe déjà depuis quelques années dans certaines régions du Québec (entre autres à Charlesbourg et dans le quartier Rosemont à Montréal).

- C'est un concept déjà éprouvé et qui donne de bons résultats.

Mais pour Lévis, c'est une première.

- Il s'agit au départ d'un projet collectif (une dizaines d'organismes de Lévis sont partenaires de cette initiative).
- C'est la Maison des Aînés de Lévis qui est l'organisme porteur du projet.

Pourquoi un tel projet

On sait que, dans notre milieu, il y a beaucoup de personnes âgées qui sont isolées, qui ont des limites au niveau physique et mental, qui n'ont pas un très grand réseau social et qui, malheureusement, ne connaissent pas les ressources qui sont à leur disposition.

Ce sont ces gens que nous voulons rejoindre, parce que ce sont eux qui sont le plus susceptibles de se retrouver en situation d'abus ou de négligence.

L'approche préconisée

Dans le cadre du projet «La Rescousse», nous préconisons trois approches:

La première: Une approche axée sur le travail de terrain.

La deuxième: Une approche axée sur la dénonciation (la référence).

La troisième: Une approche indirecte (promotion)

Première approche (travail de terrain)

Le travail de terrain consiste à fréquenter les endroits publics où se retrouvent les personnes âgées à risque:

- Les centres commerciaux, les restaurants de quartiers, les institutions bancaires, les salles de quilles, les parcs en été, etc.

On parle ici d'une approche individuelle qui se fait en trois étapes:

1. Créer un lien de confiance
2. Identifier les besoins
3. Référer vers les ressources appropriées

Nonobstant les trois étapes, une intervention «sur le terrain» peut aussi se traduire par une simple conversation avec une personne âgée.

Comme le dit si bien une travailleuse de proximité dans un témoignage paru dans le magazine «Le Bel Âge»:

«Parfois, un simple sourire, une heure passée avec une personne aînée peuvent faire toute la différence.»

Deuxième approche (la dénonciation ou la référence)

Lorsque les gens nous réfère une personne qui aurait besoin de nos services.

La personne référée peut être:

- Une personne qui vit une problématique en particulier.

- Une personne qui a besoin d'informations.
- Une personne qui a simplement besoin de parler et d'être écoutée.

L'intervention ne se fait qu'avec l'accord de la personne référée et le même processus d'intervention s'applique:

- Création du lien de confiance
- Identification des besoins
- Orientation vers la bonne ressource

Troisième approche (l'approche indirecte)

La clientèle que l'on recrute par l'intermédiaire de notre publicité et de notre matériel promotionnel (dépliants, cartes d'affaire, etc.).

Les conditions de succès

Axer les interventions sur la **qualité** des rapports humains, et non sur la **quantité**.

- On doit se fixer des objectifs réalistes.

Qu'est-ce que des objectifs réalistes?

Étant donné que le concept de travail de proximité auprès des aînés est relativement nouveau, il est pertinent de se référer à l'expertise des travailleurs de rue auprès des jeunes.

Dans un document publié par l'Association des Travailleuses et Travailleurs de Rues du Québec, la notion «d'objectifs» est abordée de façon pragmatique:

«La liberté d'action est essentielle pour la pratique du travail de rue. Des objectifs trop pointus, des attentes trop pressantes, des cadres rigides et des comptes à rendre trop fréquent noient le poisson dans l'eau. Le travail de rue est une approche graduelle et son rythme irrégulier ne peut se vivre dans un corridor étroit.» 1Cadre de la pratique, p.68

Dans un autre document, celui-ci publié par les Centres Jeunesse Chaudière-Appalaches, on parle même de banir la notion d'objectifs:

Au niveau du travail de rue, il est à peu près impossible de mesurer exactement l'atteinte d'un objectif, il est préférable d'utiliser la notion de «fonction» qui est beaucoup plus souple. *Évaluation systématique du travail de rue à Lévis, p.12*

Il est donc prudent de demeurer réaliste quant aux objectifs. Ceux-ci devraient être considérés dans une vision globale et non spécifique.

Dans le cadre d'un projet comme «La Rescousse», nous pourrions envisager réalistement l'atteinte des objectifs suivants:

- Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des aînés vulnérables
- Briser l'isolement
- Contribuer à la prévention du décrochage social

L'atteinte de ces objectifs est conditionnel à l'approche préconisée dans la pratique.

S'il fallait résumer en quatre mots le travail de proximité auprès des personnes aînées, il serait à-propos de choisir les quatres mots suivants: **Respect, Patience, Constance et Liberté.**

- Respect: Respect envers les aînés.
- Patience: Ne pas précipiter les contacts avec la clientèle ciblée.
- Constance: fréquenter régulièrement les mêmes endroits
- Liberté: Savoir accepter que l'aîné est libre de créer ou non le lien de confiance.

Même chose pour les informations transmises. Le travailleur de proximité est là pour proposer des pistes de solutions, des ressources. C'est l'aîné qui décide d'y aller ou non.

La Rescousse est un projet qui va se déployer sur une période de plusieurs mois, beaucoup d'étapes sont à franchir:

1. Se faire connaître
2. Établir la crédibilité du service
3. Repérer la clientèle visée
4. Établir les liens de confiance
5. Référer les personnes vers les bonnes ressources

2.1.3

Communiqué d'un service local de police

Au moins un organisme a intégré la publication d'un communiqué du service local de police à sa stratégie de promotion.

Cette approche semble avoir un fort potentiel à au moins deux niveaux :

- Crédibilité auprès des interlocuteurs et intervenants du milieu
- Relation de confiance avec les aînés visés par l'ITMAV.

Au-delà de ses impacts sur la relation de confiance, un tel communiqué peut également crédibiliser la présence du TM dans divers lieux publics (des lieux où on pourrait le confondre avec des vendeurs itinérants ou des charlatans)

Tout indique que cette pratique dépend d'une démarche préalable de sensibilisation du service local de police : idéalement durant la phase de développement d'un projet.

L'exemple joint démontre que le communiqué peut être très sommaire. La portée de ce communiqué serait surtout liée à la réputation de crédibilité du service policier dans son milieu.

Comme dans toute stratégie de communication publique, l'impact de ce communiqué est étroitement associé à sa visibilité. En ce sens, l'organisme porteur de l'ITMAV devra s'impliquer dans la diffusion et le rayonnement du communiqué (ne pas se contenter de sa première diffusion).

En annexe, vous trouverez le communiqué qui a été émis par le Service de police de la Ville de Lévis, en soutien à l'initiative de la Maison des aînés de Lévis.

COMMUNIQUÉ

émis par le Service Police de la Ville de Lévis

LA RESCOUSSE

«Travailleur de proximité auprès des aînés»

Dans le cadre du projet «La Rescousse», la Maison des Aînés de Lévis, en collaboration avec une dizaine d'organismes de la région, offre aux citoyens de Lévis les services d'un travailleur de proximité pour les aînés.

À cet effet, les responsables du projet ont retenu les services de monsieur Denis Gingras dont la mission est de rejoindre les aînés vulnérables dans leur milieu, d'établir avec eux une relation de confiance et leur faire connaître les ressources ou organismes qui peuvent leur venir en aide.

En tant que travailleur de milieu, monsieur Gingras fréquente régulièrement les lieux de rencontres des personnes aînées, c'est-à-dire les centres commerciaux, les salles de quilles, les restaurants, etc..

Améliorer la qualité de vie de nos aînés et briser l'isolement, telles sont les principaux objectifs du projet «La Rescousse».

Pour référer une personne ou pour de plus amples informations, contactez monsieur Denis Gingras (travailleur de proximité) au 418-838-4100 (bureau) ou au 418-564-0711 (cellulaire).

Ce service est disponible grâce à une aide financière du ministère de la famille et des aînés, dans le cadre du programme «soutien aux initiatives visant le respect des aînés» et de la Caisse Desjardins de Bienville.

2.1.4

Promotion adaptée à des circonstances de vie

Au-delà des outils de promotion plus ou moins généraux, quelques organismes ont développé des outils adaptés à certaines circonstances de vie qui risquent de fragiliser un aîné.

Ce type d'outils s'apparente à des stratégies de communication très ciblées (ou «just in time»). Dans ce contexte, on cherche à exposer le service du TM dans un moment précis : en l'occurrence, au moment où un aîné est confronté à une situation qui pourrait affecter sa qualité de vie. Parmi ces situations, mentionnons le deuil d'un proche ou encore le retour à domicile suite à une hospitalisation.

Le recours à de tels outils apparaît bien adapté à un contexte d'intervention auprès de personnes vulnérables. De nombreux organismes ont en effet constaté que la très grande majorité des aînés concernés ne se qualifiera pas facilement de «personne vulnérable ou fragile». Généralement un tel constat se fait avec le temps, souvent avec l'aide d'une tierce personne ... et aussi souvent un peu tard. Des outils de promotion adaptés visent donc à provoquer l'aîné dans sa propre réflexion sur sa situation du moment.

Tout indique que de tels outils doivent être très «courtois» : témoigner d'une attention envers la personne et ce qu'elle vit, mais en évitant d'être trop invasif. Ainsi l'offre de service est exposée sans présumer de ce dont l'aîné a besoin : simplement pour dire «qu'on est là».

A noter que quelques organismes exploitent une telle approche de «visibilité en contexte» en s'associant à des activités pertinentes. Ainsi, quelques TM s'assurent d'être occasionnellement présents à des rencontres d'activités comme les «groupes de deuil». Parfois de telles activités sont offertes par leur propre organisme, parfois par d'autres organismes du milieu.

Le recours à de tels outils démontre à quel point la promotion d'une ITMAV a tout avantage à être diversifiée.

Selon la disponibilité des organismes, le coffre à outils présentera plusieurs variantes de ces outils de promotion. Parmi les organismes qui exploitent une «visibilité en contexte», mentionnons le CATAL et Service Plus des Trois Pignons. En annexe, vous trouverez deux cartons illustrant ce type de promotion : deux exemples fournis par Service Plus des Trois Pignons.

Sincères sympathies

SUITE À LA PERTE D'UN
ÊTRE CHER, N'HÉSITEZ
PAS À CONTACTER VOS
INTERVENANTES DE
MILIEU AUX TOURS
FRONTENAC, QUI
POURRONT VOUS
APPUYER DANS VOTRE
DÉMARCHE DE DEUIL.

Gestion des Trois Pignons



Recto

*Madame, Monsieur,
Nous sommes vos intervenantes de milieu des
tours Frontenac. Nous nous préoccupons de votre
bien-être et tenons à s'assurer que tout se déroule
bien. Nous vous invitons à nous contacter au
514-524-3015 pour nous dire que vous allez bien
ou nous faire part de vos besoins.*

Verso

Sincèrement,

*Marianne Forgues
Vickie LeVasseur
Vos intervenantes de milieu*



Recto



Prompt Rétablissement

Mme/M.,

Suite à un séjour à l'hôpital, ne soyez pas surpris de recevoir un appel d'une des intervenantes de milieu qui prendra de vos nouvelles.

Merci de votre attention,

Gestion des Trois Pignons

Madame, Monsieur,

Nous sommes vos intervenantes de milieu aux tours Frontenac. Nous nous préoccupons de votre bien-être et tenons à s'assurer que votre retour à domicile se passe bien.

Nous vous invitons à nous contacter au **514-524-3015** dès votre retour pour nous dire que vous allez bien ou pour nous faire part de vos besoins.

Au plaisir de vous rencontrer.

Sincèrement,

**Victoria Burns
Marianne Forgues**

Vos intervenantes de milieu



verso

2.2.1

Comité permanent de suivi et de réflexion sur interventions

La mise en œuvre de quelques ITMAV est soutenue par des comités permanents de suivi et de réflexion.

Généralement, il s'agit d'un mécanisme assez «intime» de gestion des partenariats. La majorité de ces comités ne mobilise en effet qu'un nombre restreint de partenaires qui sont très directement concernés. Souvent ce sera l'organisme et son TM en interaction avec les principaux acteurs d'un HLM ou d'un milieu spécifique d'intervention. Dans quelques cas, on y mobilisera des intervenants-clé de référence comme le CLSC.

L'objectif est d'avoir un forum permanent pour échanger sur le travail de milieu et sur les autres activités ou services déployés dans un milieu d'intervention. On cherche donc à impliquer des acteurs qui comprennent bien le travail de milieu. Mais il semble tout aussi important que ce soit des acteurs qui sont très près du «terrain», ou qui sont fortement sensibilisés à la réalité du «terrain».

La fréquence des réunions de tels comités est assez élevée : aux quatre à six semaines.

Parmi les principaux bénéfices constatés, mentionnons la possibilité pour le TM de ventiler et d'échanger dans une interaction qui est étroitement associée à sa pratique quotidienne. Ces comités peuvent aussi inspirer des petits ajustements qui font une grande différence dans le quotidien du travailleur de milieu.

Cette pratique aurait tout aussi bien pu être citée dans la section 2.4 (suivi continu). En termes de comités ayant une certaine influence sur l'évolution d'une ITMAV, cette pratique s'approche également de celle citée à la section 3.2.1 (comités de suivi et/ou d'orientation). La principale distinction avec ces derniers se situe au niveau de la composition et d'un focus plus «terrain».

Au moins deux organismes ont signalé leur implication dans ce genre de comités permanents. En annexe, vous trouverez deux fiches explicatives présentant deux modèles de la pratique ; fiches respectivement rédigées par Action Centre-ville et par le Centre du Vieux moulin de LaSalle.

Recto



Prompt Rétablissement

Mme/M.,

Suite à un séjour à l'hôpital, ne soyez pas surpris de recevoir un appel d'une des intervenantes de milieu qui prendra de vos nouvelles.

Merci de votre attention,

Gestion des Trois Pignons

Madame, Monsieur,

Nous sommes vos intervenantes de milieu aux tours Frontenac. Nous nous préoccupons de votre bien-être et tenons à s'assurer que votre retour à domicile se passe bien.

Nous vous invitons à nous contacter au **514-524-3015** dès votre retour pour nous dire que vous allez bien ou pour nous faire part de vos besoins.

Au plaisir de vous rencontrer.

Sincèrement,

**Victoria Burns
Marianne Forgues**

Vos intervenantes de milieu



verso

RÉFLEXION SUR INTERVENTIONS PAR COMITÉ DE PARTENAIRES

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Disposer d'un mécanisme formel de mobilisation et d'échanges avec les partenaires critiques
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Que tous sachent bien ce que fait le TM et comment il s'y prend• Pondérer les attentes des partenaires en tenant compte de la réalité du travail de milieu• Comparer et confronter les visions, les buts et les moyens, afin que tous s'entendent sur les pratiques déployées• Harmoniser les actions des uns et des autres auprès des aînés vulnérables que le TM suit : éviter les dérapages et contradictions entre les diverses actions
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Principaux conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Petit groupe : un (ou maximum deux) représentants de chaque partenaire critique❖ Bien cerner les partenaires critiques en fonction de l'approche de travail de milieu privilégiée. Dans notre cas : le DG d'ACV, un TM, CLSC, et représentants – incluant la direction générale - du complexe d'habitation. Dans certains cas, ce pourrait aussi être la Police, un représentant des signataires de protocoles, etc.❖ Ne pas hésiter à revoir la composition : le Comité mobilise-t-il les partenaires vraiment critiques ? (ajout et/ou retrait de membres du Comité)❖ Préalable : une bonne compréhension de qu'est et n'est pas l'intervention de milieu❖ Axer les travaux du comité sur une motivation commune : le bien-être des aînés❖ Valoriser l'écoute et la diplomatie❖ Fréquence de réunion : à tous les mois, maximum aux deux mois.

Pratique : Comité en intervention de milieu de l'OMH

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Permettre à l'OMH d'entendre directement les besoins et les problématiques rencontrées par les travailleurs de milieux dans les HLM.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
Permettre aux travailleurs de milieu dans les HLM de mieux comprendre le fonctionnement de l'OMH et ainsi connaître les personnes y travaillant. Exemple : comprendre le rôle des travailleurs sociaux et des agents de location, connaître le processus de traitements des demandes au centre d'appel, le traitement d'une plainte, les critères de sélection des demandes en HLM... Cela permet également aux divers responsables de l'OMH de connaître les différents TM sur le terrain. Il s'agit de faciliter le travail de chacun.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Principaux conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Organiser des rencontres par secteur avec les intervenants de milieu et les agents de l'OMH❖ Rencontre conviviale permettant à chacun de mieux se connaître❖ Réaliser une évaluation après les rencontres pour voir les points à retenir et à améliorer❖ Réaliser un compte rendu après la rencontre

2.2.2

Participation à tables locales de concertation - aînés

Plusieurs organismes s'impliquent en tant que membres de Tables locales de concertation pour aînés.

Une telle implication s'avère profitable durant la phase de développement d'un projet, autant que durant la phase de mise en œuvre continue d'une ITMAV.

Durant la phase de développement d'un projet, la Table locale de concertation se veut un bon forum pour mobiliser des partenaires qui seront essentiels : des partenaires de repérage et d'éventuels partenaires de référence. On peut également y glaner de précieuses informations qui bonifieront la lecture des besoins auxquels l'ITMAV cherchera à répondre.

Sur une base continue, ce forum peut inspirer :

- Une lecture évolutive des problématiques qui affectent les aînés du milieu;
- Une sensibilisation permanente sur le travail de milieu pour aînés vulnérables;
- Un renforcement de la collaboration avec les divers organismes et institutions du milieu que le TM implique dans ses références ou dans ses efforts de dépistage des aînés vulnérables;
- Des réflexions multipartenaires qui favoriseront l'émergence de nouveaux services ou de nouvelles activités répondant aux besoins dépistés.

Pour quelques-uns, les organismes doivent, avant tout, percevoir la participation aux tables de concertation comme un investissement, et non comme une pression de temps supplémentaire à leurs activités.

Parmi les organismes qui valorisent cette pratique, soulignons Action Centre-ville, le centre ABC de Saint-Laurent, Accordailles et Projet Changement. En annexe, vous trouverez une fiche explicative de la pratique ; fiche rédigée par Projet Changement.

Participation à Table de concertation Alliance 3^{ème} Âges Grand Plateau – comité HLM

Objectif(s) de la pratique : <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
La participation à cette table permet aux intervenants qui œuvrent auprès des aînés résidents en HLM sur le Plateau de se réunir pour échanger sur leurs activités. Elle donne l'occasion de partager avec des intervenants qui proviennent du CSSS, de l'OMHM et de l'ensemble du milieu communautaire. Elle nous offre l'opportunité de mieux cerner l'ensemble des enjeux reliés à l'intervention de milieu et de développer une meilleure concertation.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Elle est utile à tous les participants parce qu'elle permet de faire connaître nos missions respectives et aussi d'acquérir une vision globale des problématiques et des enjeux sociaux du territoire.• Elle permet de mettre sur pied des projets rassembleurs pour la communauté par exemple : « mon super voisin, ma super voisine », qui veut souligner l'entraide entre voisin dans les tours HLM.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Principaux conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Profiter de l'expérience terrain de chacun nos partenaires.❖ Avoir un suivi continu par courriel entre les réunions qui peuvent être très espacée dans le temps

2.2.3

Collaboration avec autres organismes du quartier

Entretenir des liens étroits avec les autres ressources et organismes actifs dans le milieu s'avère une importante condition de succès pour plusieurs ITMAV.

L'objectif est d'éviter les dédoublements, mais surtout d'enrichir les lectures en matière de :

- références potentielles
- développement de nouveaux services ou activités répondant aux besoins.

Généralement, les approches de liaison avec les autres organismes locaux sont informelles. Plusieurs organismes estiment toutefois important d'assurer un certain suivi dans la gestion de ces liaisons.

Selon les lectures antérieures des conditions de succès des ITMAV, cette pratique serait associée à une bonne identification de la hiérarchie des partenariats. Ainsi, il semble se dégager trois grandes catégories de partenaires : les partenaires critiques, les partenaires importants et assez récurrents, puis les partenaires associés à des contributions plus ponctuelles. La présente pratique serait surtout pertinente avec les partenaires de la seconde catégorie (importants et assez récurrents), et avec quelques partenaires associés à des contributions plus ponctuelles.

Certains organismes confieront la responsabilité d'entretenir ces liens au TM, d'autres au DG de l'organisme : dans certains cas, on partage la responsabilité entre les deux acteurs précités.

Parmi les organismes qui ont identifié l'importance de cette pratique, mentionnons Action centre-ville, Service Plus des Trois Pignons et Projet Changement. En annexe, vous trouverez une fiche explicative de la pratique rédigée par Projet Changement.

Collaboration avec d'autres organismes

Objectif(s) de la pratique : <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée?</i>
<p>Le but premier du travail de milieu est de permettre à des gens plus isolés de se réseauter avec des ressources pertinentes reliées à leur problématique. Il est donc primordial de savoir quels sont les organismes présents sur le territoire qui peuvent devenir des ressources adéquates dans le cadre de votre intervention. Cela permet aussi de faire connaître le travail de milieu à des organismes qui ignorent votre existence. Ce réseautage permettra également d'enrichir le volet d'animation collective et la possibilité de développer de nouveaux projets en commun.</p>
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Pour l'intervenant elle permet de construire son bottin de références et de développer des partenariats fructueux tant pour les organismes que pour les participants.• Elle est très utile dans la compréhension des enjeux et des ressources présentes sur l'ensemble du territoire desservi.• Peut permettre d'initier des actions communes qui auront un impact positif sur les populations ciblées.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Principaux conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Avant de se lancer dans l'intervention, le travailleur de milieu doit absolument effectuer un recensement complet des ressources disponibles dans son milieu, de les visiter et de s'y faire connaître afin d'établir des liens privilégiés avec ces différentes instances.❖ Participer de façons régulières aux différentes instances de concertation existantes. S'il n'y en a pas, contribuer à la création d'un tel réseau.

2.2.4

Rencontres annuelles avec les directeurs de HLM

Plusieurs ITMAV interviennent principalement dans des HLM. Quelques organismes porteurs de telles ITMAV considèrent que les Directeurs de ces habitations sont d'importants partenaires. Ce statut implique des efforts continus de gestion des relations avec ces directeurs.

Différentes approches de liaison sont exploitées. Quelques-unes sont informelles, d'autres sont plus encadrées.

Parmi les approches de liaison plus formelles, au moins un organisme privilégie une rencontre annuelle avec les directeurs des HLM concernés.

Le principal objectif de cette approche est de provoquer une occasion de rétroaction par les directeurs : un certain temps d'arrêt dédié pour apprécier leur lecture des bons et des moins bons coups associés à la mise en œuvre de l'ITMAV dans leur milieu de vie. Cette occasion peut aussi permettre de consolider ou d'ajuster le partenariat entre le TM et les instances internes du HLM.

Tout indique que ces rencontres annuelles peuvent aussi impliquer des représentants de comités de locataires. La formule semble pouvoir s'adapter à un format d'une seule rencontre avec tous les directeurs visés, ou encore à une série de rencontres avec chaque HLM. Lors de telles rencontres, le TM ne devrait pas être le seul représentant de l'organisme : il est conseillé que le DG de l'organisme, et même un membre du CA de l'organisme, soient aussi impliqués.

Cette pratique enrichit l'évaluation annuelle de l'ITMAV.

En annexe, vous trouverez une fiche explicative de la pratique rédigée par le G.R.A.V.E.S.

Rencontres annuelles avec les directeurs de HLM

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Cette pratique permet de réunir tous les partenaires des ententes de services afin de faire connaître les bons coups, les difficultés rencontrées et parfois de faire mieux comprendre comment le partenariat est nécessaire.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
En fait cette pratique dans nos milieux permet que les différentes directions et membres de comité d'administration et des partenaires de l'entente d'échanger sur leurs propres attentes quant aux travailleurs de milieux et leur résidents
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Prévoir des temps dans l'année pour ces rencontres auprès des partenaires.❖ Avoir un léger gouter❖ Une flexibilité dans le choix du lieu et du moment : éviter le jour si les directions sont à temps partiel.❖ Une rencontre pas trop longue mais qui permette l'échange

2.3.1 Bottin de ressources

Tel que l'énonce le *Cadre théorique des ITMAV*, la référence est une tâche-clé d'un travailleur de milieu pour aînés vulnérables. Toutes les ITMAV reconnaissent ce constat.

Certaines ressources de référence sont si importantes que le TM connaîtra probablement par cœur leurs coordonnées (exemple le CLSC). Ces ressources, qu'on qualifie souvent de «partenaires critiques», sont généralement peu nombreuses : cinq à six environ.

Par contre, le TM aura besoin de composer plus occasionnellement avec un très grand nombre de ressources de référence. Ces dernières seront associées à une diversité de besoins et de problèmes auxquels un TM pourra être confronté. La majorité de ces ressources aura un rayonnement d'action plutôt local. Quelques-unes auront des portées régionales ; dans de rares cas, provinciales. Généralement ces ressources à rayonnement plus large sont associées à des zones d'expertises assez pointues : par exemple, Alzheimer.

La très grande majorité des organismes porteurs d'ITMAV priorise le développement puis la mise à jour continue d'un bottin de ressources. Il semble important qu'un tel bottin couvre un large spectre d'expertises. On y cite prioritairement des organismes vers lesquels on peut référer un aîné dans des cas précis. Souvent, on y retrouve aussi des organismes ou intervenants qui peuvent conseiller le TM, ou encore qui peuvent déployer des services ou activités qui répondront à un besoin identifié par le TM. A ce dernier égard, pensons entre autres à des intervenants qui font de la sensibilisation en matière de sécurité.

Il n'existe pas de bottin unique qui puisse convenir à tous les TM. Pour favoriser les meilleures références possibles, chaque ITMAV doit développer son propre bottin en tenant compte des intervenants et organismes actifs dans son milieu. Afin de guider le développement d'un bottin de ressources, un TM pourra s'inspirer d'une grille indicative de la hiérarchie des partenaires. Cette grille a été produite en 2007 par un comité multipartenaires sur les interventions de milieu en HLM et tours d'habitation dans le territoire du CSSS Jeanne-Mance. Cette grille est reproduite en annexe.

En annexe, vous trouverez, non seulement la grille sur la hiérarchie des partenaires, mais aussi un modèle de Table des matières d'un bottin de ressources ; modèle fourni par le Centre des aînés de Côte-des-Neiges.

Grille indicative de hiérarchie des partenaires et collaborateurs
(trame de travail à moduler)

Partenariats critiques	
<i>Partenaires</i>	<i>Portée / bénéfices recherchés - quelques exemples-</i>
CSSS et CLSC	<ul style="list-style-type: none"> - liaison avec intervenant actuel de la personne - liaison avec médecins - activités de promotion de la santé - soutien et supervision clinique (voir section 9 pour autres portée et bénéfices)
L'organisme du promoteur de l'IM (ou un centre communautaire pour aîné du milieu, si l'organisme promoteur n'en est pas un)	<ul style="list-style-type: none"> - contributions d'autres ressources de l'organisme - expertise/capacité d'organisation d'activités - déconcentration d'activités ou services de l'organisme - accueil/intégration d'aînés dans les activités régulières de l'organisme
OMHM ou gestionnaire de Tours	<ul style="list-style-type: none"> - contributions d'autres ressources de l'organisme aux activités de veille/dépistage - accès à des locaux et équipements - participation financière - OMHM : collaboration des travailleurs sociaux et organisateurs communautaires de l'Office
Organismes d'aide aux aînés	<ul style="list-style-type: none"> - conseils et formation au profit de l'IM - interpellation ponctuelle de ressources spécialisées correspondant aux besoins dépistés - référence de cas (ex : respect de droits) - activités ou interventions de sensibilisation
Organismes d'entretien ménager (« Plumeau & chiffon », « Mille et un usage »)	<ul style="list-style-type: none"> - collaboration de dépistage - collaboration de suivis

Autres partenariats importants et/ou assez récurrents	
<i>Partenaires</i>	<i>Portée / bénéfices recherchés</i>
Organismes communautaires spécialisés en toxicomanie et santé mentale	<ul style="list-style-type: none"> - conseils et formation au profit de l'IM - interpellation ponctuelle de ressources spécialisées correspondant aux besoins dépistés - référence de cas - activités ou interventions de sensibilisation
Popote roulante	<ul style="list-style-type: none"> - référence - collaboration de dépistage - collaboration de suivis
OC de sécurité alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> - référence - ententes de collaboration/service - sensibilisation
Centres communautaires	<ul style="list-style-type: none"> - contributions ponctuelles de ressources du Centre - expertise/capacité d'organisation d'activités - déconcentration d'activités ou services du Centre
Comité de locataires	<ul style="list-style-type: none"> - contribution au dépistage - organisation d'activités de socialisation - contribution à l'émergence ou à l'offre de réponses à des besoins dépistés - collaboration à réflexion sur la bonification des réponses pertinentes aux besoins
Organismes de soins corporels	<ul style="list-style-type: none"> - référence - conseils ponctuels - collaboration au dépistage et/ou suivis
Membres ROAF et Alliance 3 ^{ème} âge	<ul style="list-style-type: none"> - contribution à l'émergence ou à l'offre de réponses à des besoins dépistés - collaboration à réflexion sur la bonification des réponses pertinentes aux besoins - collaboration de promotion/valorisation des IM
Arrondissement	<ul style="list-style-type: none"> - contribution à l'émergence ou à l'offre de réponses à des besoins dépistés - collaboration à réflexion sur la bonification des réponses pertinentes aux besoins (ex : sécurité)
Ville Centre	<ul style="list-style-type: none"> - arrimage des services et/ou programmes existants pour favoriser l'émergence ou l'offre de réponses à des besoins dépistés

Contributions plus ponctuelles	
<i>Partenaires</i>	<i>Portée / bénéfices recherchés</i>
OC spécialisés en alphabétisation	<ul style="list-style-type: none"> - référence <i>et/ou</i> - conseils/formation au profit de l'IM <i>et/ou</i> - interventions et activités d'information/sensibilisation <i>et/ou</i> - offre de réponses à des besoins dépistés <i>et/ou</i> - émergence de réponses à des besoins dépistés
OC spécialisés soutien au mal voyants	
OC spécialisés soutien au deuil	
OC spécialisés en informatique	
OC impliqués dans transport médical et/ou social	
Centres de femmes	
CICD	
Comités logement	
Comités emploi	
Ligne Info-abus et autres services d'écoute	
AQDR	
Option consommateur	
Aide juridique	
Transport adapté	
Tandem	
Services publics municipaux (Ville+arrondissements)	
Services de police ou de sécurité	
Prévention suicides	
Cliniques médicales privées	
OSBL de théâtre/animation	
Comités concertation (ex : CRII)	
Tables de personnes âgées en perte d'autonomie	
Clubs d'âge d'Or locaux (contribution dépistage)	
Leaders naturels du milieu (souvent résidents autonomes et socialement actifs)	

Table des matières

1- Ressources communautaires et institutionnelles...	7
Abus et violence.....	7
Accompagnement – Bénévolat – Amitié	7
Lignes d'écoute et de référence.....	7
Défense des droits.....	8
Logement.....	8
Loisirs	9
Groupe de référence et de soutien – santé.....	9
Cancer.....	11
Support aux proches-aidants.....	11
Répît et/ou gardiennage à domicile.....	11
Revenu	12
Santé mentale.....	12
Soutien aux immigrants et communautés ethnoculturelles.....	13
Traiteurs (livraison de repas à domicile)	14
Transport pour personnes à mobilité réduite	15
Ramassage de meubles	16
Vêtements adaptés (perte d'autonomie)	16
2- Soins de santé.....	17
Cliniques-réseau	17
Centres de jour	17
Hôpital de jour.....	18
Cliniques de physiothérapie	19
Podiatres.....	19
Réadaptation – handicap	20
Sécurité - Surveillance	21
3- Soins et services à domicile	22
Agences privées de soins à domicile	22
Soins palliatifs à domicile	23
Fournisseurs d'équipement de réadaptation.....	23
Audioprothésistes	24
Dentistes	24
Denturologistes.....	24
Médecins	25

1- Ressources communautaires et institutionnelles

ABUS ET VIOLENCE

Info-Abus pour les aînés
514 489-2287

CAVAC

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
514 277-9860

Jeunesse au Soleil en cas d'abus envers les aînés
514 842-9373

ACCOMPAGNEMENT – BÉNÉVOLAT – AMITIÉ

Centre d'action bénévole de Montréal
2015, rue Drummond, bur. 300
514 842-3351

Les Petits frères des pauvres
4624, rue Garnier
514 527-8653

LIGNES D'ÉCOUTE ET DE RÉFÉRENCE

Centre de référence du Grand Montréal
514 527-1375

Info Troisième Âge (AQDR)
514 374-7943

Suicide Action Montréal
514 723-4000

Deuil-Secours
514 389-1784

Optométristes.....	25
Physiothérapeutes	25
Coiffure	26
Soins des pieds.....	26
Livraison de couches à domicile	27
4- Ressources locales par CLSC.....	29
4.1 Côte-des-Neiges.....	30
Alimentation	30
Bénévolat - accompagnement.....	30
Dépannage vêtements - meubles	31
Défense des droits et logement.....	32
Entreprise d'économie sociale	32
Sécurité.....	33
4.2 Parc-Extension – Outremont – Ville Mont-Royal	34
Alimentation	34
Bénévolat – Accompagnement	35
Entretien domestique	36
Conseils et défense des droits	37
Violence et abus.....	37
Logement	37
Sécurité.....	38
4.3 Metro - Westmount.....	39
Popotes roulantes	39
Bénévolat – Accompagnement - Entraide	39
Entretien domestique	40
Défense des droits et logement.....	40
Sécurité	41
5- Références supplémentaires.....	42

2.3.2

Échanges entre TM et travailleurs sociaux de CLSC

L'efficacité des références dépend largement de la qualité des relations qu'un travailleur de milieu entretient avec ses interlocuteurs associés à des organismes ou institutions pouvant assumer des suivis pertinents.

Diverses lectures antérieures démontrent que certains partenaires sont plus critiques que d'autres en matière de références. La très grande majorité des organismes porteurs d'ITMAV identifie le réseau de la santé (CSSS et surtout CLSC) comme des partenaires de références critiques.

Les organismes ayant une certaine expérience en matière d'ITMAV témoignent d'un succès assez variable à établir une bonne relation avec leurs interlocuteurs des CSSS et des CLSC. Au sein du réseau public de santé, il semble y avoir plusieurs visions différentes : notamment aux niveaux de la notion de partenariat entre les acteurs locaux, et de la notion de complémentarité des apports concernant la santé et la qualité de vie des personnes vieillissantes.

Dans ce contexte, plusieurs organismes conseillent d'accorder une grande importance à la sensibilisation continue des partenaires du réseau local de la santé.

Les organismes ont développé diverses stratégies et activités pour stimuler une bonne collaboration avec les intervenants des CSSS et des CLSC.

Au moins un organisme propose une pratique de liaison particulière entre le TM et les travailleurs sociaux (TS) qui interviennent dans leurs milieux. Cette pratique ne nie pas l'importance des efforts plus globaux de sensibilisation. Elle vise plutôt à établir puis entretenir un «lien-terrain» qui privilégie une continuité concrète dans le suivi de personnes spécifiques. Cet organisme souligne que la pratique n'est pas fragilisée par la rotation de personnel parmi les TS. Il semble qu'au contraire, les plus jeunes TS soient plus ouverts à la notion de complémentarité des interventions.

En annexe, vous trouverez une fiche explicative de la pratique rédigée par Action Centre-ville.

ÉCHANGES ET AIDE AVEC CERTAINS TRAVAILLEURS SOCIAUX (TS) DU CLSC

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Essentiel pour éviter les dédoublements, pour assurer les bons suivis et pour intervenir tous dans le même sens.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Augmenter les chances de réussite des interventions.• Faciliter les démarches des uns et des autres.• Donner une plus grande compréhension de la personne (historique).• Comprendre mieux la situation des personnes et donc mieux coordonner la démarche en fonction des besoins réels de la personne.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Avoir le plus possible de contacts entre les TM et les TS pour que les uns et les autres se connaissent et comprennent comment travail des uns et des autres peut se compléter.❖ Favoriser ces rencontres, et y aller le plus souvent possible.❖ Poser des questions : ne pas avoir peur d'encourager cette collaboration (genre : qu'est ce que je peux faire?)❖ Respecter les champs de compétence ... et ne pas dire au TS quoi faire.❖ Comprendre les avantages de tous, dans cette collaboration.

2.3.3

Formulaire de consentement

Le strict respect de la confidentialité des informations, confiées par un aîné à un TM, représente un critère éthique de très grande importance dans toutes les ITMAV.

Il n'en demeure pas moins qu'une référence peut rarement être efficace sans un partage minimal d'informations sur les besoins de l'aîné, et souvent sur sa situation personnelle.

La très grande majorité des travailleurs de milieu s'assure de discuter avec l'aîné avant d'entreprendre toute démarche de référence. Une telle discussion se fait dans la recherche d'un consentement éclairé de l'aîné pour que la référence soit initiée. L'exercice est parfois délicat, surtout lorsque l'aîné compose avec des pertes cognitives ou des problèmes de santé mentale. La patience, la diplomatie et le jugement du TM sont alors mis à l'épreuve.

A moins de faire face à une situation d'urgence associée à la sécurité de l'aîné, la grande majorité des TM fera preuve de patience avant d'envisager une référence. Une telle patience favorisera que s'établisse d'abord un lien de confiance, et qu'ensuite on prenne le temps de mieux comprendre les réels besoins de l'aîné. Au fil de ces démarches préalables, le TM peut notamment découvrir des craintes ou réticences de l'aîné à faire affaire avec certaines ressources. Plusieurs aînés vulnérables sont en effet déconnectés des ressources de leur milieu, parce qu'ils entretiennent des craintes personnelles envers divers intervenants ou institutions : dans certains cas, ces craintes sont associées à de mauvaises expériences antérieures. En pareilles circonstances, la vulgarisation et la dédramatisation seront des démarches à privilégier, avant d'initier une référence.

Généralement le partage d'information sur les besoins est moins délicat : le consentement verbal de l'aîné peut suffire. Toutefois dès qu'il est question d'informations sur la situation personnelle de l'aîné, la grande majorité des TM favorise la signature d'un formulaire de consentement au partage d'informations. De tels formulaires sont généralement assez simples. L'objectif est de faire en sorte que l'accord de la personne soit plus formel, et aussi de protéger le TM face à d'éventuelles allégations de manipulation de l'aîné.

En annexe, vous trouverez un modèle de formulaire de consentement ; modèle fourni par le Service Plus des Trois Pignons.

2

AUTORISATION DE COMMUNIQUER
DES RENSEIGNEMENTS CONTENUS AU DOSSIER

Je, soussigné- e, _____
(Nom et adresse)

En ma qualité de _____
(Usager ou personne autorisée)

Autorise à _____

À communiquer à _____

Le contenu dans le dossier de l'usage et/ou le résumé de ma situation.

Signataire : usager ou personne autorisée

Date

AUTORISATION DE COMMUNIQUER
DES RENSEIGNEMENTS CONTENUS AU DOSSIER

Je, soussigné- e, _____
(Nom et adresse)

En ma qualité de _____
(Usager ou personne autorisée)

Autorise à _____

À communiquer à _____

Le contenu dans le dossier de l'usage et/ou le résumé de ma situation.

Signataire : usager ou personne autorisée

Date

2.4.1 Journal de bord

La capacité d'un TM à gérer rigoureusement ses suivis est une importante condition de succès des ITMAV. Le TM intervient généralement auprès d'un grand nombre d'aînés. Chacun de ces aînés a des besoins différents, et la démarche d'intervention varie d'un aîné à l'autre. Il semble donc essentiel que le TM se donne des outils de suivi et s'assure de les utiliser avec rigueur.

L'outil de suivi le plus fréquemment utilisé est le journal de bord. Généralement le TM y consigne beaucoup d'informations qui lui permettront de mieux ajuster l'évolution de ses interventions avec chacun des aînés rencontrés, ou avec chacun des groupes d'aînés dans le cas d'approches collectives.

Le journal de bord est un outil de travail très personnel. Dans la très grande majorité des cas, seul le TM y a accès. Il en va du respect de la confidentialité parce que, très souvent, on y consigne beaucoup d'informations assez détaillées sur l'état et sur la situation de chaque aîné rencontré. Plusieurs organismes ont des outils complémentaires de suivi qui permettent de consigner des synthèses d'informations qui seront moins confidentielles. A cet égard, mentionnons le formulaire personnalisé de suivi (voir fiche 2.4.2) et les divers outils de compilation de données (voir fiche 3.3.1). En référant à son journal de bord, le TM alimente ces outils complémentaires sur une base régulière.

Il existe divers modèles de journal de bord. Dans plusieurs cas, il s'agit d'une sorte de «petit cahier qui nous suit partout». Quelques organismes ont développé un format générique sur différentes bases (Word, Excel, etc.).

L'important semble être d'y consigner suffisamment d'informations pour être en mesure d'y retrouver le fil conducteur et l'évolution de chacune des démarches (avec chaque aîné suivi).

Le journal de bord contenant beaucoup d'informations confidentielles, le TM doit se porter garant de la sécurité d'entreposage et d'accès à son Journal. Dans quelques organismes, on détruit les cahiers ou portions de cahier à fréquence régulière. Dans ces cas, on s'assure bien entendu que d'autres outils complémentaires permettront de garder un minimum d'informations sur l'historique de chaque personne suivie.

En annexe, vous trouverez un modèle formaté de journal de bord ; modèle développé sur Excel par le G.R.A.V.E.S.

journal de bord 2011-12 HLM Chantal itmav

DATES	personnes	HLM	OBJECTIFS	ACTIONS/SUIVIS	nombre	DURÉE	NOM	TYPE D'ACTIVITÉ
2011-05-09	comité d'administration		RECADRAGE ET CONFIRMATION DE SIGNATURE DU DÉBUT DES SERVICES EN INDIVIDUELS ET DE GROUPE	Jocée et Chantal ont fait une présentation d'une 20 minutes sur la démarche du soutien en logement social. Les contrats sont laissé pour fin de signatures et de consultation. Ils devraient nous être remis bientôt. Les entrevues débuteront aussi tot l'entente signée.				
2011-05-09			ils ont signés les ententes et nous pouvons aller les chercher	je confirme que je passerai vers 14h15 pour ramasser les documents				
2011-05-09			A besoin d'être rassuré pour son inscription à la COOP de Vaudreuil. Elle ne croit qu'il y a 600 personnes en liste d'attente depuis l'automne. Elle a entendu des rumeurs et s'inquiète du développement de son dossier et qu'elle soit perdante	rassure mme que son dossier est une de mes priorités pour faire valoir ses besoins via une référence au CSSS				
2011-05-09			a des nouvelles positive de sa visite à la Régie du logement demande que je la rappelle 450-455-0945	message à sa boite vocale pour connaitre les nouveautés et bonnes nouvelles de sa démarchce à la régie				
2011-05-09	Chantal		présentation de Chantal aux résidents durant l'activité de groupe de Josée	bon contact avec les résidents qui connaissent mes parents. Mise au point sur mon role. Je suis ici pour les écouter mais je ne peux parler de mes parents durant mes rencontres. Les gens aimerait avoir des visites en individuel pour avoir le temps de parler.	0			

2.4.2

Fiche personnalisée de suivis

Tel que mentionné dans la fiche précédente (Journal de bord), la très grande majorité des organismes exploite un outil complémentaire : une fiche personnalisée de suivi. Dans une telle fiche, on résume l'information sur chaque aîné qui fait l'objet d'un suivi minimal par le TM. Ainsi, on évitera généralement de compléter une telle fiche lorsqu'un aîné n'est rencontré qu'une seule fois et qu'il y a peu de probabilité que le TM ait à poursuivre son intervention auprès de cette personne. Dans ces derniers cas, on se contentera de garder la trace des interventions dans les compilations de données et dans le Journal de bord.

Par rapport au Journal de bord, les fiches personnalisées exposent moins de détails sur l'état et la situation de l'aîné. Les fiches contiennent toutefois des informations qui demeurent de nature confidentielle. Il semble donc très important d'en restreindre l'accès à un nombre limité de personnes ; des personnes qui s'engagent formellement à respecter la confidentialité des informations. Outre le TM, il s'agira souvent du DG de l'organisme et de quelques autres intervenants internes. Lorsque des informations de ces fiches ont avantage à être partagées avec d'autres partenaires (exemple : TS du CLSC), il est recommandé de solliciter le consentement de la personne (voir fiche 2.3.3). L'entreposage et/ou l'archivage de ces fiches doit être encadré par des mesures de sécurité appropriées.

De telles fiches ont avantage à être complétées ou mises à jour sur une base régulière : plusieurs le font quotidiennement.

Il existe différents modèles de fiches. Généralement le format encourage la consignation d'informations synthèses sur :

- Les coordonnées de la personne suivie
- Sa situation de vie (seul ou avec conjoint, réseau social, etc.)
- Son état général de santé
- Ses besoins
- L'évolution des interventions auprès de la personne (incluant les références)

Quelques modèles de fiche tiennent sur une seule page ; d'autres sur deux ou trois pages.

En annexe, vous trouverez un modèle de fiche personnalisée de suivi, développé par le Centre des aînés de Gatineau. Il s'agit d'un modèle assez détaillé qui pourra inspirer des adaptations, selon les besoins des divers organismes.

Renseignements personnels

Nom et prénom :	Date de naissance :
Téléphone :	Téléphone d'urgence :
Adresse :	Statut civil :
Type de résidence :	Source de revenus (au besoin) :
Référé par : Raison de la référence :	Autorisation à communiquer l'information :
Intervenants dans le dossier :	

Type de problématique rencontrée Deuil, solitude, violence, abus, conflit, santé mentale et physique, dépendance, etc.	
Type d'intervention Écouter active, valorisation, conseils, information, dédramatisation, démystification, démarche ou accompagnement, etc.	
Type de référence Médecin, CLSC, groupe d'entraide, popote roulante, groupe de défense des droits, organismes communautaires, etc.	

Sommaire de la rencontre :

Signature :

Date :

Fiche d'identification des besoins

Types de besoins	Commentaires
Réseau familial/social	
Activité de la vie quotidienne <ul style="list-style-type: none">➤ Soins personnels➤ Alimentation ➤ Entretien du logement	
Déplacements <ul style="list-style-type: none">➤ Épicerie ➤ Rendez-vous médicaux ➤ Autres sorties	
Sentiment d'isolement	
Finances personnelles	
Autre	

2.5.1 Supervision clinique

De nombreux organismes ont recours à une supervision clinique pour offrir à leur TM une ressource de soutien et de conseil professionnel.

La pratique est d'autant plus conseillée que le TM est fréquemment exposé à des cas difficiles. Quelques organismes estiment que cette pratique est essentielle à la viabilité d'une ITMAV.

La supervision clinique vise à «païrer» le TM avec un intervenant qui a une certaine expérience en relation d'aide avec d'autres personnes vulnérables ou fragilisées.

Le principal bénéfice de cette pratique est de permettre au TM de ventiler et d'identifier des pistes de travail.

Un TM pour aïnés a généralement peu de collègues pouvant le conseiller sur les façons de faire, lorsqu'il doit composer avec des situations délicates. La supervision clinique lui permet de mieux faire face à de telles situations, en disposant de conseils d'expérience.

Selon les diverses expériences répertoriées, la supervision clinique peut être assumée autant par un autre travailleur de milieu pour aïnés que par un intervenant associé à d'autres clientèles vulnérables (exemple : femmes violentées)

En général, la dynamique de supervision clinique repose sur des rencontres périodiques entre le TM et son superviseur. La fréquence des rencontres est de plus ou moins une par mois. Il semble toutefois important que le superviseur soit également disponible pour de brefs échanges téléphoniques occasionnels : lorsque le TM se trouve embêté par un cas particulier.

Parmi les organismes qui valorisent cette pratique, soulignons ACHIM, Action Centre-ville et Projet Changement. En annexe, vous trouverez une fiche explicative de la pratique ; fiche rédigée par Action Centre-ville (ACV). À noter que ACV expérimente la supervision clinique dans un modèle combinant les bénéfices de la pratique à ceux du réseautage entre pairs.

AIDE MUTUELLE ENTRE PAIRS ET SUPERVISION CLINIQUE

(Note : ACV expérimente les deux bénéfiques dans une même dynamique)

Objectif(s) de la pratique
Contre l'isolement relatif du TM. Lui offrir des occasions de ventiler autant que de puiser des sources d'inspiration pour composer avec certains cas.
Utilité(s) de la pratique
<ul style="list-style-type: none">• Permettre au TM de trouver des solutions à certains cas, en exploitant des conseils de superviseur clinique (praticien ou professionnel en relation d'aide) et/ou d'autres TM actifs.• Encourager le TM à valoriser l'amélioration continue de ses pratiques en lui offrant des occasions de découverte et d'appréciation des façons de faire d'autres TM ou praticiens en relation d'aide.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique
<ul style="list-style-type: none">❖ Première condition de succès : que la direction de l'organisme valorise le temps que le TM devrait y consacrer (environ 5% sur une base annuelle, étant entendu que le nombre d'heures variera d'un mois à l'autre, selon les occasions). Les bénéfiques de cet investissement se mesurent autant en termes de pérennité de l'engagement du TM qu'en termes de consolidation de la valeur ajoutée de ses interventions.❖ Dans l'univers de la «supervision clinique» :<ul style="list-style-type: none">○ Cibler un conseiller qui soit en mesure d'apporter des éclairages pertinents sur les défis de la relation d'aide (pas nécessairement auprès d'aînés)○ S'assurer que le superviseur clinique ait une disponibilité à la fois pour des rencontres ponctuelles et pour des conseils téléphoniques plus urgents, entre les rencontres

2.5.2

Conditions de travail : réseautage entre pairs

Depuis 2006, plusieurs travailleurs de milieu ont expérimenté diverses formes de soutien/conseils entre pairs. Cette pratique semble d'autant plus intéressante qu'il existe peu de références témoignant de balises fermes du travail de milieu. Les TM peuvent donc s'inspirer mutuellement par des échanges sur les situations rencontrées et les approches tentées.

Cette pratique s'inspire de la philosophie de «communauté d'apprentissage» : philosophie qui est valorisée dans de nombreuses activités à caractère professionnel.

Dans le cadre du projet triennal de consolidation des ITMAV (2010-2013), quatre groupes de communauté d'apprentissage auront été mis sur pied. Trois de ces groupes réunissent des travailleurs de milieu, l'autre mobilise des gestionnaires d'organismes porteurs d'ITMAV.

Dans au moins un autre cas, l'approche de soutien entre pairs est combinée à l'approche de soutien clinique. Cette expérience réunit des travailleurs de milieu du territoire du CSSS Jeanne Mance. Les travailleurs de milieu y ont des occasions d'échanges entre eux, mais aussi avec une représentante du CSSS qui agit à titre de «conseillère clinique» des TM du territoire.

Pour le moment, les expériences de soutien/conseil entre pairs misent principalement sur des occasions d'échanges en temps réel : rencontres, conférences téléphoniques, etc. A l'instar de communautés d'apprentissage associées à d'autres professions, la pratique pourra évoluer en exploitant aussi des mécanismes d'échanges plus virtuels (forum de discussion, etc.)

Plusieurs organismes sont impliqués dans des dynamiques de soutien/conseils entre TM. En annexe, vous trouverez une fiche explicative de cette pratique, rédigée par le Centre du Vieux Moulin de LaSalle (CVML). A noter que quelques conseils de Action Centre-ville (ACV) ont été ajoutés à cette fiche.

Pratique : Groupe de réseautage de TM de l'AQCCA

Objectif(s) de la pratique
Permettre aux travailleurs de milieu de Montréal de faire du réseautage entre eux.
Utilité(s) de la pratique
Favoriser l'échange, le soutien et le transfert d'expertises entre organismes développant du travail de milieu. Permettre une réflexion collective à des solutions envisageables pour relever les défis de la pratique.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique
<ul style="list-style-type: none">❖ Avoir une personne responsable dans l'animation des rencontres❖ Définir un ordre du jour avant chaque rencontre❖ Remettre un compte rendu des rencontres❖ Définir un calendrier annuel afin de permettre à chaque personne de voir si cela est gérable dans son agenda.
Autres conseils formulés par Action Centre-Ville
<ul style="list-style-type: none">❖ Dans l'univers de «l'aide mutuelle entre pairs» :<ul style="list-style-type: none">○ Bien doser les pairages : des occasions mobilisant un minimum de TM œuvrant selon les mêmes approches et un minimum de TM opérant selon des approches différentes ... mais, autant que possible, dans des environnements comparables. Respecter un maximum de 8 TM pour que tous puissent s'exprimer○ Susciter des occasions assez fréquentes ... mais pas trop (aux trois à six semaines)○ Camper les occasions sous un «leadership» des TM : les laisser identifier eux-mêmes les sujets d'intérêt à aborder.

2.5.3

Outils de travail pour le TM

Au fil de diverses consultations menées depuis 2005, plusieurs organismes ont identifié quelques outils de travail particulièrement importants pour un TM. Ainsi la majorité des organismes recommande que les outils suivants soient mis à la disposition des travailleurs de milieu. A cette liste, nous joignons les principaux arguments justifiant l'importance de chaque outil.

- Un téléphone cellulaire : par définition, un TM est souvent en déplacement. Lorsqu'un aîné se convainc que le soutien du TM pourrait lui être utile, il semble important qu'il ait toutes les chances de le contacter rapidement (sinon l'aîné pourrait changer d'idée).
- Un répondeur associé au cellulaire : parfois le TM sera en consultation avec un aîné, au moment d'un appel. Pour les mêmes raisons que celles précitées, il semble important que le TM puisse rapidement entendre le message.
- Un poste ordinateur exclusif au TM : le travailleur de milieu doit fréquemment consigner des informations, ou faire des recherches sur l'information ou sur des pistes de référence. Il accomplit de telles tâches à divers moments qui ne seront pas en conflit avec ses priorités de présence sur le terrain et de suivi des aînés. Le partage d'un poste ordinateur avec d'autres employés semble peu compatible. Par ailleurs, le TM aura beaucoup d'informations confidentielles dans ses fichiers : pour cette seconde raison, le partage d'un poste serait peu souhaitable.
- Un budget de dépenses : il s'agit souvent d'un petit budget, mais ne serait-ce que pour couvrir les frais de déplacement, un tel budget semble requis. Pour ceux qui font du travail de rue, il s'agira aussi de couvrir un minimum de consommation par le TM : une condition de fréquentation que certains commerçants imposent, particulièrement dans des cafés et restaurants.
- Un bureau fermé : à tout moment, un TM peut avoir à recevoir un aîné qui aura besoin d'un environnement confidentiel pour se livrer. Tout indique que des aires ouvertes découragent des aînés de consulter le TM (à cet égard, voir aussi la fiche suivante - 2.5.4)

Cette liste n'a pas la prétention d'être exhaustive.

La présente fiche présentant les principaux outils que de nombreux organismes ont identifiés, aucune annexe spécifique n'y est associée.

2.5.4

Bureau du TM dans résidences

Plusieurs travailleurs de milieu (TM) œuvrent fréquemment, ou tout le temps, dans des milieux spécifiques : des HLM ou autres résidences qui sont principalement occupées par des aînés.

La majorité de ces TM rencontre des aînés dans ces milieux : rarement de telles rencontres ont lieu au Centre de leur organisme.

Les rencontres dans le milieu de vie se déroulent parfois dans le logement de l'aîné. Souvent, les aînés préfèrent que leur rencontre avec le TM se tienne dans un endroit plus neutre : mais tout de même dans l'édifice où ils habitent.

La plupart des TM concernés négocient l'accès à des lieux de travail dans les résidences où ils interviennent. En général, on s'assure que de tels lieux soient compatibles avec des critères de confidentialité : un endroit fermé où un aîné et un TM peuvent échanger à l'abri des regards et des oreilles indiscrètes.

Au moins un TM a installé son bureau principal dans la résidence où il intervient, plutôt que dans le Centre de son organisme. Dans ce cas précis, il importe de préciser que la résidence en question est un gros complexe de type HLM : on y dénombre près de mille logements. Cette pratique pourrait aussi s'adapter à un contexte d'interventions dans quelques résidences différentes : le bureau principal serait alors aménagé dans la résidence où le TM passe le plus de temps.

Les organismes, qui évoquent cette pratique, soulignent l'importance de bien équiper un tel bureau, notamment avec un poste ordinateur exclusif et un accès Internet.

En annexe, vous trouverez une fiche explicative de cette pratique, rédigée par Action Centre-ville.

DÉMÉNAGER LE BUREAU DE TRAVAIL DU T.M. DANS LE MILIEU DE VIE

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Cette pratique est particulièrement recommandée lorsque l'approche privilégiée vise l'intervention individuelle en HLM ou tours d'habitation. Elle a pour objectif d'assurer la meilleure accessibilité possible du TM.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Proximité ... et discrétion• Les aînés se sentent plus confortables à aller voir le TM. Pour plusieurs aînés vulnérables, avoir à se déplacer à l'extérieur de leur habitation est un obstacle important (mobilité, sentiment d'insécurité, etc.)• En étant présent dans le quotidien du milieu, le TM est en contact continu avec de nombreuses personnes qui peuvent alimenter sa veille sur l'état des résidents.• Rencontres fortuites qui favorisent les confidences
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Le bureau doit être un endroit fermé pour assurer la confidentialité et la discrétion❖ Si un TM couvre plus d'une habitation, il devrait idéalement avoir un tel bureau à sa disposition dans chaque résidence ... et y assurer des présences régulières (horaire clairement affiché). De plus il devrait avoir un # de téléphone, avec répondeur, pour que les résidents puissent joindre le TM.❖ Dans le bureau (ou au moins un des bureaux), le TM devrait avoir un ordinateur et une connexion Internet.❖ Barrer la porte pour éviter les entrées soudaines.❖ Pièges :<ul style="list-style-type: none">○ Le TM ne devrait pas être tout le temps dans son bureau : assurer des présences en d'autres endroits plus informels de la résidence○ L'accessibilité peut faire en sorte que certains aînés deviennent accaparants : sans contredire l'accessibilité, il est conseillé d'imposer la prise de rendez-vous pour des rencontres individuelles.

2.5.5

Formation continue du TM

Selon le Cadre théorique des ITMAV, un TM agit surtout au niveau de la veille et du dépistage, de l'identification des besoins et d'une mise en relation de l'aîné avec des ressources du milieu. On ne s'attend donc pas à ce qu'un TM ait une expertise spécialisée en rapport avec les diverses problématiques auxquelles il sera confronté. Le TM assure plutôt la disponibilité de telles expertises par la référence.

Malgré ce qui précède, plusieurs organismes reconnaissent qu'un TM a tout avantage à acquérir, puis mettre à jour, un minimum de connaissances sur certains sujets. De tels sujets varieront selon les approches d'interventions, les situations qui se présentent plus fréquemment et les compétences du travailleur. Quelque soient les compétences d'un TM, ces organismes estiment que la formation continue est à valoriser.

La plupart des organismes favorise une combinaison de moyens pour soutenir le développement et la mise à jour de connaissances utiles :

- Participer à des sessions de formation de 1 ou 2 jours sur des thèmes précis ;
- Assister à des conférences ou ateliers d'information, offerts par des organismes spécialisés ou par des institutions de santé et services sociaux ;
- Brefs stages ou visites-terrains dans certains organismes spécialisés ;
- Recherches autonomes d'informations, principalement via Internet.

Les formations privilégiées portent très rarement sur des contenus très spécialisés et pointus. Généralement on cherche à ce que les formations permettent au TM de mieux gérer ses approches et ses suivis, en fonction de profils particuliers d'aînés (exemples : problématiques de santé mentales, pertes cognitives, etc.)

Plusieurs organismes conseillent de profiter de l'évaluation annuelle du TM pour identifier les thématiques et objectifs de formation de l'année suivante. La majorité se réserve toutefois une flexibilité pour saisir des occasions qui pourraient se présenter.

Dans une perspective plus large d'amélioration continue des pratiques, les organismes valorisent aussi les occasions de conseils mutuels entre TM (voir fiche 2.5.2).

Quelques organismes estiment raisonnable que, sur une base annuelle, le TM consacre environ 6% à 7% de son temps de travail aux diverses activités de formation : un tel pourcentage incluant le temps investis dans des occasions de conseils mutuels entre TM.

En annexe, vous trouverez une fiche explicative de cette pratique, rédigée par Projet Changement.

Pratique : formation continue du travailleur de milieu

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
<p>Le poste du travailleur de milieu est multifonctionnel. Lors de ses interventions il est nécessairement appelé à être en contact avec une myriade de problématiques différentes (deuil – idée suicidaire – maladie physique et psychologique – dépendance – infestation de punaise etc.) avec lesquels il n’est pas familier. Dans la mesure du possible, sans devenir un expert, il est pertinent d’être sensibilisé à l’ensemble de ces thématiques afin de savoir comment mieux intervenir.</p>
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Utile pour l’intervenant dans un but de formation continue et d’actualisation de son champ de compétence.• Utile pour l’organisme d’avoir un intervenant bien formé aux différentes réalités qu’il peut rencontrer sur le terrain.• Utile pour les aînés auprès desquels nous interviendrons ainsi plus efficacement.
Principaux conseils sur la façon de s’y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s’y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l’exploitation de la pratique</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Chercher sur internet sur des sites d’organismes comme le centre Dollard-Cormier, Suicide-action, le centre St-Pierre, l’association canadienne de la santé mentale, la maison Jean-Lapointe, etc. Ils peuvent être d’excellente source de formation. Le CSSS aussi peut ouvrir certaines formations, destinées à leurs employés pour les travailleurs de milieu. Dans ce sens, le soutien clinique offert par le Réseau sur certains territoires assure un cadre complémentaire et adapté à la réalité du terrain.❖ Sensibiliser les bailleurs de fond de votre projet à l’importance de la formation continue, car souvent il y a un coût attaché à ces formations.

2.6.1 Activités collectives

Quelques organismes valorisent l'organisation d'activités collectives dans le cadre de leur initiative. Quelques ITMAV sont principalement axées sur une approche collective. D'autres exploitent de telles activités en complément de l'intervention individuelle. Au moins un organisme gère concurremment deux volets assez distincts : un axé sur l'individuel et l'autre sur le collectif (bien que ces volets soient complémentaires, on peut pratiquement parler de deux initiatives).

Dans tous les cas, les activités collectives visent à soutenir le développement ou le renforcement du pouvoir d'agir : concept fréquemment qualifié de « empowerment ». Dans ce contexte, les activités stimuleront souvent les capacités motrices et/ou cognitives. Plusieurs activités viseront à outiller les aînés avec des informations sur leurs droits ou sur les ressources pouvant contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie. Dans la majorité des cas, on cherche à développer les réflexes de socialisation des aînés.

Les activités sont « sur mesure » : adaptées à des aînés qui ne participent généralement pas, ou jamais aux activités offertes dans le milieu.

Le principal objectif est d'offrir à des aînés plus vulnérables des occasions de sortir de leur isolement et de se bâtir un petit réseau de socialisation : dans certains cas, un réseau de solidarité entre aînés.

Plusieurs activités sont développées sur un thème particulier, mais plusieurs activités ont des objectifs plus généraux de socialisation et d'échanges. Il semble que les deux formats répondent à des besoins importants pour les aînés vulnérables.

A noter que quelques ITMAV, principalement axées sur l'intervention individuelle, favorisent que leur TM soit occasionnellement présent dans certaines activités pertinentes. Par exemple, on encouragera que le TM puisse rencontrer les participants à des « groupes de deuil » : souvent un participant voudra ensuite rencontrer le TM pour obtenir un soutien complémentaire à celui que le groupe lui apporte. De telles activités, auxquelles assiste occasionnellement un TM, peuvent être des activités mises sur pied par son propre organisme, ou par un autre organisme de la communauté.

Parmi les organismes qui exploitent cette pratique, mentionnons Sercovie (Sherbrooke), le G.R.A.V.E.S. et le Centre des aînés de Côte-des-Neiges. En annexe, vous trouverez une fiche explicative de la pratique, rédigée par Projet Changement.

Pratique : Animations collectives

Objectif(s) de la pratique

Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?

Organiser des animations collectives dans les salles communautaires d'HLM offre l'opportunité aux résidents de participer à des activités qui favorisent la socialisation et l'inclusion. La présence du travailleur de milieu permet à l'activité de se dérouler d'une manière sereine en établissant des règles de fonctionnement claires dès le départ. Souvent elles nous permettent de "pacifier" le milieu. Les animations que nous proposons visent la croissance personnelle et le développement du pouvoir d'agir individuel et collectif.

Utilité(s) de la pratique

En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?

- Permet une ouverture à la revitalisation et l'harmonisation de la vie sociale dans des milieux où elle semblait inexistante ou dysfonctionnelle.
- Permet d'offrir des occasions de socialisation et de réseautage à des gens qui se déplacent plus difficilement ou qui, pour diverses raisons, ne pourraient pas participer à ce genre d'activité dans le cadre de la programmation régulière de notre centre.
- Même si l'objectif principal n'est pas de remettre sur pied le comité de locataire, cette pratique peut y contribuer et permettre à certain milieu de se redynamiser.
- Ces animations collectives, faute de comité, peuvent stimuler la nomination d'un bénévole de salle permettant la reprise d'activités dans le milieu.

Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique

Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.

- ❖ Des activités définies et bien planifiées. Garder en tête que le succès ne sera pas nécessairement immédiat. Aussi s'ajuster à l'ouverture du groupe et à ses capacités.
- ❖ Prévoir des règles de fonctionnements qui mettent l'emphase sur le respect entre les participants. Un mini code d'éthique qui donne un temps de parole égal pour tous.
- ❖ Si l'activité dure plus d'une heure, prévoir une pause-santé : une occasion de discussion plus libre entre les participants et l'animateur. Idéalement, fournir une collation.
- ❖ Dans la mesure où cela est possible, avoir des collaborateurs provenant de votre organisme ou d'un autre organisme : participeront à organiser et à animer. L'animation en solo n'est pas toujours facile, surtout avec des groupes de plus de dix personnes.
- ❖ Les activités que nous proposons ne doivent pas entrer en compétition avec ce qui peut se faire déjà dans le milieu, par le comité de locataire ou par un autre organisme.

2.6.2

Rétroaction et suivi d'activités collectives

Les organismes, qui déploient des activités collectives adaptées aux aînés vulnérables, ont développé divers outils de rapport et de suivi de ces activités.

La majorité de ces outils vise à consigner les principales informations sur chacune des activités.

De tels outils sont dans des formats-tableau assez simples. On y consigne généralement des informations comme la date et la durée, le nombre de participants, la thématique, le lieu où s'est tenu l'activité, etc.

Quelques fois, on y consigne des observations qui aideront à mieux planifier une prochaine activité dans un même milieu.

Les organismes, qui misent principalement sur l'approche collective, y ajoutent souvent des remarques sur l'évolution du groupe. Encore une fois, de telles remarques aideront à mieux envisager les prochaines activités qui aideront les participants à progresser dans leur «empowerment».

Quelques organismes planifient une démarche qui mise sur une séquence d'activités visant un même groupe d'aînés.

Au moins un de ces organismes ajuste sa démarche en s'inspirant d'une rétroaction périodique des participants.

Selon la prédisposition des organismes, d'autres outils de suivi, d'évaluation et de rétroaction par les participants à des activités collectives seront intégrés à un «coffre à outils collectif». En annexe, vous trouverez un modèle de sollicitation de rétroactions; modèle développé par le Centre des aînés de Côte-des-Neiges.



CENTRE DES AÎNÉS
CÔTE-DES-NEIGES

FICHE D'ÉVALUATION

PROJET PPC - Date : / / 20....

Titre d'activité : _____ No :

HLM : _____

Madame,
Monsieur,

Bonjour !

Nous vous remercions de bien vouloir remplir la fiche d'évaluation suivante. Vos commentaires et vos suggestions nous permettront d'améliorer le déroulement de l'activité et de mieux répondre à vos besoins. *Soyez assuréE que vos réponses resteront confidentielles et anonymes.* Veuillez simplement cocher la case qui correspond à votre opinion .

1. Depuis combien de temps participez-vous à cette activité ?

- Moins d'un mois
- Entre 1 et 3 mois
- Plus de 3 mois

2. Quel est votre degré général de satisfaction pour cette activité ? Êtes-vous...

- Très satisfaitE
- SatisfaitE
- InsatisfaitE
- Très insatisfaitE
- Je ne sais pas

3. Veuillez indiquer votre degré de satisfaction pour chacun des aspects suivants.

	Très satisfaitE	SatisfaitE	InsatisfaitE	Très insatisfaitE	Je ne sais pas
La disponibilité de l'intervenante sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de l'animation par l'intervenante sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le respect de votre rythme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le déroulement des rencontres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ambiance avec les autres participantEs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Quels sont les principaux bénéfices que vous retirez de cette activité ?

<i>L'activité vous permet...</i>	Oui	Non	Je ne sais pas
... de vous divertir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... de sortir de chez vous et de voir du monde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... de rencontrer des gens avec qui vous pouvez discuter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... de vous faire des amiEs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Autres bénéfices procurés - Veuillez indiquer lesquels :

5. Recommanderiez-vous cette activité à unE amiE ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

6. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions pour améliorer le déroulement de l'activité ?

2.6.3 Travail de rue

La plupart des ITMAV concentre leurs interventions dans certains milieux de vie spécifiques : des HLM, des tours d'habitation, etc.

Quelques organismes ont aussi expérimenté l'approche «travail de rue». Cette approche s'inspire largement du travail de milieu visant les jeunes.

Parmi les organismes ayant mis en œuvre cette approche, certains continuent de la valoriser, d'autres ont rationalisé le temps que leur TM y investit, et quelques-uns l'ont abandonnée pour se concentrer sur des milieux de vie ciblés.

Dans tous les cas, les organismes, qui ont expérimenté cette approche, en ont constaté les bénéfices. Il semble que cette approche permet de rejoindre plusieurs aînés vulnérables qu'on ne saurait dépister par des interventions strictement concentrées dans des milieux de vie spécifiques. Pensons entre autres à des aînés qui résident dans des maisons de chambres.

La pratique vise à identifier, puis fréquenter régulièrement, certains commerces et places publiques où se tiennent des aînés pouvant vivre dans un certain isolement. Les parcs, centres commerciaux, cafés, restaurants de quartier et autres commerces de proximité sont souvent des endroits ciblés. Plusieurs recommandent de favoriser d'abord une bonne sensibilisation des propriétaires ou responsables des commerces visés. Certains d'entre eux pourront contribuer à identifier des personnes plus susceptibles de vivre l'isolement.

Comme dans toutes les interventions visant des aînés vulnérables, le travail de rue exige patience et doigté. L'établissement d'un lien de confiance doit être priorisé : il est fortement conseillé d'éviter à tout prix un comportement invasif dans les premiers contacts avec des aînés rencontrés dans ces endroits.

Parmi les organismes qui ont exploité, ou exploite toujours cette approche, mentionnons ACHIM, Action Centre-ville, Projet Changement, le Parrainage civique de l'Abitibi-Témiscamingue et Support aux aînés de l'Harricana (Amos). En annexe, vous trouverez une fiche explicative de la pratique, rédigée par Projet Changement.

Pratique : travail de rue

Objectif(s) de la pratique

Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?

Permet au travailleur de milieu de rejoindre les aînés en plus grande situation de vulnérabilité, directement dans leur milieu de vie (autre que les tours d'HLM ou le centre communautaire) et qui ne seraient pas rejoints autrement. L'écoute active auprès de ces gens permet de découvrir les problématiques particulières qu'elles vivent. Souvent ces personnes ne connaissent pas la ressource pour laquelle vous travaillez. Le travail de rue permet aussi de faire connaître cette approche et par la même occasion le centre communautaire, tant aux commerçants qu'à la population générale du quartier où vous intervenez.

Utilité(s) de la pratique

En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?

- Pour le travailleur de milieu, elle lui permet de rejoindre des gens qui ne sont pas rejoints autrement et qui ne participent pas aux activités régulières.
- Elle est utile à l'organisme pour une meilleure connaissance de sa mission, auprès d'une population qui ne connaît pas ou peu notre ressource.
- Pour les aînés isolés, cette approche permet de «démystifier» les ressources.

Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique

Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.

- ❖ Prendre le temps d'explorer le quartier, d'y aller de manière méthodique pour voir les endroits à fréquenter (où il y a des aînés) et procéder de manière assidue par la suite.
- ❖ Prévoir un horaire régulier et des endroits ciblés pour effectuer le travail de rue; se donner du temps avant d'intervenir afin de se faire connaître dans les lieux que vous fréquenterez.
- ❖ Le travail de rue n'est pas de la vente sous pression : on doit vraiment prendre le temps d'évaluer l'ouverture et la disponibilité des personnes avant de les aborder. On peut se servir de la météo, de l'actualité ou d'un évènement qui se déroule devant nous pour démarrer la conversation. Éviter de s'imposer en tant qu'intervenant dès le départ : être subtil....
- ❖ Prévoir un document (dépliant, carte de visite) à remettre aux gens rencontrés, si la personne se montre ouverte à votre intervention.
- ❖ S'assurer de bien connaître quelles sont les ressources disponibles dans votre secteur (CLSC, centre de crise, d'écoute etc.) pour pouvoir faire des références sur place.

2.6.4

Activités de stimulation adaptées aux aînés vulnérables

Quelques organismes déploient des activités sur mesure visant à stimuler les capacités restantes d'aînés vulnérables. De telles activités sont généralement associées à des ITMAV qui privilégient une approche collective.

Les organismes qui ont cité cette pratique favorisent une stratégie misant sur une complémentarité d'activités. Ainsi, on fait en sorte que les mêmes aînés soient mobilisés par des occasions qui viseront divers objectifs de stimulation, notamment :

- Motrice
- Cognitive
- Socialisation et réseautage

Quelques organismes offrent ces activités dans les milieux de vie. Au moins un organisme les offre dans son propre Centre. Ce dernier les associe toutefois à des efforts de promotion ciblée et de facilitation du transport ; efforts qui favorisent la participation d'aînés plus vulnérables.

Cette pratique est principalement exploitée par des ITMAV qui priorisent l'approche collective. Elle pourrait aussi être mise en valeur par d'autres ITMAV, dans une perspective de complémentarité aux interventions individuelles.

Au moins un organisme conseille de confier la planification et l'animation des activités de stimulation motrice à un kynésiologue. Il semble toutefois qu'une telle personne doit être créative, parce qu'il existerait peu de connaissances sur la kinésiologie adaptée aux personnes vieillissantes.

Souvent, le volet de stimulation cognitive repose sur deux grands formats :

- Des exercices ou jeux adaptés aux objectifs de stimulation;
- Des présentations ou conférences visant à mieux informer les aînés sur leurs droits ou sur les services disponibles.

Le volet de stimulation de la socialisation est généralement plus informel : dans une occasion donnée, on intègre des plages moins structurées qui permettent aux participants d'échanger assez librement entre eux.

Parmi les organismes qui exploitent cette pratique, mentionnons Sercovie (Sherbrooke), et Projet Changement. En annexe, vous trouverez une fiche explicative, rédigée par Sercovie.

Pratique : Activités de stimulation sur mesure

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Accompagner et soutenir des aînés qui, en raison de leur vieillissement, ont peine à suivre le rythme des activités régulières de notre Centre.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Offrir des activités sur mesure qui répondent aux besoins de personnes moins autonomes : en majorité des aînés de plus de 75 ans.• Stimuler les capacités de personnes en perte d'autonomie : les capacités physiques et intellectuelles.• Offrir des occasions de socialisation à des aînés qui sont à risque d'isolement.• Accroître l'estime de soi et la confiance d'aînés plus vulnérables.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Un intervenant motivé : avec une bonne connaissance de l'univers de l'activité physique, mais aussi avec un intérêt à s'adapter aux personnes en relative perte d'autonomie. Aussi un minimum d'équipements pertinents (élastiques, poids, etc.)❖ Des partenariats pour aider à repérer les aînés visés : partenaires du réseau de la santé et d'autres organismes communautaires. Dans notre cas, on mise aussi sur les bénévoles de notre popote roulante.❖ Développer une vision qui encourage autant la stimulation que la prévention : notamment la prévention d'un trop grand isolement des personnes vieillissantes.❖ Pour le volet de stimulation cognitive : de la recherche sur les activités et les jeux pertinents. Aussi consacrer du temps à l'identification et à la mobilisation de conférenciers qui présenteront bénévolement des informations utiles aux aînés visés. Sur ce dernier point, être à l'écoute des aînés participants pour identifier les bons thèmes de conférences/présentations.❖ Autant que possible, obtenir un financement qui permettra d'offrir aussi un service personnalisé de transport aux aînés visés.❖ Harmoniser les besoins de personnel et de locaux avec les autres besoins associés aux activités régulières de l'organisme.

3.1.1 Contrat de travail

Quelques organismes proposent la négociation puis la signature d'un contrat de travail formel. Cette approche semble favoriser une entente plus claire sur des sujets comme les politiques à respecter, les comportements à valoriser, etc.

Il existe divers modèles de contrat, allant du plus simple au plus détaillé. Dans la majorité des cas, le contrat présente des clauses dans un libellé très formel, voir «légaliste». Ce type de formulation semble toutefois bien répondre à des objectifs de transparence quant aux obligations et attentes entre le TM et son employeur.

Quelques modèles de contrat exposent notamment les diverses circonstances pouvant justifier une fin prématurée du lien d'emploi.

A noter que certaines clauses de tels contrats semblent particulièrement bien adaptées au travail de milieu pour aînés vulnérables : notamment des clauses concernant la vérification d'antécédents judiciaires, ou encore la confidentialité des informations.

Le contrat de travail ne remplace pas une description de tâches : il lui est plutôt complémentaire. Il se peut que quelques contenus soient repris dans les deux documents, mais l'utilité respective des deux outils est différente. Le contrat se veut davantage un énoncé des grandes conditions de respect du lien d'emploi. Pour sa part, la description de tâches sera plus explicite sur les fonctions, les rôles, les bénéfices attendus et les limites des interventions visées.

En annexe, vous trouverez le modèle de contrat de travail utilisé par le G.R.A.V.E.S. Ce modèle est assez détaillé : il peut donc inspirer une modulation répondant aux besoins de chaque organisme. Selon la prédisposition des organismes, un certain nombre d'autres modèles de contrat seront graduellement intégrés au «coffre à outils» collectif.



Grand Rassemblement des Aînés de Vaudreuil et Soulanges

PROJET SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL

MODIFICATION AU CONTRAT DE TRAVAIL AUGMENTATION DE SALAIRE APRÈS ÉVALUATION (Employé)

ENTRE :

Nom de l'organisme OSBL ou autre»

adresse

ville

Téléphone :

Télécopieur :

Courriel :

(Ci-après G.R.A.V.E.S. et nommé l'employeur)

ET

employé

adresse

Ville (Québec) XXX xxx

450 xxx-1111

(Ci-après nommé l'employé)

(L'employeur et l'employé ci-après collectivement appelés "les parties")

PRÉAMBULE

CONSIDÉRANT QUE l'employeur désire engager l'employé à titre d'**intervenant de support aux activités** ;

CONSIDÉRANT QUE l'employé désire accepter l'offre d'emploi de l'employeur, après avoir été informé des politiques et conditions d'emploi de ce dernier;

CONSIDÉRANT QUE les parties désirent confirmer leur entente par écrit;

CONSIDÉRANT QUE les parties ont la capacité et la qualité d'exercer tous les droits requis pour la conclusion et l'exécution de l'entente constatée dans le présent contrat;

CONSIDÉRANT QUE le présent contrat s'inscrit dans le cadre d'allocations versées par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie pour soutenir le logement social, les parties conviennent que le présent contrat est assujéti à l'obtention de ces allocations par le Centre de santé et de services sociaux de Vaudreuil-Soulanges et aux renouvellements de celles-ci;

EN CONSÉQUENCE DE CE QUI PRÉCÈDE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT:

1.0 PRÉAMBULE

Le préambule fait partie intégrante du présent contrat.

2.00 OBJET

2.01 Poste occupé

L'employeur engage l'employé à titre d'intervenant de support aux activités.

2.02 Principales fonctions et responsabilités

Sans être limitative et pouvant être sujette à modifications, la description des principales fonctions et responsabilités de l'employé est la suivante:

- Identifier les partenaires de l'habitation intéressés à recevoir les services du projet;
- Procéder à la signature des ententes de services avec les responsables désignés;
- Procéder à la confection et la compilation des questionnaires administrés dans le cadre de la validation des besoins des locataires ciblés par le projet;
- Voir à la priorisation, la planification, l'animation et le développement d'activités et de services d'entraide, éducatifs, culturels et sociaux;
- Préparer avec les associations en place, une programmation d'activités récréatives pour l'ensemble des locataires;
- Animer des activités de groupe favorisant la socialisation des participants et leur autonomisation (empowerment);
- Travailler en collaboration avec les locataires, les groupes communautaires et les organismes publics dans une approche de services intégrés;
- Établir et maintenir des liens avec les partenaires et susciter leur collaboration au développement et à l'organisation des activités;
- Fournir sur une base périodique les différents rapports sur les activités réalisées et les sommes dépensées.

2.03 Supérieur immédiat

L'employé est sous la responsabilité immédiate de **DIRECTRICE OU DIRECTEUR OU CA**, directrice ci-après l'employeur et mandataire du conseil d'administration de la corporation du G.R.A.V.E.S. ;

2.04 Lieu du travail

Le lieu de travail de l'employé est situé au siège social de la corporation du ORGANISME. ou à tout autre lieu requis pour l'exploitation efficace de la corporation de l'employeur.

3.00 CONSIDÉRATION

3.01 Salaire

En considération de l'exécution de son travail, l'employé a droit à un salaire horaire de XXX dollars (00.00\$). L'employé doit remettre sa feuille de temps selon la forme prescrite en vigueur au ORGANISME., soit le vendredi. Ledit salaire, diminué des déductions légales est payable le mercredi, par chèque ou par dépôt direct dans le compte de banque de l'employé, au choix de l'employeur.

3.02 Heures et semaine de travail

Les heures normales de travail de l'employé sont de 8h30 heures à 16h30 heures du lundi au vendredi, pour un total de trente-cinq (35) heures par semaine, incluant une (1) heure pour le repas.

Toutefois, lesdites heures et journées de travail peuvent varier ou être modifiées en fonction de la nature et l'ampleur des fonctions et responsabilités de l'employé, de même qu'en fonction des besoins découlant de l'exploitation de la corporation de l'employeur.

3.03 Temps supplémentaire

L'employeur n'autorisera aucun temps supplémentaire. Par contre, dans l'éventualité où l'employé accumulerait des heures l'employeur pourra les remplacer par un congé qui tient compte de la majoration. L'employé ne peut accumuler plus de cinq (5) heures. L'employé doit reprendre son temps le plus rapidement possible après l'accord du supérieur.

3.04 Remboursement des dépenses

L'employeur n'autorisera aucun temps supplémentaire. Par contre, dans l'éventualité où l'employé accumulerait des heures, l'employeur pourra les remplacer par un congé qui tient compte de la majoration. L'employé ne peut accumuler plus de cinq (5) heures. L'employé doit reprendre son temps le plus rapidement possible après l'accord du supérieur.

3.05 Avantages sociaux (jours fériés, absences pour maladie et raisons familiales)

L'employeur est assujéti à l'application de la *Loi sur les normes du travail* en vigueur dans la province de Québec.

3.06 Régimes d'assurance collective

Il n'existe aucun régime d'assurance collective couvrant les employés de l'employeur.

3.07 Période de probation

L'employé est assujéti à une période de probation. La période de probation sert à évaluer les aptitudes et compétences de l'employé à s'acquitter des responsabilités énoncées à l'article 2.02 du présent contrat. C'est au terme de cette période d'essai que l'employeur confirmera l'employé dans son emploi.

La durée de la période de probation est établie comme suit, soit soixante (60) jours de travail. Cette période de probation fait l'objet de deux rapports d'étape et d'un rapport final. Lors de l'embauche, les parties conviennent des dates d'évaluation.

3.08 Attestation de vérification d'antécédents criminels

L'employé s'engage à compléter une attestation de vérification d'antécédents criminels disponible dans les services de police municipaux et à la Sûreté du Québec. L'obtention de l'emploi est tributaire d'une attestation ne comportant aucun antécédent criminel.

4.00 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

4.01 Prudence et diligence

L'employé doit exécuter son travail avec prudence et diligence.

4.02 Loyauté et confidentialité

L'employé doit agir avec loyauté et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail.

4.03 Utilisation et garde des biens de l'employeur

Que ce soit ou non pour les fins de son travail, l'employé peut être appelé à utiliser divers biens de l'employeur. L'employé doit utiliser et garder lesdits biens de façon prudente et sécuritaire. Dans tous les cas, l'employé assume la pleine responsabilité desdits biens.

4.04 Cours de formation et de perfectionnement

L'employeur peut requérir de l'employé qu'il suive un ou plusieurs cours de formation ou de perfectionnement, pour les fins de son emploi. Dans un tel cas, l'employeur accepte de défrayer, en plus du salaire de l'employé, les coûts de transport, d'hébergement et d'inscription de celui-ci à tout tel cours.

4.05 Engagement de confidentialité

a) Droit de propriété: L'employé reconnaît que toutes les informations et documents qui lui sont et seront fournis par l'employeur sur les locataires vivant en HLM et OBNL sont strictement confidentiels et privilégiés et demeurent la propriété de l'employeur.

b) Engagement: L'employé s'engage et s'oblige envers l'employeur à ne pas communiquer ou transmettre, en tout ou en partie, lesdites informations et lesdits documents, et ne pas en faire usage, sauf dans le cadre de son emploi; prendre toutes les mesures et précautions nécessaires dans le but de maintenir le caractère confidentiel de toutes les informations et de tous les documents que l'employeur peut mettre à la disposition de l'employé.

4.06 Avis de cessation d'emploi ou de démission

Si l'employeur décide de mettre fin au présent contrat, sauf en cas de congédiement, l'employé reçoit un avis de cessation d'emploi conforme aux exigences de la loi et un relevé d'emploi pour fin d'assurance-emploi. À défaut de tel avis, l'employé n'a droit qu'à l'indemnité compensatrice prévue par la loi, s'il en est. Si l'employé désire démissionner, celui-ci doit donner à l'employeur un avis écrit d'au moins deux (2) semaines avant la date prévue pour son départ.

4.07 Clauses de congédiement

En tout temps, et sans préavis ou indemnité, l'employeur peut congédier l'employé pour cause, y incluant, mais sans restreindre la généralité de ce qui précède, pour l'un ou l'autre des motifs suivants:

- a) la commission de tout acte criminel (notamment l'un des actes criminels suivants: vol, recel, fraude, malversation, détournement de fonds, menaces et voies de fait) à l'égard de l'employeur, de l'un de ses employés, partenaires ou à l'égard de leurs biens;
- b) la consommation d'alcool, de drogues ou de substances intoxicantes, ayant pour effet d'empêcher l'employé d'accomplir ses fonctions de façon normale;
- c) la diffamation ou l'atteinte à la réputation de l'employeur, de l'un de ses employés, clients ou fournisseurs;

- d) le non-respect des normes, procédures et politiques de l'employeur, notamment les politiques relatives au harcèlement sexuel, à la discrimination, à la consommation de tabac et à la confidentialité;
- e) l'absence injustifiée;
- f) l'insubordination
- g) le défaut ou le refus d'accomplir les fonctions et responsabilités rattachées à son poste;
- h) la fausseté d'une représentation ou garantie faite dans le présent contrat;
- i) le non-respect de l'une ou l'autre des dispositions du présent contrat.

4.08 Remise des biens de l'employeur

Lorsque le présent contrat prend fin, pour quelque motif que ce soit, l'employé doit immédiatement remettre à l'employeur, à l'adresse indiquée au début du présent contrat ou à toute autre adresse indiquée par le supérieur immédiat tous les biens de l'employeur en sa possession. De plus, l'employé ne doit conserver aucune copie ou reproduction de tout matériel.

4.09 Certificat de travail

En cas de cessation d'emploi, l'employeur remet à l'employé, sur demande de ce dernier, un certificat de travail qui indique exclusivement la nature et la durée de l'emploi de l'employé, le début et la fin de l'exercice de ses fonctions, de même que le nom et l'adresse de l'employeur. Ledit certificat de travail ne peut faire état de la qualité du travail ou de la conduite de l'employé.

5.00 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

À moins d'une disposition expresse à l'effet contraire dans le présent contrat, les dispositions suivantes s'appliquent.

5.01 Force majeure

Aucune des parties ne peut être considérée en défaut en vertu du présent contrat si l'exécution de ses obligations, en tout ou en partie, est retardée ou empêchée par suite d'une situation de force majeure. La force majeure est un événement extérieur, imprévisible, irrésistible et rendant absolument impossible l'exécution d'une obligation.

5.02 Illégalité

L'éventuelle illégalité ou nullité d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition (ou partie d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition) ne saurait affecter de quelque manière la légalité des autres articles, paragraphes ou dispositions de ce contrat, ni non plus le reste de cet article, de ce paragraphe ou de cette disposition, à moins d'intention contraire évidente dans le texte.

5.03 Avis

Tout avis destiné à une partie est réputé avoir été valablement donné s'il est fait par écrit et acheminé par courrier recommandé ou certifié, par huissier ou par service de messagerie, à telle partie à l'adresse indiquée au début du présent contrat ou à toute autre adresse que la partie concernée peut faire connaître par un avis semblable à l'autre partie.

5.04 Titres

Les titres utilisés dans le présent contrat ne le sont qu'à des fins de référence et de commodité seulement. Ils n'affectent en rien la signification ou la portée des dispositions qu'ils désignent.

5.05 Annexes

Les annexes du présent contrat, lorsque dûment paraphées par les parties, en font partie intégrante.

5.06 Non renonciation

L'inertie, la négligence ou le retard par une partie à exercer un droit ou un recours en vertu du présent contrat ne saurait en aucun cas être interprété comme une renonciation à ce droit ou recours.

5.07 Droits cumulatifs et non alternatifs

Tous les droits mentionnés dans le présent contrat sont cumulatifs et non alternatifs. La renonciation à l'exercice d'un droit ne doit pas être interprétée comme une renonciation à tout autre droit.

5.08 Totalité et intégralité de l'entente

Le présent contrat représente la totalité et l'intégralité de l'entente intervenue entre les parties. Aucune déclaration, représentation, promesse ou condition non contenue dans le présent contrat ne peut et ne doit être admise pour contredire, modifier ou affecter de quelque façon que ce soit les termes de celui-ci.

5.09 Modification du contrat

Le présent contrat ne peut être modifié que par un autre écrit, dûment signé par toutes les parties.

5.10 Genre et nombre

Tous les mots et termes employés dans le présent contrat doivent s'interpréter comme comprenant le masculin et le féminin, ainsi que le singulier et le pluriel, suivant le contexte ou le sens de ce contrat..

5.11 Lois applicables

Le présent contrat est assujéti aux lois en vigueur dans la province de Québec.

5.12 Élection de domicile

Les parties conviennent d'élire domicile dans le district judiciaire de Beauharnois-Salaberry, province de Québec, et choisissent celui-ci comme le district approprié pour l'audition de toute réclamation découlant de l'interprétation, l'application, l'accomplissement, l'entrée en vigueur, la validité et les effets du présent contrat.

5.12 Exemplaires

Lorsque paraphé et signé par toutes les parties, chaque exemplaire du présent contrat est réputé être un original, mais ces exemplaires ne reflètent ensemble qu'une seule et même entente.

6.00 ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le présent contrat entre en vigueur le **1^{er} avril 2011**.

7.00 DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat se termine au plus tard le **31 mars 2012**.

8.00 FIN DU CONTRAT

Le présent contrat prend fin dans l'un ou l'autre des cas suivants:

- a) à l'expiration du présent contrat, s'il est à durée déterminée;
- b) sur entente écrite des parties à cet effet;
- c) pour cause de force majeure;
- d) si l'employeur se prévaut de son droit d'y mettre fin pendant la période de probation ou d'essai;
- e) en cas de licenciement de l'employé;
- f) en cas de mise à pied de l'employé, pour une période de plus de six (6) mois;
- g) en cas de congédiement de l'employé;
- h) en cas de démission de l'employé;
- i) en cas de faillite ou de cession de biens de l'employeur;
- j) en cas de décès de l'employé;
- k) en cas de cessation des opérations de l'entreprise de l'employeur;
- l) si l'employé n'est plus en mesure d'accomplir ses fonctions.

Toutefois, la fin du présent contrat n'a pas pour effet de faire perdre un droit à une partie ou de la libérer d'une obligation, notamment en ce qui concerne le paiement de sommes dues, la confidentialité, la non-concurrence, la non-sollicitation de clientèle et la propriété intellectuelle. Lesdits droits et obligations survivent à la fin du présent contrat.

9.00 RECONNAISSANCE DES PARTIES

LES PARTIES RECONNAISSENT QUE:

A) LE PRÉSENT CONTRAT A FAIT L'OBJET DE NÉGOCIATIONS PRÉALABLES ENTRE ELLES;

B) LE PRÉSENT CONTRAT REFLÈTE VÉRITABLEMENT ET COMPLÈTEMENT L'ENTENTE INTERVENUE ENTRE ELLES;

C) TOUTES ET CHACUNE DES CLAUSES DU PRÉSENT CONTRAT SONT LISIBLES;

D) LEUR COMPRÉHENSION NE LEUR A POSÉ AUCUNE DIFFICULTÉ;

E) CHAQUE PARTIE A PRIS POSSESSION D'UN EXEMPLAIRE DU PRÉSENT CONTRAT

IMMÉDIATEMENT APRÈS LA SIGNATURE DE CELUI-CI PAR TOUTES LES PARTIES.

10.00 SIGNATURES DES PARTIES

SIGNÉ EN DEUX (2) EXEMPLAIRES, EN LA VILLE DE XXXXXXXX, PROVINCE DE QUÉBEC EN DATE DU 1^{er} avril 2011.

L'EMPLOYEUR

NOM DE LA DIRECTRICE, DIRECTEUR

L'EMPLOYÉ

NOM DE L'EMPLOYÉ

3.1.2

Rencontres régulières entre le TM et le DG de l'organisme

Bien qu'une évaluation formelle du TM (voir fiche 3.1.3) soit souhaitable, plusieurs organismes recommandent de tenir des rencontres régulières de suivi entre le TM et le DG de l'organisme.

Dans son quotidien, le TM est rarement en contact avec les autres ressources de l'organisme : au fil de ses interventions, il œuvre souvent en solo. Il semble donc important que la direction de l'organisme témoigne d'un intérêt particulier pour le suivi de l'initiative.

Plusieurs organismes favorisent aussi d'impliquer le TM dans les réunions d'équipe de l'organisme. La majorité de ces organismes estime toutefois que de telles réunions ne permettent pas au TM d'obtenir la rétroaction qu'exige sa situation particulière.

La fréquence de telles rencontres entre TM et DG varie. Quelques organismes favorisent une récurrence hebdomadaire, d'autres aux deux semaines ou une fois par mois. Une telle fréquence dépendra notamment de la personne qui assume le rôle de TM. Tout indique qu'une fréquence mensuelle serait minimale.

L'objectif de ce type de rencontres régulières n'est pas d'évaluer le TM. Il semble plutôt indiqué d'échanger sur l'initiative, les activités, les principaux cas présentant des défis, l'évolution des lectures sur les besoins, les partenariats, etc.

De telles rencontres permettent notamment de réfléchir sur les ajustements d'approches. Ce peut aussi être l'occasion d'envisager le repositionnement ou la consolidation de certains partenariats. On peut également y discuter de stratégies pour favoriser l'émergence de réponses à des besoins dépités. À bien des égards, ces rencontres inviteront le DG de l'organisme à mieux identifier les actions qu'il devrait valoriser pour bien soutenir l'action du TM.

Cette pratique s'inscrit parmi celles qui visent à éviter que le TM soit trop isolé. À cet égard, nous conseillons notamment la consultation des fiches 2.2.1 (comités de suivi terrain), 2.5.1 (supervision clinique) et 2.5.2 (réseautage entre pairs).

Parmi les organismes qui valorisent cette pratique, mentionnons Action Centre-ville et le Centre des aînés de Côte-des-Neiges. En annexe, vous trouverez une fiche explicative, rédigée par Projet Changement.

Rencontres ponctuelles de suivi de projet entre le TM et la direction

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Permet aux travailleurs de milieu et à la direction de l'organisme de faire le suivi et le bilan des actions entreprises dans les différents champs d'intervention qui concernent le volet du travail de milieu.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Elle est utile autant pour la direction que pour les travailleurs de milieu dans la mise sur pied et la consolidation des nombreuses activités qui concernent le travail de milieu.• Permet des échanges constructifs sur la "couleur" que l'organisme veut donner à l'actualisation de ce volet d'intervention.• Favorise la chance d'échanger en dehors des réunions d'équipes régulière, en donnant plus de temps au dialogue qui concerne spécifiquement le travail de milieu.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Prévoir des temps pour la tenue de telles rencontres❖ Essayer d'être régulier malgré les horaires chargés de tous.

3.1.3

Évaluation annuelle du TM

La très grande majorité des organismes porteurs d'ITMAV valorise une évaluation annuelle du travailleur de milieu. La pratique est fortement recommandée, dans la mesure où un TM œuvre souvent de façon très autonome.

Plusieurs organismes privilégient une évaluation comparée : auto-évaluation par le TM, combinée à une évaluation par la direction de l'organisme. Cette approche campe l'évaluation dans une dynamique de dialogue, tout en offrant une occasion de réflexion sur les pistes d'amélioration. A ce dernier égard, quelques organismes conseillent d'aborder les perspectives de ressourcement professionnel et de formation, dans le cadre de l'exercice d'évaluation annuelle.

Quelques organismes recommandent de bien distinguer l'évaluation du TM, de l'évaluation de l'initiative elle-même. Bien que chacune de ces deux évaluations puissent apporter un éclairage utile à l'autre exercice, les critères devraient être distincts. Pour certains, l'évaluation de l'initiative devrait précéder l'évaluation du TM.

Plusieurs organismes favorisent une rétroaction plus continue entre le TM et la direction de l'organisme. Elles estiment toutefois essentiel de procéder à une évaluation annuelle. Cette occasion permet de marquer un certain temps d'arrêt et de porter un regard plus global sur les forces et faiblesses relatives du TM. La notion de temps d'arrêt implique que les deux partenaires (TM et son DG) s'accordent un temps raisonnable pour contribuer à l'exercice : quelques heures dédiées, mais aussi un certain délai de réflexion personnelle.

Une grille d'évaluation pour un TM a tout avantage à être spécifiquement adaptée au contexte de travail particulier. Cette grille valorisera notamment l'appréciation des attitudes et aptitudes qui lui permettent de bien jouer son rôle dans des contextes requérant beaucoup d'autonomie.

En annexe, vous trouverez une fiche explicative de la pratique ; fiche développée par Projet Changement. Vous trouverez aussi un modèle de grille d'évaluation ; modèle offert par le Centre des aînés de Côte-des-Neiges. Selon la prédisposition des organismes, un certain nombre d'autres modèles de grille seront graduellement intégrés au « coffre à outils » collectif.

Évaluation annuelle du TM

Objectif(s) de la pratique
<i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
C'est une pratique qui permet à la direction de l'organisme porteur du travail de milieu de faire le bilan et d'évaluer son niveau de satisfaction à l'égard de la performance de son/ses employé qui ont le mandat du travail de milieu. Par la même occasion cette pratique participe à l'évaluation du travail de milieu.
Utilité(s) de la pratique
<i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Elle est utile à la direction dans une perspective de gestion des ressources humaines et au suivi des grandes orientation du plan d'action..• Elle est utile au travailleur de milieu qui fait lui aussi le bilan de ses réalisations et de ses motivations pour éventuellement identifier des ajustements possible.
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique
<i>Principaux conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Prévoir un document qui cerne l'ensemble des enjeux relatif à la tâche❖ Implanter cette démarche de façons systématique.

CENTRE DES AÎNÉS CÔTE-DES-NEIGES

6585, Chemin Côte-des-Neiges

Montréal, Québec

H3S 2A5

Téléphone ; (514)344-1210

FAX : (514)344-9679

Formulaire d'appréciation de rendement du personnel

SECTION – I –

IDENTIFICATION

Nom :	Date d'entrée en poste :
Poste occupé :	Date d'évaluation :
Nom de l'évaluateur(e) :	Fonctions :

SECTION – II –

TYPE D'ÉVALUATION

	Période de probation	Autre : (spécifiez)
	Annuelle	

SECTION – III –

LES COTES DE RENDEMENT	NOTE
Dépasse de beaucoup les attentes	5
Dépasse les attentes	4
Rencontre toutes les attentes	3
Ne rencontre qu'en partie les attentes	2
Est nettement inférieur aux attentes	1
Non applicable	0

SECTION – IV –

COMMENT PROCÉDER

Quatre indicateurs servent de base à l'Évaluation :

- personnalité et comportement
- organisation du travail
- respect des politiques et procédures
- relations interpersonnelles et relations avec les partenaires

À la date d'anniversaire d'entrée en poste, rencontrer la personne et lui remettre une copie du formulaire et lui demander de procéder à une auto-évaluation.

Informez la personne que vous ferez également l'évaluation.

Fixez un moment de rencontre afin de revoir ensemble les résultats de vos évaluations.

Demeurez objectif !.

- Suite à votre rencontre d'échange, faites signer la personne évaluée et signez vous-même le formulaire.
- L'emploi du masculin comprend le féminin.

SECTION – V –

APTITUDES PERSONNELLES			
CRITÈRES ÉVALUÉS	NOTE	OBJECTIF	REMARQUES
A- Présentation		5	
B- Diplomatie		5	
C- Dynamisme		5	
D- Confiance en soi		5	
E- Politesse		5	
F- Ponctualité		5	
G- Assiduité		5	
TOTAL :		/35	

SECTION – VI –

RAPPORTS INTERPERSONNELS			
CRITÈRES ÉVALUÉS	NOTE	OBJECTIF	REMARQUES
A- Rapport avec les compagnons de travail		5	
B- Rapport avec la clientèle		5	
C- Rapport avec son supérieur immédiat		5	
D- Facilité de communication		5	
E- Esprit d'équipe		5	
TOTAL :		/25	

SECTION – VII –

APTITUDES À L'ACCOMPLISSEMENT DES TÂCHES			
CRITÈRES ÉVALUÉS	NOTE	OBJECTIF	REMARQUES
A- Intérêt démontré		5	
B- Respecte les procédures		5	
C- Possède la formation nécessaire à l'accomplissement des tâches		5	
D- Sens de l'organisation		5	
E- Détermination		5	
F- Connaissance des tâches		5	
G- Créativité		5	
H- Qualité de travail / précision		5	
I- Sens des responsabilités		5	
J- Résistance au stress		5	
K- Autonomie		5	
L- Leadership		5	
TOTAL			
		/60	

SECTION – VIII –

SECTION :	Employé	Évaluateur	Résultats finals
SECTION V – Aptitudes personnelles		35	
SECTION VI – Rapports interpersonnels		25	
SECTION VII – Aptitudes à l'accomplissement des tâches		60	
TOTAL :		120	

SECTION – IX –

Les principaux points forts sont :	Les principaux points faibles sont :
1.	1.
2.	2.
3.	3.

SECTION – X –

RECOMMANDATIONS :

Pour le Coordonnateur des activités :

Je reconnais avoir pris connaissance de l'évaluation de ma période de probation telle que prévue dans mon contrat de travail.

Claudia Sescu, intervenante sociale

Montréal, le2011

Pour l'évaluateur :

Roger Risasi, directeur général

Montréal, le.....2011

3.1.4

Équilibre du temps consacré aux diverses tâches du TM

La fonction de travailleur de milieu pour aînés vulnérables réfère à une diversité de tâches. Pour assurer une bonne supervision, plusieurs organismes conseillent de développer un outil descriptif : un outil qui précise l'équilibre visé en termes de temps à consacrer aux diverses tâches. Un tel outil semble d'autant plus pertinent que le TM travaille très souvent en sites externes : par rapport à ses autres employés, le DG a moins d'occasions de côtoyer le TM dans son quotidien.

L'éclatement des tâches varie selon les initiatives. Plusieurs organismes suggèrent d'anticiper les tâches suivantes :

- Présence-terrain
 - Repérage et dépistage
 - Rencontres et suivis des aînés
 - Présence à certaines activités dans le milieu
 - Organisation/animation d'activités collectives
- Planification et gestion des références
- Développement et suivi des partenariats
- Consignation d'informations dans divers outils (journal de bord, fiches de suivi, logiciel de compilation des données statistiques)
- Développement continu des connaissances (occasions de formation, réseautage entres TM, supervision clinique et recherches autonomes d'information sur Internet)
- Contribution aux exercices de suivi et d'évaluation, et aux rapports
 - Dans certains cas, inclut la planification et les suivis des rencontres d'un comité de gestion/orientation

Plusieurs organismes estiment qu'un TM devrait consacrer au moins 60% de son temps de travail sur le terrain. Ces organismes reconnaissent que, durant les premières années d'une initiative, ce pourra être moins, mais ils suggèrent de tendre vers l'objectif de 60%.

Cette fiche est inspirée de nombreux témoignages d'organismes, recueillis depuis 2005. En consultant l'annexe de la fiche 1.4.3, vous aurez un exemple de pondération du temps de travail.

3.2.1

Comités de suivi ou d'orientation de l'ITMAV

Plusieurs organismes ont mobilisé des partenaires au sein d'un comité de suivi, de gestion ou d'orientation de l'initiative.

De tels comités réunissent entre cinq et dix membres. Généralement on y retrouve le DG de l'organisme, un représentant du CLSC local, et quelques partenaires de la communauté dont la contribution est particulièrement importante pour assurer les meilleurs impacts de l'ITMAV. A ce dernier égard, on peut y retrouver le service local de police, des gestionnaires de résidences où l'ITMAV intervient, des organismes communautaires associés aux problématiques les plus fréquemment rencontrées, des représentants d'instances municipales ou d'arrondissements. Parfois, on y implique des intervenants d'expertise : des spécialistes en intervention ou en problématiques concernant les aînés. La composition semble donc varier selon les milieux et selon l'approche d'intervention privilégiée. Dans tous les cas, le TM est impliqué : à la fois pour planifier les rencontres, et pour en assurer les suivis.

De tels comités se réunissent généralement cinq à huit fois par année.

Leur principal mandat est d'inspirer l'évolution et/ou l'ajustement des interventions et/ou des activités. Souvent, ces comités sont interpellés par des réflexions sur l'émergence de nouvelles réponses du milieu à des besoins identifiés par le TM. En ce sens, de tels comités soutiennent concrètement le TM. Pour ce dernier, c'est une certaine façon de ventiler : il se sent moins seul à faire face à divers problèmes.

Jusqu'à un certain point, de tels Comités pourraient ressembler aux «Comités permanents de suivi et de réflexion sur les interventions» (voir fiche 2.2.1). Leurs angles de travail respectifs sont toutefois distincts. Les comités, auxquels réfère la présente fiche, agissent surtout dans une perspective assez globale de gestion et d'orientation de l'initiative. L'autre type de comités est beaucoup plus opérationnel : ils mobilisent un nombre plus restreint d'acteurs qui sont tous impliqués de plus près dans la mise en œuvre continue des interventions.

Parmi les organismes qui valorisent cette pratique, mentionnons ACHIM, le Centre des aînés de Côte-des-Neiges, le G.R.A.V.E.S., le Centre des aînés de Gatineau et le Centre Bonne Entente (Québec). En annexe, vous trouverez une fiche explicative, rédigée par le Centre du vieux moulin de LaSalle.

Pratique : Comité de suivi composé de partenaires importants

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Échanger entre collaborateurs pour faciliter le travail de milieu : ententes mutuelles de partage d'information et de collaboration.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Traiter des diverses problématiques rencontrées de façon collective• Ventiler• Créer un espace rassembleur pour les collaborateurs
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Définir une personne responsable de la tenue et du suivi du comité❖ Définir un calendrier de rencontres afin d'optimiser les chances d'avoir un maximum de présences❖ Avoir un ordre du jour établi pour chaque rencontre❖ Faire autant que possible un compte rendu afin de garder une trace du travail réalisé lors des échanges du comité.❖ Parmi les partenaires à privilégier pour siéger sur de tels comités de suivi : l'OMH, le CLSC, le service local de police, les organismes communautaires critiques.

3.2.2 Plans d'action

De nombreux organismes constatent que le développement d'un plan d'action facilite grandement autant la gestion que la supervision de l'initiative.

Généralement de tels plans d'action sont annuels. Quelques fois, ils couvrent deux ans. Il semble toutefois important de ne pas les appliquer à trop longues périodes. En les concentrant sur du court terme, on peut mieux évaluer l'évolution de l'initiative, puis préciser les ambitions qui refléteront les ajustements pertinents.

Il existe différents modèles, allant du plus simple au plus détaillé. Plusieurs modèles favorisent la consignation d'un minimum d'informations, notamment :

- Des objectifs assez précis : les formulations trop vagues sont difficiles à interpréter, puis à évaluer ;
- Une description minimale des moyens pour atteindre les objectifs. Dans quelques cas, on exposera de tels moyens en deux ou trois niveaux d'information :
 - effort relatif à être déployé par le TM ;
 - ressources budgétaires ou autres contributions de la part du DG ou d'autres ressources de l'organisme ;
 - implications au niveau des partenariats ;
- Echéances ;
- Résultats attendus : une telle information est particulièrement utile lorsque vient le temps de l'évaluation annuelle de l'initiative.

Quelques plans exposent aussi des conditions de succès. Une telle chronique aide souvent à mieux comprendre pourquoi on aura eu plus de difficulté à atteindre certains objectifs.

Les ITMAV misant beaucoup sur des partenariats, un plan d'action permet aux partenaires d'être «sur la même page». Plusieurs organismes constatent en effet qu'il n'est pas toujours facile d'harmoniser les visions et ambitions, même parmi les partenaires qui sont étroitement impliqués dans l'initiative.

Selon la prédisposition des organismes, divers modèles de plans d'action seront présentés dans le «coffre à outils». En annexe, nous présentons le modèle fourni par le centre ABC de Saint-Laurent. Il s'agit d'un modèle assez détaillé, qui pourra inspirer les modulations répondant aux besoins des divers organismes.

FREINER LA SOLITUDE ET L'EXCLUSION DES AÎNÉS LAURENTIENS

PLAN D'ACTION 2010-2012

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE SAINT-LAURENT

ENJEUX

1- FAIRE CONNAÎTRE LE PROJET FREINER LA SOLITUDE DES AÎNÉS DANS LE MILIEU LAURENTIEN

2- REJOINDRE LA CLIENTÈLE AÎNÉE ISOLÉE POUR MIEUX LA RÉFÉRER ET MIEUX LA SOUTENIR EN LUI PROCURANT LES RESSOURCES APPROPRIÉES

3- ANALYSER LES BESOINS, PROBLÉMATIQUES ET ATTENTES DES AÎNÉS DANS LE BUT DE MIEUX Y RÉPONDRE

4- LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

FAIRE CONNAÎTRE LE PROJET FREINER LA SOLITUDE DES AÎNÉS DANS LE MILIEU LAURENTIEN

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	MOYENS/TACTIQUES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLES/ COLLABORATEURS	RÉSULTATS
Développer des outils de promotion	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'une affiche informative sur le projet - Création de dépliants promotionnels - Création de cartes d'affaires pour la travailleuse de milieu - Envoi d'un communiqué de presse dans les journaux laurentiens chaque 6 mois - Faire la promotion du projet sur les sites Internet des partenaires (CSSS- SPVM-COSSL) 	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des outils promotionnels - Publication du communiqué de presse dans les journaux laurentiens - Avoir l'information du projet sur le site Internet d'au moins trois partenaires 	2010-2011-2012	Responsable des communications	<ul style="list-style-type: none"> - Les dépliants ont été créés -Les cartes d'affaires ont été créées -L'affiche a été créée
Sensibiliser les organismes laurentiens au projet	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontrer les responsables de chaque organisme dans le but de les informer sur le projet -Participer aux différents événements organisés par les organismes - Fournir aux organismes les outils promotionnels 	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontrer au moins 10 organismes pour les informer - Avoir rencontré les participants d'au moins 7 organismes - Répondre à au moins 60 % des invitations des organismes - Distribuer les outils à 75 % des organismes laurentien 	2010-2011-2012	Travailleuse de milieu pour les aînés	<ul style="list-style-type: none"> - Les rencontres ont été effectuées dans de nombreux organismes de Saint-Laurent -La travailleuse de milieu participe aux événements quand elle est invitée - Les outils promotionnels ont été fournis aux organismes

Faire connaître le projet au CSSS Saint-Laurent-Bordeaux-Cartierville	<ul style="list-style-type: none"> - l'implication de l'organisateur communautaire dans le comité aviseur du projet - Organiser une rencontre avec le soutien à domicile au CLSC -Organiser une rencontre avec l'équipe des infirmières du CLSC -Fournir des documents promotionnels tels que l'affiche et les dépliants 	<ul style="list-style-type: none"> -L'implication de l'organisateur communautaire pour organiser une rencontre entre le soutien à domicile et la travailleuse de milieu. -Réalisation d'une rencontre avec le service du soutien à domicile du CSSS -Réalisation d'une rencontre avec l'équipe des infirmières du CLSC - Avoir les dépliants et l'affiche promotionnelle au CSSS 	<p>2010-2011 2011-2012</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organisateur communautaire - Travailleuse de milieu pour les aînés 	<ul style="list-style-type: none"> - L'organisateur communautaire siège sur le comité - Une rencontre a été effectuée avec le soutien à domicile du CSSS - Une rencontre a été effectuée avec les infirmières du CSSS - Les dépliants ont été remis au CSSS
Faire connaître davantage le projet dans le milieu	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuer les dépliants dans les endroits publics de Saint-Laurent - Rencontrer les participants des différents organismes dans le but de les informer sur le projet - Rencontrer les comités de locataires des HLM dans le but de les informer sur le projet -Après-midi de réseautage avec différents partenaires du milieu - Faire connaître le projet auprès des salons de coiffure que fréquentent les aînés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le nombre d'appels téléphoniques - Le nombre de références de bouche à oreille - Avoir rencontré les participants d'au moins 7 organismes - Avoir rencontré les deux HLM présents sur le territoire. 	<p>2010-2011-2012 2011-2012 2010-2011-2012</p>	<p>Travailleuse de milieu pour les aînés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les affiches ont été distribuées dans les endroits publics de Saint-Laurent - Des rencontres ont été effectuées avec des participants des organismes

REJOINDRE LA CLIENTÈLE ÂNÉE ISOLÉE POUR MIEUX LA RÉFÉRER ET MIEUX LA SOUTENIR EN LUI PROCURANT LES RESSOURCES APPROPRIÉES

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	MOYENS/TACTIQUES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLES/ COLLABORATEURS	RÉSULTATS
Sillonner Saint-Laurent dans le but de s'approprier le milieu	<ul style="list-style-type: none"> - Prospection dans les milieux de vie des aînés - Rencontre dans les différents HLM pour aînés dans Saint-Laurent - Parcourir les parcs, les Centres d'achats, les restaurants, les abris d'autobus 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir visité au moins 90 % des endroits publics visités où se tiennent les aînés - Avoir visité les deux HLM pour aînés du milieu 	2010-2011-2012	Travailleuse de milieu pour les aînés	Des prospections ont été effectuées dans différents milieux de vie des aînés
Créer des liens de confiance avec les aînés laurentiens	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontrer des aînés dans le but de les mettre en confiance - Avoir des contacts significatifs avec les aînés 	<ul style="list-style-type: none"> -Nombre de références aux CLSC et organismes -Nombre d'aînés rencontrés et suivis en lien 	2010-2011-2012	Travailleuse de milieu pour les aînés	De nombreux liens ont déjà été créés avec des aînés laurentiens et des suivis sont régulièrement effectués
Créer des contacts avec les ressources du milieu dans le but de mieux référer la clientèle aînée vulnérable	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir une rencontre avec les organismes qui offrent des services aux aînés - S'approprier les services du milieu - Rencontrer les intervenants dans le but de connaître les services offerts par le CSSS pour mieux référer les aînés vulnérables - Participer à la concertation 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir rencontré 90 % des organismes qui offrent des services aux aînés - Connaître la majorité des services qu'offre le milieu - Avoir rencontré les travailleurs sociaux de CSSS 	2010-2011-2012	Travailleuse de milieu pour les aînés	<ul style="list-style-type: none"> - Des rencontres ont été effectuées avec les différents organismes qui offrent des services aux aînés dans Saint-Laurent - Participation à la concertation
Référer les aînés laurentiens aux ressources appropriées	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les ressources qui sont disponibles sur le territoire de Saint-Laurent - Effectuer des suivis dans le but de s'assurer que les liens ont été créés entre l'aîné et la ressource. 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître toutes les ressources disponibles pour les aînés dans Saint-Laurent. - Recontacter tous les aînés qui ont déjà été référés par la travailleuse de milieu 	2010-2011-2012	Travailleuse de milieu pour les aînés	<ul style="list-style-type: none"> - La travailleuse de milieu a répertorié toutes les ressources disponibles pour les aînés - De nombreuses références sont effectuées. Et des suivis sont régulièrement après chaque référence

ANALYSER LES BESOINS, PROBLÉMATIQUES ET ATTENTES DES AÎNÉS DANS LE BUT DE MIEUX Y RÉPONDRE

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	MOYENS/TACTIQUES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLES/ COLLABORATEURS	
Analyser les besoins des aînés	<ul style="list-style-type: none"> - Saisir les besoins des aînés lors des différentes interventions. - Valider la compréhension des besoins des aînés - Participer à L'étude sociodémographique sur les besoins des aînés laurentiens Interpeller les organismes aînés 	<ul style="list-style-type: none"> - Les différentes interventions décrites dans le rapport mensuel. - Vérifier la compréhension des besoins des aînés à travers les suivis et les références données. - Résultat de l'analyse de l'étude sociodémographique 	2010-2011-2012	Travailleuse de milieu pour les aînés et Comité Portait des aînés	En cours
Repérer les problématiques que vivent les aînés	<ul style="list-style-type: none"> - Déchiffrer les problématiques que vivent les aînés à travers les différentes interventions effectuées avec l'aîné. Amener régulièrement les problématiques que vivent les aînés au comité aînés 	<ul style="list-style-type: none"> - Les différentes problématiques décrites dans le rapport mensuel. 	2010-2011-2012	Travailleuse de milieu pour les aînés	En cours
Trouver des pistes de solutions aux différentes problématiques des aînés	<ul style="list-style-type: none"> - Apporter les différentes problématiques au comité aînés dans le but de développer des outils et des pistes de solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - Le nombre d'outils et de piste de solutions développés par le comité 	2010-2011-2012	Travailleuse de milieu pour les aînés Le Comité aînés	Chaque rencontre du comité aînés, Mélanie apporte une problématique que vivent les aînés.
Mettre en place un rapport qui va permettre de mieux comprendre la problématique des aînés dans Saint-Laurent	<ul style="list-style-type: none"> - Répertorier les différentes problématiques que vivent les aînés et trouver des pistes des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise ne place du rapport 	2012	Travailleuse de milieu pour les aînés	

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	MOYENS/TACTIQUES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLES/ COLLABORATEURS	
Offrir un climat stimulant à la travailleuse de milieu	<ul style="list-style-type: none"> - Offrir un espace de travail adéquat - Politique d'évaluation du Personnel - Rencontre hebdomadaire dans le but de faire un suivi - Rencontre d'équipe tous les lundis 	<ul style="list-style-type: none"> - Achat de nouveaux ordinateurs et de logiciels - Repeindre les bureaux - Évaluation annuelle de la travailleuse de milieu - Nombre de rencontres effectuées dans l'année - Achat de cellulaire 	2010-2011-2012	Direction	<ul style="list-style-type: none"> - Un ordinateur portable et un cellulaire ont été achetés à Mélanie - Chaque année, une évaluation du travail de la travailleuse de milieu est effectuée - Une rencontre d'équipe a lieu tous les lundis avec les employés du Centre ABC - Une rencontre individuelle a lieu tous les lundis entre la travailleuse de milieu et la direction.
Proposer un salaire concurrentiel	Évaluer les salaires des employés en fonction du marché	<ul style="list-style-type: none"> - Baser l'échelle salariale sur l'étude des pratiques de la rémunération et les avantages sociaux dans les OBNL au Québec 	2010	Conseil d'administration	Une évaluation des salaires de tous les employés du Centre ABC a été effectuée en 2010
Offrir des formations qui répondent aux besoins de la travailleuse de milieu	<ul style="list-style-type: none"> - Offrir des formations appropriées à son travail à la travailleuse de milieu 	<ul style="list-style-type: none"> - Le nombre de formations effectuées 	2011-2012	Direction	<ul style="list-style-type: none"> - Différentes formations ont déjà été suivies

3.2.3

Réflexions sur de nouvelles réponses aux besoins dépistés

L'une des principales tâches d'un TM est d'identifier les besoins des aînés vulnérables ou fragilisés qu'il rencontre. Il privilégie ensuite la référence vers des ressources du milieu pouvant combler ces besoins. Le nombre et la variété des ressources actives dans la communauté varient beaucoup d'un endroit à l'autre. Selon les milieux et les besoins identifiés, la référence n'est donc pas toujours possible.

Certains TM sont plus souvent confrontés à de telles situations que d'autres. Il semble toutefois que tous les TM sont susceptibles d'avoir à constater qu'il n'y pas de ressources disponibles offrant des réponses à certains besoins dépistés.

Selon le Cadre théorique des ITMAV, un TM ne doit pas tenter de remplacer toutes les ressources qui sont absentes de son milieu. Son rôle est plutôt de provoquer l'émergence de nouvelles réponses aux besoins qu'il a dépistés. La très grande majorité des organismes valorisent ce principe. A noter que, dans plusieurs organismes, on évite de laisser le TM seul avec le défi de provoquer l'émergence de nouvelles réponses : d'autres acteurs de l'organisme, notamment le DG, s'impliquent dans les démarches.

Parfois l'activité ou le service répondant à un besoin pourra être développé par son propre organisme. En d'autres occasions, ce seront d'autres partenaires du milieu qui seront mieux placés pour offrir l'activité ou le service pertinent.

Dans tous les cas, la solidité et la variété des partenariats sont des conditions de succès. La majorité des organismes reconnaît que l'émergence de nouveaux services ou activités repose sur une réflexion qui doit impliquer des partenaires du milieu. Il existe plusieurs exemples de succès démontrant que la réflexion entre partenaires facilite le développement d'une nouvelle réponse à un besoin. Les organismes, qui travaillent avec un Comité de suivi ou d'orientation, exploite généralement ce forum pour provoquer la réflexion et la recherche de pistes de travail qui favoriseront l'offre d'un nouveau service ou d'une nouvelle activité dans la communauté.

Quelques organismes ont signalé l'importance qu'ils accordent à cette pratique, notamment ACHIM, le Centre des aînés de Gatineau, Action centre-ville et le CATAL. Une fiche explicative pourrait éventuellement être annexée, mais pour le moment aucun organisme n'a rédigé une telle fiche.

3.2.4

Réévaluation/ajustement annuel des actions

Par définition, une ITMAV doit s'adapter aux besoins, à la dynamique des milieux d'interventions et aux potentiels de partenariats avec les diverses ressources de la communauté. Ces trois composantes évoluent dans le temps. De nombreux organismes constatent aussi que, dans l'action, on améliore constamment les connaissances sur les besoins, les milieux et les partenaires.

Dans ce contexte, plusieurs organismes valorisent un exercice annuel de réévaluation et d'ajustement des actions déployées dans le cadre de l'initiative.

De tels exercices peuvent prendre différentes formes, mais généralement on s'assure de :

- Impliquer le DG et le TM, ou les TM lorsqu'il y en a plus d'un ;
- Quelques fois, y associer des lectures de partenaires étroitement associés aux activités ou interventions (une approche de ce genre est présentée dans la fiche 2.2.4) ;
- Exploiter une synthèse des données statistiques cumulées au fil de l'année ;
- Rédiger préalablement une synthèse qualitative d'impacts de l'initiative
 - Quelques organismes soutiennent de telles synthèses par des consultations d'usagers (voir entre autres la fiche 2.6.2)
 - L'évaluation qualitative aurait avantage à s'inspirer du *Cahier d'accompagnement pour l'évaluation des effets d'une ITMAV*, publié en 2012 ;
- Prévoir un temps raisonnable, tant pour la préparation que la tenue de l'exercice : ce qui implique souvent une adaptation de la routine habituelle du TM, puisque c'est ce dernier qui aura le plus de travail de préparation à faire ;
- Dans le cadre de l'exercice, valoriser une lecture critique (forces/faiblesses) de chaque grande forme d'interventions et d'activités exploitées durant l'année.

Quelques organismes soulignent l'importance de bien faire la distinction entre cet exercice et celui de l'évaluation du TM. Quelques-uns suggèrent que le présent exercice soit mené avant l'évaluation du travailleur de milieu.

Quelques organismes ont signalé l'importance qu'ils accordent à cette pratique. En annexe, vous trouverez une fiche explicative, rédigée par le G.R.A.V.E.S.

Pratique : réévaluation annuelle et ajustement des actions

Objectif(s) de la pratique <i>Pourquoi est-ce une pratique recommandée ?</i>
Le bilan annuel et les informations recueillies permettent de revoir nos positions et de faire les changements qui s'imposent pour mieux répondre aux besoins.
Utilité(s) de la pratique <i>En quoi cette pratique est-elle utile? Pour qui cette pratique est-elle utile?</i>
<ul style="list-style-type: none">• Permet de cibler des ajustements• Permet de faire ressortir ce qui est gagnant et ce qui est à développer• Permet aussi un temps de réflexion de l'équipe de travail selon les différents mandats et perceptions des situations
Principaux conseils sur la façon de s'y prendre pour tirer le meilleur parti de la pratique <i>Conseils sur la façon de s'y prendre et/ou sur des pièges à éviter dans l'exploitation de la pratique.</i>
<ul style="list-style-type: none">❖ Voir la réévaluation comme un défi et une reconnaissance de nos actions.

3.3.1 Compilation de données

Pour la majorité des organismes, la reddition de comptes s'inspire notamment d'une compilation continue de données sur les activités et les interventions.

Bien que la valeur du travail de milieu soit d'abord et avant tout qualitative, la compilation de données est conseillée parce qu'elle permet, non seulement d'alimenter une lecture de résultats, mais aussi de faciliter la supervision et le suivi continu. À ce dernier égard, il s'agit donc d'un outil qui soit aussi utile pour le travailleur de milieu, que pour ses interactions avec son gestionnaire, des comités de suivi ou des comités de gestion/supervision.

Quelques organismes se sont dotés de logiciels sur mesure. D'autres ont exploité des bases informatiques plus courantes (DataBase, Excel). Les modèles varient d'un organisme à l'autre. Les variations relèvent notamment d'une adaptation à l'approche d'ITMAV mise en œuvre. Par exemple, les canevas de consignation de données sont assez différents selon que le travailleur de milieu intervienne surtout au niveau individuel ou surtout au niveau collectif.

Les canevas consultés semblent traduire une grande ligne directrice : assurer un juste équilibre entre les meilleures données de suivi et le respect de la confidentialité. Ainsi, on évite de consigner des informations et données qui soient nominatives ou trop particulières. Lorsque de telles informations sont essentielles au suivi, elles sont plutôt colligées dans des outils distincts : journal de bord et/ou fiches de suivi à diffusion très restreinte.

Même s'il s'en dégage quelques caractéristiques communes, les canevas de prise de données demeurent assez variés. Éventuellement, les organismes pourraient souhaiter adopter un nombre plus restreint de canevas, ne serait-ce que pour alimenter une plus grande reconnaissance des ITMAV.

Selon la prédisposition des organismes, un certain nombre de modèles seront graduellement intégrés au «coffre à outils» collectif. En annexe, deux modèles sont exposés. Il s'agit de deux canevas relativement simples, pouvant servir de base pour le développement d'un modèle adapté aux divers organismes. Ces deux modèles ont respectivement été offerts par le Centre du Vieux Moulin de LaSalle (CVML) et le Parrainage Civique de l'Abitibi-Témiscamingue.

Comité locataires souhaités		pb de santé	pb santé mentale	suivi clsc ou autre	activités ext	activités salle commun.	pb budget	références fournies	quelles références	suivis réalisés	quels suivis	remarque
oui	non											
		0		0	0	0	0	0		0		

3.3.2

Rapports explicatifs trimestriels

Au-delà des rapports annuels, plusieurs organismes ont adopté des formats de rapports intérimaires, couvrant des périodes allant de un à six mois.

De tels rapports favorisent :

- la supervision par le DG,
- l'information de divers comités associés au suivi opérationnel,
- l'information de comités de gestion/orientation de l'initiative.

La plupart de ces rapports intérimaires expose des données et statistiques de service.

Puisque les ITMAV visent avant tout des impacts qualitatifs, quelques organismes valorisent aussi des formats de rapports intérimaires qui sont moins statistiques.

Au moins un organisme a développé un mécanisme de rapport trimestriel, misant sur un texte explicatif qui synthétise les démarches d'un point de vue plus qualitatif. Ce modèle pourrait être adapté afin d'offrir un portrait de viabilité de l'équilibre des tâches du TM (à cet égard, voir la fiche 3.1.4)

Selon la prédisposition des organismes, un certain nombre de modèles de rapports plus statistiques seront graduellement intégrés au «coffre à outils» collectif.

En annexe, vous trouverez un exemple de rapport intérimaire plus qualitatif ; exemple fourni par Action Centre-ville.

ACTION CENTRE-VILLE

RAPPORT DES INTERVENANTES DE MILIEU SONIA BÉLANGER, CHRISTINE BOUCHARD ET MARTINE CHAGNON

RÉSUMÉ QUALITATIF DE

JUILLET, AOÛT ET SEPTEMBRE 2010

Sonia

Au cours du mois de juillet, j'ai fait beaucoup d'interventions individuelles et de suivis téléphoniques. Aussi, nous avons fait beaucoup plus de prévention en raison de la canicule. J'ai été absente du bureau du 16 juillet au 13 août. Au retour, nous avons fait la préparation de l'activité *Un jour une tour* qui a eu lieu à la fin août et qui fut un succès pour les nouvelles rencontres, les interventions ainsi que les suivis. J'estime avoir maintenant une assez bonne autonomie dans l'ensemble de mon travail, je le réalise par le résultat des interventions du mois de septembre, et aussi par le rapport que j'ai avec les travailleuses sociales du CLSC. La coopération et collaboration de mes deux collègues de travail accentue et bonifie cette autonomie.

Christine

En juillet : permanence au bureau avec Sonia, bonne synergie. Collaboration étroite avec le CLSC en prévention pour les personnes à risque durant la canicule. Vacances du 18 juillet au 1^{er} Août 2010. En août, préparation de l'activité *Un jour une tour*. Nous avons rencontré et discuté avec plusieurs résidents des HJM. En septembre, participation aux inscriptions d'ACV, à la planification stratégique d'ACV et à la fête des récoltes. Nous organisons aussi notre première journée de réflexion sur l'intervention qui s'est avérée très positive et constructive. Je m'occupe également de plusieurs cas lourds et de suivis à long terme, du porte-à-porte des nouveaux arrivants et des inconnus, de la rue et de la sortie à la Bibliothèque du Père-Ambroise en plus des interventions ponctuelles.

Martine

J'étais en vacances tout le mois de juillet.

La première semaine d'août a été riche en réunions (conseil consultatif, soutien clinique, réunion d'équipe et réunion des IMs). Une personne en particulier a fait l'objet de suivis spécifiques. La semaine suivante, j'étais absente suite à un accident (je me suis cassé un genou). Les deux dernières semaines, comme je suis en béquilles, je privilégie le travail de bureau et je fais mes suivis par téléphone.

Au mois de septembre, je travaille à la préparation des documents pour la rencontre du 21 septembre. Cette rencontre est la première journée complète de réflexion sur l'intervention de milieu qui réunit les partenaires critiques : ACV, la Corpo et le CLSC. Comme le projet d'IM fête ses cinq ans cette année, cette rencontre de réflexion et de bilan tombe à point. Les échanges ont d'ailleurs été fort enrichissants et des rencontres pour préparer l'avenir sont à prévoir. La recherche pour dresser un portrait des membres par villes et quartiers a aussi monopolisé temps et énergie. Pour finir, des suivis ont aussi été effectués en même temps tout le long du mois.

3.3.3

Rapports annuels

Il existe plusieurs modèles de rapports annuels des ITMAV. La majorité respecte des formats prescrits par les bailleurs de fonds.

Même si de nombreux bailleurs imposent des formats, quelques organismes conseillent de produire d'abord un «rapport-maison». Celui-ci sera étroitement associé au plan d'action annuel de l'initiative. Les rapports aux bailleurs seront ensuite dérivés du «rapport-maison», en respectant les formats imposés par ces bailleurs.

Quelques organismes ont aussi adopté une formule de rapport court.

Un tel format court semble mieux adapté à une reddition de comptes interne : par exemple, la reddition de comptes au Conseil d'administration ou à l'Assemblée générale annuelle de l'organisme. Les rapports à de telles instances ne peuvent être trop détaillés parce que, dans la majorité des cas, ils seront intégrés à un rapport annuel qui doit couvrir plusieurs volets d'actions de l'organisme.

Les rapports courts mettent parfois en valeur certaines statistiques. Généralement, ils favorisent un descriptif plus qualitatif de l'impact de l'initiative. Souvent, on décrit les principales activités et interventions qui ont été déployées. Lorsque l'évaluation annuelle de l'activité a été complétée, le rapport court peut aussi présenter les principales leçons apprises, et même les ajustements envisagés.

*Selon la prédisposition des organismes, un certain nombre de modèles de rapports annuels seront graduellement intégrés au «coffre à outils» collectif.
En annexe, vous trouverez un exemple de rapport annuel court ; exemple extrait du rapport annuel 2010-2011 de l'organisme Action Centre-ville.*

Intervention de milieu

Au début de l'année, soit en avril, une intervenante de milieu a changé de poste à l'intérieur de l'équipe d'Action Centre-Ville et est devenue *adjointe administrative et responsable des services aux membres*. Une nouvelle intervenante de milieu a donc été recrutée à trois jours semaine, portant à trois le nombre d'intervenantes de milieu. Les compétences de Sonia Bélanger nous ont permis de faire du travail terrain avec elle très tôt après son arrivée.

Interventions collectives

Entreprises depuis l'année dernière, nos interventions collectives se précisent, et de nouvelles activités apparaissent.

- ***Les mercredis 4 à 6 d'Action Centre-Ville***. Notre nouvelle activité d'animation, a été sans aucun doute un point fort de cette année. Trois ateliers de deux heures, animés par une intervenante de milieu à tour de rôle, ont touché et emballé les participant-es.
- ***Les sorties à la bibliothèque Père-Ambroise*** se sont aussi poursuivies cette année, et ont gagné en popularité. La formule repas, gymnastique et activités spéciales (comme des lectures publiques) ont fait le bonheur des participant-es. Ces activités sont ouvertes à tous, membres et non membres.
- ***La conférence sur la nutrition***, animée par Guilaine Ferland, nutritionniste spécialisée en gériatrie. **21 personnes** étaient présentes.
- ***La journée internationale des personnes âgées (1^{er} octobre)*** a été soulignée par la lecture publique et la distribution d'un texte, rédigé par Christine Bouchard, intervenante de milieu, qui leur rendait hommage.
- ***La semaine de sensibilisation des abus*** a été soulignée par la production et la distribution de documents d'information, et des échanges informels sur le sujet lors des dîners à Action Centre-Ville (semaine du 14 juin).
- ***La période de Noël*** est toujours riche en activités. Sur le territoire des Habitations Jeanne-Mance (HJM), nous retrouvons cinq tours pour un total de 528 logements. C'est dans ces tours que nous intervenons tout au long de l'année.

- ***Le porte-à-porte de Noël***. Durant cinq jours consécutifs, à raison d'une tour par jour, nous avons déambulé dans les couloirs déguisés en lutins et en sapins de Noël, en frappant à toutes les portes et en chantant des chansons de Noël. Nous avons distribué des bonbonnières ainsi qu'une carte de vœux (528 cartes distribuées) : 194 portes se sont ouvertes et 218 bonbonnières ont été distribuées. En plus des vœux, la carte annonçait le brunch de Noël des HJM. De plus, sept personnes inconnues nous ont ouvert leur porte.
- ***Le brunch de Noël des Habitations Jeanne-Mance***. Cette année le brunch de Noël s'est déroulé dans les locaux d'Action Centre-Ville qui pouvaient contenir plus de personnes que le local des HJM : **85 personnes** étaient présentes, un vrai succès.
- Nous tenons à souligner ici la collaboration exceptionnelle des bénévoles de notre ***Comité Intervention de milieu***. Ces bénévoles ont participé activement à la confection des bonbonnières, des savonnières (cadeaux pour le brunch), la préparation de la nourriture et de la salle pour accueillir les résidents des HJM.

Interventions individuelles

D'année en année, le nombre d'IMs peut varier : pendant l'année 2009-2010, nous étions 3 IMs à temps plein pendant 9 mois, et deux IMs aussi à temps plein pendant 3 mois. Pour l'année 2010-2011, nous étions deux IMs à temps plein et une à trois jours semaine. Il importe d'avoir en tête ce tableau des ressources humaines pour apprécier le travail accompli. Lors des visites, les IMs présentent les services du Centre : elles distribuent le dépliant, le menu et l'horaire des activités. (Voir statistiques à la fin du document.)

L'été a débuté par une spectaculaire canicule. Face à cette situation d'urgence, la collaboration avec les travailleuses sociales du CLSC des Faubourgs a été très dynamique.

Les statistiques

Le nombre de personnes touchées et le nombre d'intervention est resté plus ou moins le même. On note une diminution des interventions de *maintien du lien*, auprès des *nouveaux arrivants* et des *suivis*. En revanche, les *interventions ponctuelles*, les *relances*, les *visites de préventions* et les *visites à long terme* ont augmenté. Ceci confirme la tendance à l'augmentation de la lourdeur des situations.

En résumé et par ordre d'importance

- Le groupe d'âge avec lequel nous avons eu le plus d'interventions est réparti entre les personnes de 60 à 79 ans.
- Les femmes et les personnes seules sont majoritaires.
- Nos interventions ont lieu à 87% aux HJM :majoritairement dans les appartements des personnes, au bureau des intervenantes et dans les espaces publics des HJM.
- Les interventions touchent des personnes retraitées et des personnes inaptes au travail.
- Langues : anglais; espagnol; français; Europe de l'est et mandarin.
- Origines ethniques : Amérique latine; Asie-pacifique, Canada, Caraïbes, Europe, et Moyen-Orient.
- ***Porte-à-porte spécifique qui cible les personnes d'origine asiatique.***
L'année dernière, nous avons organisé des cafés asiatiques et tenté de joindre les personnes d'origine asiatique. Cette année, nous avons poursuivi notre approche en organisant un porte-à-porte spécifique grâce à l'appui d'un stagiaire d'origine chinoise du Collège Marie Victorin. Ce porte-à-porte a été très productif. Nous travaillons à une suite pour l'année prochaine.

Participation à des concertations

Tout au long de l'année, nous avons collaboré étroitement avec la Corporation des HJM et organisé conjointement une journée de réflexion-bilan sur nos cinq années d'intervention de milieu.

Nous avons aussi participé au cours de l'année aux rencontres et (ou) aux travaux des regroupements suivants :

- Collectif de réflexion et d'intervention sur l'isolement des aînés (CRII);
- Soutien clinique du CLSC des Faubourgs pour les intervenantes de milieu du CSSS Jeanne-Mance;
- Regroupement des organismes pour aînés des Faubourgs (ROAF);
- Centre de santé et des services sociaux Jeanne-Mance (CSSS);
- Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA);
- Table de concertation des Faubourgs (TCFSL).

Nous étions présentes à la rencontre pour la création d'un **Carrefour de soutien aux proches aidants** et à la rencontre *Retrouvailles* du **Service des Trois pignons**. Enfin, nous avons tissé de nouveaux liens avec le **Groupe Harmonie**.

Autre :

- **Activité de visibilité : Un jour une tour.** Du 23 au 27 août. Chaque jour, dans une tour différente, nous avons installé une table avec des outils de promotion dans l'entrée. Des jus, des biscuits et des bouchées ont été offerts. Des bénévoles et des collègues d'Action Centre-Ville s'étaient joints à nous. **151 personnes** ont été abordées.
- **Supervision des stages** en collaboration avec les collègues des autres secteurs d'Action Centre-Ville. Tout au long de l'année nous encadrons de futurs auxiliaires de l'école des métiers pour les visites d'amitié et d'autres stagiaires de diverses écoles (Université de Montréal et cette année, Collège Marie-Victorin). Des rencontres avec les étudiants en gérontologie (Marie-Victorin, Collège Vanier) ont aussi été organisées. De plus, nous avons fait cinq présentations sur l'intervention de milieu aux étudiants du Cégep du Vieux-Montréal.

Conclusion

L'intervention de milieu à Action Centre-Ville est dans sa sixième année. Nous avons le sentiment de nous approcher d'un équilibre dynamique entre les interventions individuelles et collectives. La possibilité d'innover et de démarrer de nouvelles activités nous donne beaucoup d'élan et de motivation. Les besoins sont de plus en plus grands, et compte-tenu du contexte, nous aurons besoin de toutes nos forces.

Martine Chagnon

Intervenante de milieu