

# **Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées en milieux rural et urbain**

Rapport synthèse d'une recherche-action

pour le Secrétariat aux aînés  
Programme *Québec ami des aînés*

par

Lise Cardinal<sup>4</sup>, Myriam Côté<sup>1</sup>, Éric Gagnon<sup>2, 3</sup>, Gérald Lépine<sup>1</sup>,  
Steve Paquet<sup>2</sup>, Judith Rose-Maltais<sup>4</sup>, André Tourigny<sup>2, 5</sup>

**FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches<sup>1</sup>**

en collaboration avec

**Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale**

Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec<sup>2</sup>

Centre de recherche sur les soins et services de première ligne de l'Université Laval<sup>3</sup>

Direction de santé publique<sup>4</sup>

**Institut national de santé publique du Québec<sup>5</sup>**

Québec

19 avril 2017

## Table des matières

Introduction .....	3
1. Méthodologie .....	4
2. L'expérimentation de l'intervention.....	6
2.1 Les étapes préliminaires.....	6
2.1.1 Une meilleure compréhension du phénomène.....	6
2.1.2 La préparation du terrain .....	8
2.1.3 Le développement des outils .....	9
2.2 Le repérage et l'accompagnement .....	9
3. Principaux constats et enseignements .....	12
3.1 Difficultés et pistes de solution.....	12
3.1.1 Les difficiles repérages et premier contact .....	12
3.1.2 Bien accompagner : le temps, la confiance et les moyens.....	14
3.1.3 La mobilisation et la pérennité de l'intervention.....	16
3.2 Les aspects positifs du projet de recherche-action et ses retombées .....	17
3.3 La question particulière de l'éthique.....	18
4. Une trousse d'accompagnement.....	21
4.1 Objectifs de la trousse .....	21
4.2 Contenu de la trousse .....	22
Références bibliographiques .....	25
Remerciements .....	27
Annexe 1 : Schéma d'entrevue avec les personnes âgées isolées .....	29
Annexe 2 : Grille de codification .....	35
Annexe 3 : Schéma d'entrevue de groupe avec les personnes qui ont fait du repérage dans le cadre du projet.....	38
Annexe 4 : Schéma d'entrevue avec les coordonnateurs et intervenants d'organismes qui ont pour mission de réduire l'isolement des personnes âgées .....	39
Annexe 5 : Tableaux .....	41
Annexe 6 : Les aînés accompagnés dans le cadre de la recherche-action selon leur sexe, leur âge, le territoire où ils résident, leurs principaux besoins et les ressources qui leur ont été suggérées.....	42
Annexe 7 : Présentations, communications et textes faits par les membres de l'équipe dans le cadre de la recherche-action .....	45
Annexe 8 : Outil pour le repérage .....	50
Annexe 9 : Feuillet publicitaire.....	51

## INTRODUCTION

La FADOQ - Régions de Québec et Chaudière-Appalaches et ses collaborateurs<sup>1</sup> ont développé, expérimenté et évalué une intervention ayant pour objectifs de *Rejoindre, comprendre et accompagner des personnes âgées isolées en milieux rural et urbain*. Le présent rapport dresse le bilan de cette recherche-action ayant porté sur cette intervention. Elle s'est déroulée de mars 2014 à avril 2017.

L'isolement social est le fait d'avoir des contacts peu nombreux et insatisfaisants avec les membres de sa famille, les voisins, les ressources et les services disponibles dans la communauté. Les personnes âgées isolées sont privées des échanges, des services, des biens, de l'information, de l'écoute ou encore du soutien, que ces contacts procurent, avec des effets parfois importants sur leur santé, leur bien-être et leur qualité de vie. De nombreuses études ont montré l'importance du phénomène et ses conséquences négatives chez les aînés (Conseil national des aînés, 2014b; Ministère de la santé de la Colombie-Britannique, 2004; Cornwell et Waite, 2009). Selon l'enquête sur la Santé dans les collectivités canadiennes menée par Statistique Canada (2008-2009), 19% des individus interrogés et âgés de 65 ans et plus affirment manquer de compagnie et avoir le sentiment d'être délaissés ou isolés. Pour le Conseil national des aînés (2014a), 30% des personnes âgées courent un risque d'être isolés socialement.

Des interventions visant à repérer les personnes isolées et à les aider à réduire leur isolement ont été développées au cours des dernières années, au Québec et ailleurs, afin d'apporter une réponse à ce problème. La recherche-action *Rejoindre, comprendre et accompagner des personnes âgées isolées en milieux rural et urbain* s'inscrivait dans cet effort. Elle poursuivait deux objectifs :

---

<sup>1</sup> Cette recherche-action est une réalisation de la FADOQ - Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ-RQCA), en collaboration avec des professionnels et des chercheurs de la direction de santé publique, du Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ) et du Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval (CERSSPL-UL), rattachés au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale. Sa réalisation a été rendue possible grâce au soutien accordé par le ministère de la Famille et le Secrétariat aux Aînés du Gouvernement du Québec, dans le cadre du programme Québec ami des aînés (QADA).

- expérimenter et évaluer une forme d'intervention visant à repérer des aînés isolés socialement, comprendre leurs difficultés et leurs besoins, et les accompagner vers les ressources pouvant combler ces besoins et réduire leur isolement;
- outiller les organismes qui ont pour mission de réduire l'isolement social des aînés, en concevant une trousse d'intervention.

Le présent rapport comprend quatre parties. La première présente succinctement la méthodologie adoptée pour évaluer l'intervention et produire la trousse d'accompagnement. La seconde partie résume les différentes étapes de conception et de réalisation de l'intervention visant à repérer, comprendre et accompagner des aînés isolés. La troisième partie est consacrée aux principales difficultés rencontrées tout au long de l'expérimentation de l'intervention, aux solutions trouvées pour les surmonter et aux principaux enseignements retenus pour améliorer les actions visant à réduire l'isolement social des aînés. Enfin, dans la quatrième et dernière partie, la trousse d'accompagnement développée dans le cadre de ce projet est présentée.

## **1. MÉTHODOLOGIE**

Une recherche-action est une démarche collective intégrant à la fois une stratégie de recherche et une stratégie d'action, menée par une équipe multidisciplinaire au sein de laquelle les chercheurs et les acteurs sont engagés dans une relation de collaboration et de concertation afin d'examiner un problème concret qui les préoccupe (Mayer, 2000). Notre intervention visant à repérer, comprendre et accompagner des aînés isolés a été expérimentée dans deux territoires de la région de la Capitale-Nationale. Avec l'aide d'organismes et d'acteurs locaux, des personnes aînées isolées ont été approchées et rencontrées chez elles pour discuter de leur situation. Selon les besoins identifiés, elles se sont alors fait offrir une aide et ont été accompagnées dans leur recherche de ressources ou de services leur permettant de réduire leur isolement. Tout au long de l'intervention, un maximum d'informations de différentes sources a été recueilli, compilé et analysé, afin d'en tirer le plus d'enseignements possible. C'est en grande partie sur la base des outils de cueillette d'informations qui ont été développés et sur les enseignements retenus que la trousse a ensuite été conçue et enrichie continuellement.

Les principales sources de données ont été:

- Une recension des écrits sur l'isolement des personnes âgées a été réalisée pour mieux circonscrire la notion d'isolement, de mieux connaître les causes et les conséquences de l'isolement social chez les aînés, et de nous familiariser avec différentes autres formes d'intervention développées au Québec et ailleurs. Ces lectures ont été mises à profit dans la rédaction de la trousse.
- Un projet de maîtrise (Essoh, 2016) visant à identifier les meilleures stratégies de repérage des personnes âgées isolées, réalisé à partir de la littérature scientifique et grise, de même que sur la base d'entrevues de personnes ressources sur le sujet.
- Un journal de bord tenu pendant toute la durée de la recherche, où étaient consignés par l'agente de projet, les comptes rendus de toutes les démarches effectuées, les difficultés rencontrées et les solutions imaginées, toute observation pertinente, des réactions et des conseils des différents partenaires sur le terrain.
- Les entrevues et échanges avec les personnes âgées repérées et accompagnées. Avec leur consentement, les entrevues ont été enregistrées et les verbatim ont été analysés selon une approche de type synthèse analytique qui vise à dégager, à l'aide d'une grille de codification, les idées émergentes principales. Les personnes étaient interrogées sur leurs liens avec les membres de leur famille, leurs voisins et amis, leurs activités sociales ou récréatives, ainsi que leur utilisation des ressources et services présents dans leur milieu de vie, afin de comprendre la nature et la qualité de ces liens, de même que leurs besoins. Des informations ont aussi été recueillies sur leur état de santé et les obstacles perçus à l'utilisation des ressources et services susceptibles de répondre à leurs besoins, l'accompagnement réalisé, les difficultés rencontrées et les démarches accomplies (voir le schéma d'entrevue en Annexe 1 et la grille de codification en Annexe 2).
- Des entretiens avec des coordonnateurs et des intervenants des organismes locaux qui ont fait du repérage dans le cadre de la recherche, afin de mieux comprendre les difficultés rencontrées dans le repérage des personnes âgées isolées et dans la prise de contact, et pour identifier les meilleures stratégies pour surmonter ces difficultés (voir le schéma d'entrevue en Annexe 3).
- Des entrevues ont été réalisées avec des responsables d'organismes dont l'une des missions est la réduction de l'isolement social des personnes âgées, afin de mieux

connaître leur fonctionnement et tirer profit de leur expérience (voir le schéma d'entrevue en Annexe 4).

- Des échanges avec des travailleurs de milieu et un gestionnaire expérimentés du Centre d'action bénévole du Contrefort à Québec. Ces échanges, à plusieurs occasions pendant la recherche, ont permis de valider et de bonifier la trousse d'accompagnement.

## **2. L'EXPÉRIMENTATION DE L'INTERVENTION**

L'expérimentation de l'intervention s'est faite en étapes. Elles seront présentées successivement.

### **2.1 Les étapes préliminaires**

#### ***2.1.1 Une meilleure compréhension du phénomène***

Dans un premier temps, il fallait mieux circonscrire, définir et comprendre le phénomène de l'isolement social chez les personnes âgées. Une recension et une analyse des écrits portant sur la question ont été réalisées. Elles ont porté autant sur les écrits scientifiques, que sur des documents tirés de la littérature grise (ex. : programmes ou politiques visant à réduire l'isolement, au Québec, au Canada et dans d'autres pays). Cette recension a permis de donner certaines **définitions** et d'apporter un certain nombre de clarifications sur différentes notions ou concepts rencontrés. L'isolement social désigne l'ensemble des situations de vie marquées par des interactions limitées en *nombre*, en *fréquence* et en *qualité* entre une personne, son réseau social et son milieu de vie. Le nombre et la fréquence renvoient à la dimension objective de l'isolement (peu de contacts et des contacts espacés dans le temps). La qualité des relations réfère à la dimension subjective de l'expérience d'isolement social (des relations qui procurent peu de plaisir, d'échanges et de reconnaissance). Lorsqu'il n'est pas choisi mais imposé, l'isolement est source de mal-être ou de souffrance qui s'exprime dans bien des cas par un sentiment de solitude. Mais le fait de vivre en solitaire peut aussi être un choix de vie, et être vécu de façon positive.

Cette recension des écrits a également permis d'identifier les principaux **facteurs de risques** d'isolement social chez les aînés, ainsi que les principales conséquences négatives encourues par cette situation (Audy et Couturier, 2013; Banks et al., 2009; Bultez, 2005; Cacioppo

et al., 2006; Cattan et al., 2005; CNA, 2014; De Jong Giervel, 1999; Jopling, 2015; Kaufmann, 1995; Nocolas, 2012; Van Rompaey, 2003). Les facteurs de risques peuvent être regroupés en quatre grandes catégories : 1) les facteurs qui affectent la mobilité des personnes (ex : problèmes de santé, situation de handicap); 2) les facteurs favorisant un appauvrissement des liens sociaux (ex : veuvage, déménagement) ; 3) les facteurs menant à un retrait de la communauté (ex : âgisme, pauvreté; 4) les facteurs liés aux expériences passées et aux origines sociales (ex : immigration, toxicomanie). En général, les facteurs agissent rarement seuls; c'est le cumul de plusieurs facteurs qui conduisent à l'isolement social. Aucun des facteurs identifiés n'est en soi suffisant ou nécessaire pour conduire à l'isolement social et chaque situation d'isolement est unique.

L'isolement social a toutes sortes de **conséquences** et de répercussions sur les individus. Pour les aînés cela peut se traduire par des difficultés à demander de l'aide, par l'impression de vivre un sentiment de rejet, par l'arrêt de certaines activités à caractère social, qui procurent du plaisir et de la satisfaction. Cette situation peut mener à de l'anxiété, augmentant du même coup le degré d'isolement des personnes; un cercle vicieux peut se créer : les effets de l'isolement social conduisant à l'accroissement de l'isolement social<sup>2</sup>. Un sentiment de solitude peut s'installer avec le temps. Ces conséquences peuvent être regroupées en trois grandes catégories : 1) les conséquences sur la santé; 2) les conséquences sur le bien-être et l'estime de soi; 3) les conséquences sur l'accès aux ressources et services. Notons que le manque de reconnaissance, le sentiment de ne pas avoir d'importance ou d'intérêt aux yeux des autres et la faible estime de soi sont des conséquences souvent relevées par les intervenants qui ont été rencontrés. Ces derniers insistent aussi parfois sur le sentiment d'inutilité sociale vécu par les personnes âgées isolées, et l'importance, dans l'intervention, non seulement de leur apporter de l'aide, mais de leur permettre de se rendre utiles aux autres.

Cette étape de conceptualisation et de synthèse des écrits était nécessaire pour passer aux étapes suivantes. Il nous fallait bien définir l'isolement social et en comprendre les causes et les effets pour identifier les territoires où l'intervention serait conduite, se donner des outils pour repérer les personnes et se préparer à les accompagner.

---

<sup>2</sup> C'est pourquoi la liste des facteurs de risques et celle des conséquences possibles se ressemblent beaucoup.

### ***2.1.2 La préparation du terrain***

La seconde étape a permis de mettre en place les conditions pour mener l'intervention : l'identification des territoires où elle serait menée et la mise sur pied de comités locaux. Cela s'est fait avec l'aide de nombreux partenaires régionaux : l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ), la direction SAPA du CIUSSS de la Capitale-Nationale, les Aînés Solidaires, les Tables de concertation des aînés de la Capitale-Nationale et de Portneuf, Contact-Aînés, Les Petits Frères de Québec et la Ville de Québec.

Pour l'**identification des territoires**, la grande région du CIUSSS de la Capitale-Nationale a été cartographiée en utilisant des indicateurs d'une plus grande probabilité de retrouver des personnes âgées isolées: 1) *le nombre et la proportion de personnes âgées*, 2) *l'indice de défavorisation sociale* (proportion de personnes vivant seules, de personnes séparées, divorcées ou veuves et de familles monoparentales sur un territoire) 3) *l'indice de défavorisation matérielle* (proportion de personne sans certificat ou diplôme d'études secondaires, rapport emploi-population et revenu moyen des personnes sur le territoire). La recension des écrits indiquait notamment que le fait de vivre seul, d'être veuf ou séparé, ainsi que la précarité financière sont d'importants prédicteurs d'isolement social. Cette première approche statistique a permis une première lecture de la région. Des sous-territoires ont été ainsi identifiés selon une plus grande probabilité d'y retrouver des aînés isolés. Ils ont été présentés aux membres du comité des partenaires du projet. Deux autres critères ont été soumis à leur réflexion: 1) identifier un territoire en milieu urbain et un territoire en milieu rural; 2) y retrouver des organismes pouvant aider au repérage et à l'accompagnement des personnes. Sur la base de leur connaissance de la population âgée et de leur expérience terrain, deux territoires ont été suggérés et finalement retenus : un quartier de la Basse-Ville de Québec et un secteur de la région de Portneuf.

Toujours avec l'aide des partenaires régionaux, des **comités locaux de concertation**, dans chacun des deux territoires, ont été formés. Ces comités, composés d'organismes communautaires et d'établissements publics, avaient deux mandats : d'abord, assister l'agente de projet dans le repérage et l'accompagnement des personnes âgées isolées (identifier, approcher et référer des aînés isolés; trouver sur le territoire une réponse à leurs besoins); ensuite, se concerter et se mobiliser afin de conscientiser le milieu au problème de l'isolement social et mettre en place des actions pour assurer la pérennité de l'intervention une fois celle-ci terminée. Dans Portneuf, 22

organismes ont ainsi été sollicités et ont accepté de participer. Dans le quartier de la Basse-Ville de Québec, ce sont 25 organismes qui ont fait de même.

### ***2.1.3 Le développement des outils***

Parallèlement à cette préparation du terrain, des **outils d'intervention et d'analyse** ont été développés: 1) un guide à l'usage des comités locaux pour repérer des personnes âgées isolées, dans lequel la procédure à suivre était expliquée et des indices permettant de reconnaître un aîné potentiellement isolé étaient fournis (Annexe 8); 2) le schéma d'entretien avec les personnes âgées, pour bien comprendre leur situation et identifier leurs besoins (voir Annexe 1); 3) un bottin des ressources locales pour faciliter l'identification des meilleures ressources et services pour aider les personnes isolées.

## **2.2 Le repérage et l'accompagnement**

L'étape suivante consistait à réaliser l'intervention en tant que telle. La procédure suivie fut la suivante.

Les participants aux comités locaux cherchaient à repérer des personnes âgées isolées parmi leurs membres ou leurs usagers, dans leur voisinage ou leur environnement immédiat. L'identification se faisait sur la base de différents indices déterminés à partir de la recension des écrits, comme par exemples : détérioration du milieu de vie de la personne (entretien de la maison, du terrain); cessation complète ou un retrait partiel des activités auxquelles prenaient part les personnes; accumulation de courrier; présence ou soupçon d'abus financier (ou autre forme de maltraitance); présence ou soupçon d'une problématique de santé mentale chez les aînés; perte du permis de conduire (incapacités à la mobilité). Ces indices peuvent laisser penser que la personne est isolée ou à risque de le devenir.

Les personnes ainsi repérées étaient ensuite approchées par les membres de ces organismes, qui leur proposaient de participer à la recherche-action. Si elles acceptaient, et avec leur accord, leurs coordonnées étaient transmises à l'agente de projet qui réalisait l'intervention. Elle entrait ensuite en contact avec elles par téléphone, pour leur présenter plus en détails le projet, leur demander si elles étaient toujours intéressées à y participer, et, le cas échéant, fixer un rendez-vous.

Les rencontres individuelles se sont toutes réalisées au domicile de la personne âgée, malgré le choix de lieux de rencontre qui était donné. La rencontre, d'une durée variant entre une heure et une heure trente, portait sur la situation et les besoins de la personne. Le schéma d'entretien permettait le survol de ses relations (famille, amis, voisins) et de ses occupations (loisirs, sociabilité, achats), de ses difficultés (limitations physiques, ennuis de santé, difficultés matérielles, conflits avec son entourage ou sa famille) et des besoins qu'elle a de la difficulté à satisfaire (se déplacer, faire ses achats, participer à des activités de loisir, n'avoir personne à qui se confier). Sur la base de ce survol de sa situation, l'échange progressait vers l'identification des principaux besoins non-satisfaits et ceux pour lesquels elle souhaitait entreprendre des démarches. Un plan d'accompagnement était alors convenu : les besoins que la personne désire combler en priorité, les démarches qui seront faites par l'agente de projet et celles que la personne âgée devait faire elle-même (ce qui était favorisé le plus possible). La rencontre se terminait avec un engagement de l'agente à rappeler la personne âgée par téléphone dans les prochains jours.

Après avoir identifié une ou plusieurs ressources pouvant apporter une réponse aux besoins de la personne et contribuer à réduire son isolement, celle-ci était recontactée par téléphone et un second rendez-vous était fixé. Lors de cette seconde rencontre, l'agente de projet proposait d'entrer en contact avec ces ressources. Les quatre catégories de ressources qui ont été le plus souvent proposées aux aînés pour répondre à leurs besoins ont été : 1) l'alimentation (aide alimentaire, cuisines collectives, paniers, popote, etc.); 2) les relations sociales (groupes sociaux, centres communautaires, visites d'amitié, écoute, etc.); 3) l'aide matérielle (comptoir vestimentaire, meubles à prix modiques); 4) le transport (en commun, adapté, etc.).

Par la suite, la personne âgée était recontactée par téléphone pour un suivi, en s'informant de ses démarches et de ce qu'elles avaient donné, ou en l'encourageant à les faire si elles ne l'avaient pas faites, lui faisant si nécessaire de nouvelles propositions si les premières ne donnaient pas les résultats escomptés ou pour répondre à d'autres besoins. Des téléphones de suivi ont été faits à une, deux ou trois reprises selon les personnes, leurs besoins ou leurs difficultés. À la fin du dernier échange de suivi, la personne âgée était informée que l'accompagnement se terminait et des suggestions additionnelles d'organismes à contacter étaient faites au besoin. Il est à noter que ce fut la même personne, l'agente de projet, qui a rencontré toutes les personnes âgées et qui faisait le suivi. La majorité des personnes âgées participantes ont eu au moins trois contacts avec celle-ci.

Sans vouloir dresser un portrait complet des situations de vie des personnes rencontrées, voici quelques difficultés vécues par plusieurs d'entre elles : 1) en grande majorité, les personnes rencontrées vivaient seules au moment de la rencontre; 2) plusieurs vivaient en situation de précarité financière; 3) beaucoup ont exprimé avoir vécu de mauvaises expériences dans leurs recours aux ressources disponibles dans leur milieu de vie; 4) la plupart témoignaient d'une méconnaissance des ressources disponibles; 5) certaines manifestaient une résistance dans l'offre d'accompagnement, affirmant être en mesure de se « débrouiller seules », soulevant ici la question de la valeur accordée à leur autonomie; 6) leur parcours de vie a souvent été marqué par des conflits familiaux importants, qui ont conduit à leur isolement; 7) au plan de la santé, la diminution des capacités à se déplacer et la difficulté d'accès aux ressources qui en résulte sont fréquentes; 8) sans avoir pu être bien identifiées, les problématiques de santé mentale semblent jouer un rôle important dans leur isolement; 9) enfin, toutes les personnes âgées interrogées présentaient au moins une maladie chronique (ex. : hypertension artérielle, problème auditif ou de vision, problème musculo-squelettique).

L'intervention a permis de rejoindre 15 âgés qui vivaient un réel isolement (voir Annexe 6) et de les aider à réduire leur isolement en leur suggérant différentes ressources et services pouvant répondre à leurs besoins. Des contacts ont été établis avec les organismes concernés et des démarches ont été réalisées. Il est difficile d'évaluer les effets à moyen et long termes de l'accompagnement réalisé, et de vérifier s'il a permis de réduire durablement l'isolement des personnes. En outre, il est possible d'avancer que l'accompagnement a permis aux âgés accompagnés de mieux cerner leurs besoins et de connaître divers services et ressources pouvant les aider. L'accompagnement les a amenés à faire des démarches pour trouver réponse à certains de leurs besoins et diminuer leur isolement. De manière plus générale, la recherche-action a favorisé une prise de conscience plus grande du problème de l'isolement social des âgés dans les milieux où elle a été réalisée; un grand nombre de rencontres furent organisées avec divers partenaires et organismes pour présenter le projet et ses résultats (voir Annexe 7).

Comme dans les approches de type ITMAV (Initiatives visant à rejoindre les âgés vulnérables ou à risque d'exclusion), l'intervention de la présente recherche-action consistait essentiellement à accompagner la personne en lui signalant la disponibilité de ressources d'aide ou les possibilités d'activités et en l'aidant à prendre contact avec les organismes concernés. À la différence des ITMAV toutefois, elle ne comprenait pas de ressources du type «travailleur de

milieu» constamment présentes sur le territoire, connues des organismes du milieu, et surtout en mesure de développer progressivement et au long cours des liens de confiance avec les personnes âgées isolées.

### **3. PRINCIPAUX CONSTATS ET ENSEIGNEMENTS**

La recherche-action s'est dans l'ensemble bien déroulée. Elle s'est toutefois heurtée à plusieurs difficultés, auxquelles des solutions, au moins partielles, ont été trouvées. Il faut les examiner afin d'en tirer les principaux enseignements, et ainsi éviter à d'autres initiatives ces problèmes ou des échecs. Plusieurs éléments positifs sont également ressortis de cette expérimentation. De plus, la question éthique s'est révélée être une préoccupation centrale de ce type d'intervention.

#### **3.1 Difficultés et pistes de solution**

##### ***3.1.1 Les difficiles repérages et premier contact***

Il était initialement prévu d'accompagner 30 personnes, 15 provenant de chacun des deux territoires retenus. Or, c'est un total de 15 personnes qui ont été recrutées et accompagnées. Les intervenants des organismes partenaires ont affirmé avoir repéré et approché 27 personnes, dont un peu moins de la moitié a refusé de participer à la recherche-action (voir annexe 5, tableau 1). Le repérage et la première prise de contact se sont heurtés à plusieurs difficultés.

D'abord **des difficultés méthodologiques** se sont posées. Il n'est pas aisé de reconnaître parmi les gens que l'on croise, des personnes isolées socialement. Les critères utilisés étaient des indices d'une certaine probabilité d'être isolé et ne garantissent d'aucune façon qu'une personne le soit réellement. En outre, une personne socialement isolée est, par définition, une personne qui fréquente peu les organismes et les services, qui a peu de contact avec ses voisins et sa famille. On ne la voit pas ou peu, on ne la connaît pas ou peu; difficile alors de la repérer.

Ensuite, **des difficultés d'ordre éthique** se sont présentées. Il n'est pas facile pour les intervenants, les bénévoles ou tout autre personne d'aborder une personne et en venir à lui demander si elle se sent isolée et si elle désire recevoir une aide. Cela est d'autant plus gênant que c'est une personne que l'on connaît généralement peu ou pas. Il serait mal avisé, malgré de bonnes

intentions, de l'interpeler rapidement sur le sujet, risquant ainsi de souligner négativement sa situation, voire de l'humilier ou encore d'amener à sa conscience un état non ressenti comme un problème. Il n'est pas souhaitable non plus, de lui donner l'impression qu'on la juge ou qu'elle fait pitié. Le premier contact est une étape très délicate qui va souvent déterminer la suite des choses. Plusieurs personnes des organismes qui ont accepté de faire du repérage pour le projet ont exprimé leurs difficultés, leurs hésitations ou leur renoncement à aborder une personne. En outre, une fois le contact établi, il fallait convaincre la personne d'accepter la rencontre et l'accompagnement d'une inconnue, de nouer des liens avec celle-ci. Les réticences des personnes qui repèrent sont compréhensibles.

Des **difficultés du côté des personnes âgées elles-mêmes** ont été relevées. Elles ont pu être réticentes à accepter une offre d'accompagnement, même bienveillante, pour diverses raisons légitimes dont les suivantes ont été invoquées par les recruteurs ou les personnes âgées elles-mêmes : 1) *la peur de demander*; les personnes abordées ont tendance à ne pas demander d'aide, affirmant préférer se débrouiller seules; 2) *la peur d'être jugées et stigmatisées*: les personnes âgées peuvent ressentir des appréhensions concernant le regard que portera sur elles, cet « étranger » qui vient vers elles; elles peuvent craindre aussi le regard de l'entourage immédiat (voisin, famille) si celui-ci découvre qu'elle reçoit de l'aide ; 3) *une situation d'isolement non perçue par l'ainé* : les personnes âgées doivent prendre conscience de leur situation d'isolement et être capables d'exprimer des besoins pour améliorer leur situation. Cela peut s'avérer très difficile, notamment lorsqu'elle dure depuis longtemps.

De manière plus générale, l'intervention a souffert d'un **manque d'ancrage** et d'une présence soutenue dans le milieu. Le contexte de la recherche nécessitait qu'il faille agir avec l'intermédiaire des personnes présentes dans le milieu pour connaître et approcher les personnes âgées isolées, ce qui a possiblement complexifié la démarche et rendu plus difficile l'établissement d'un lien de confiance. Cela peut aussi nuire à la création d'un climat propice à la confiance, les recruteurs devant en quelque sorte donner de l'information à un tiers et ne pas pouvoir garantir la confidentialité. Une présence plus grande dans le milieu et un lien direct avec les aînés aurait permis d'être mieux connus des gens et des organismes du milieu et de développer des liens plus étroits avec la population visée. Ils auraient également permis à l'agente de projet de faire elle-même du repérage. Cela n'a pas été possible avec les moyens dont disposait l'équipe et à cause du contexte

d'un projet de recherche qui comporte nécessairement des limites de temps. Le fait même de participer à une recherche a pu freiner les aînés à accepter de participer.

En cours de route, l'équipe a cherché à surmonter les difficultés de recrutement, notamment en diffusant un feuillet publicitaire invitant les personnes âgées isolées à prendre directement contact avec l'agente de projet (voir Annexe 9). Ainsi, à un mode de repérage consistant à « *aller vers l'autre* », c'est-à-dire les personnes jugées à risque d'être isolées socialement, sans attendre qu'elles aient nécessairement exprimées le besoin d'être rejointes, une seconde stratégie de recrutement a été ajoutée. Elle consistait plutôt à « *faire venir à soi* » les personnes, à les inviter à prendre elles-mêmes contact avec l'agente de projet qui offrait de les aider à diminuer leur isolement. Cette façon de faire comporte le double avantage d'éviter les difficultés éthiques liées à la prise de contact, qui ont été évoquées plus haut, et d'être moins énergivore. En revanche, il comporte également des limites : 1) il faut bien choisir les lieux et les activités où la publicité sera faite, où des feuillets d'invitation seront distribués, des lieux potentiellement fréquentés par les personnes les plus isolées; or, les personnes isolées sortent peu; 2) le manque de collaboration : les commerçants, propriétaires d'immeubles ou responsables des lieux où se tiennent des activités, où l'on voudra déposer les feuillets d'invitation, ne sont pas toujours sensibilisés à la problématique de l'isolement ou favorables à se prêter au jeu; 3) le temps : avant que les aînés isolés prennent connaissance de l'offre qui leur est faite et se décident à contacter l'agente de projet, cela peut prendre du temps; certaines personnes âgées ont appelé l'agente de projet plusieurs mois après avoir pris connaissance du feuillet; 4) les personnes âgées ne se perçoivent pas nécessairement comme étant isolées ou peuvent avoir de la difficulté à reconnaître leurs difficultés (honte, gêne, peur d'être jugé).

### ***3.1.2 Bien accompagner : le temps, la confiance et les moyens***

Les difficultés suivantes sont liées à l'accompagnement. Celui-ci exige du temps et la création d'un lien de confiance. Il est également aussi parsemé d'obstacles divers.

D'abord, **le temps et la confiance** sont cruciaux. La recherche-action avait une durée limitée. Les accompagnements devaient se faire à l'intérieur d'une période de quelques mois. Or, l'accompagnement peut prendre du temps avant de prendre forme et de porter fruit. Il faut développer un lien de confiance avec la personne. L'accompagnement peut être interrompu pour diverses raisons, comme un épisode de maladie ou un déménagement. Mais surtout, il faut amener

la personne à exprimer ses besoins, à se mobiliser, à se mettre en mouvement, idéalement à faire des démarches par elles-mêmes. Or, l'isolement social est souvent associé à un sentiment d'insécurité, à une impression d'inutilité sociale, à un manque d'estime de soi, etc., autant de facteurs qui peuvent éroder la confiance que certains aînés peuvent avoir en eux-mêmes. En outre, plus l'isolement est important, plus le recours aux ressources présentes dans leurs milieux de vie sera restreint. Il se peut qu'avec le temps, les personnes se retrouvent de plus en plus en marge de toute possibilité de soutien, et que cela renforce l'isolement. Les personnes fortement isolées peuvent en venir à éviter les activités collectives, à cesser complètement d'utiliser les services, de fréquenter les lieux publics ou à mettre fin à leur implication dans des regroupements ou associations de toutes sortes. Elles peuvent craindre d'être jugées et rejetées par les autres. Elles peuvent craindre de déranger. Ces effets de l'isolement produisent des ruptures avec les personnes de leur génération comme avec celles des autres générations. S'en suit un cercle vicieux qu'il faut tenter de briser. Le défi de rétablir des ponts peut être grand, voire paraître insurmontable pour l'aîné, et l'isolement peut être considéré par lui comme une fatalité. Enfin, toute offre de soutien peut être perçue comme inutile, intrusive. Elle peut engendrer de l'insécurité et une plus grande fermeture, un manque de confiance envers autrui, à plus forte raison lorsqu'il s'agit d'un étranger. Il faut non seulement gagner la confiance de la personne aînée, mais lui redonner confiance en elle-même.

**L'attitude des personnes aînées** elles-mêmes est déterminante des résultats qui seront obtenus. Pour toutes sortes de raisons, les aînés peuvent adopter une position plus attentiste, attendre que la personne qui accompagne fasse les démarches. Il peut arriver que plusieurs relances téléphoniques de la part de l'intervenant soient requises. Malgré le fait que l'autonomie de la personne aînée soit priorisée, il peut arriver que la personne n'ait plus la volonté d'agir, même si l'intervenant tente de la motiver. Malgré tout, à moins que sa sécurité ou sa santé ne soit en danger, il faut respecter l'autonomie décisionnelle de la personne âgée et éviter que l'insistance ne devienne de l'acharnement. Parfois, il faut laisser la personne aînée face à ses décisions (refus de se mettre en action), lâcher prise comme aidant.

Ensuite des **obstacles à la demande d'aide** peuvent survenir. Entre l'expression d'un besoin par la personne et la solution, il y a souvent de multiples obstacles : l'absence de ressource dans le milieu pour un besoin spécifique, les limitations physiques et les problèmes de santé de la personne, qui freinent sa participation à des activités, l'accessibilité limitée aux ressources (liste

d'attente, coûts, emplacement géographique), la rigidité de certains services qui adaptent peu leur offre à la réalité des aînés.

La recherche-action confirme que l'accompagnement exige trois grandes sortes de compétences : 1) le savoir (ex. : il faut connaître la personne, et pour cela développer un lien de confiance avec elle; il faut connaître les ressources disponibles, et pour cela être bien ancré dans le milieu); 2) le savoir-faire (ex. : il faut être à l'écoute, savoir entrer en contact, établir une bonne communication, respecter la confidentialité); 3) le savoir-être (ex. : avoir de l'empathie et de l'ouverture d'esprit, faire preuve d'ouverture et de respect).

### ***3.1.3 La mobilisation et la pérennité de l'intervention***

Le projet prévoyait la mise sur pied de *comités locaux* dans les deux territoires où l'expérimentation a été menée. Ces comités ont effectivement été formés et ont aidé dans le repérage des personnes isolées (identification et premier contact) et dans leur accompagnement (notamment en donnant des informations sur les ressources pouvant répondre aux besoins des personnes). Ils devaient également permettre la concertation des organismes du milieu autour du problème de l'isolement et assurer la pérennité des interventions une fois le projet terminé. Or, malgré l'amorce d'une réflexion à ce sujet, les comités locaux n'ont pu être mis à profit pour mettre en place des solutions organisationnelles ou structurelles durables, et cela pour diverses raisons : les difficultés de recrutement et les accompagnements ont pris beaucoup de place et ceux-ci ont été plus longs que prévus; l'ancrage dans les milieux était insuffisant, la nature et la durée du projet ne permettaient pas de bien nous y établir (contacts réguliers avec les organismes et les acteurs); les organismes étaient eux-mêmes occupés et débordés par leurs propres activités et responsabilités, et avaient peu de temps à consacrer aux comités mis en place dans le cadre de la recherche.

De plus, au moment même où la recherche-action était menée, plusieurs ITMAV (Initiatives de travail de milieu visant à rejoindre les aînés vulnérables ou à risque d'exclusion) ont vu le jour dans la région de la Capitale-Nationale, notamment dans les deux secteurs retenus pour la recherche-action. Elles ont pu prendre le relais. Dans le cadre de ces initiatives, un travailleur de milieu assure une veille, un repérage et un accompagnement des personnes âgées isolées, par une présence régulière sur le territoire et une collaboration avec les acteurs du milieu. La poursuite du projet est en quelque sorte assurée de façon imprévue, mais tout à fait appropriée.

Il faut ici redire l'importance de l'ancrage et de la collaboration avec le milieu. Ils sont indispensables à la mise en place de l'intervention désirée. La collaboration avec les milieux est importante et l'établissement d'un partenariat de qualité est indispensable. Il faut apprendre à connaître les différents acteurs qui peuvent intervenir dans la vie des aînés et sceller des alliances avec eux. Certains partenaires sont nécessaires pour le repérage tandis que d'autres sont incontournables pour la référence et l'accompagnement. Diverses conditions facilitant cet ancrage sont : 1) le milieu est conscientisé sur la pertinence d'agir pour contrer l'isolement social (connaître le problème, être convaincu de son importance et de la nécessité d'agir); 2) l'intervenant qui fait le repérage et l'accompagnement est visible dans le milieu (il doit être présent sur le territoire sur une base régulière et facile à rejoindre, il doit se faire connaître, entrer en contact et expliquer son rôle); 3) l'intervenant est accessible (être flexible, à l'écoute, faire preuve d'ouverture, s'ajuster au fonctionnement des autres organismes); 4) l'intervenant est reconnu dans le milieu (il doit établir des relations basées sur le respect et la confiance); 5) les diverses organisations du milieu agissent de manière complémentaires (en tenant compte et en respectant la mission des autres organismes pour se coordonner et se compléter); 6) les rôles et responsabilités des acteurs sont compris de tous (clarifier les rôles et responsabilités de chacun).

### **3.2 Les aspects positifs du projet de recherche-action et ses retombées**

Malgré les obstacles et difficultés rencontrées, des éléments positifs ont été mis en exergue tout au long de la démarche.

Sans pouvoir mesurer l'ampleur du phénomène de l'isolement social, l'expérimentation a permis de confirmer son existence chez les aînés. Cela peut paraître une évidence, mais il n'est pas rare d'entendre des personnes s'exprimer sur leurs doutes que ce problème existe réellement dans une société comme la nôtre. Toutefois, il représente une réalité complexe aux représentations très diversifiées et difficiles à cerner. Les visages de l'isolement social sont multiples et par essence, invisibles.

La complexité de la situation d'isolement met en jeu plusieurs facteurs qui auront un poids différents selon les personnes. Les solutions toutes faites sont, par le fait même, inexistantes. De la même façon, la pensée magique (« elle n'a rien qu'à... si elle veut vraiment s'en sortir ») apparaît inappropriée dans les circonstances.

Les personnes âgées peuvent apporter des changements, qui si petits soient-ils, font une différence dans leur vie. Il est donc possible d'aider, si tant est que les stratégies utilisées sont adaptées et adéquates.

La recherche a mis l'emphase sur l'importance d'agir rigoureusement selon des principes d'interventions qui doivent guider l'intervention. La part d'intuition dans ce type d'intervention est grande et indispensable, mais cela ne signifie pas qu'elle doive être improvisée. L'importance d'une formation sur les façons de faire et d'un soutien des intervenants ou bénévoles qui font ce travail a été mis en évidence,

### **3.3 La question particulière de l'éthique**

Dans le repérage et l'accompagnement des personnes âgées isolées, les questions éthiques sont nombreuses et importantes. Tout au long du projet, l'équipe en a soulevé plusieurs. Les présentations du projet et des résultats préliminaires à différents auditoires ont aussi été l'occasion de soulever des questionnements à cet égard. En outre, les questions éthiques sont au cœur de l'intervention, car elles touchent à la finalité même de l'intervention et déterminent en grande partie son succès. Elles soulèvent des difficultés et exigent des réponses plus complexes que les questions matérielles et techniques. Elles ont également une incidence sur le sentiment de compétence de l'intervenant, son confort et sa satisfaction, sa capacité et son désir de continuer à faire ce type d'intervention.

Un organisme et des intervenants qui veulent faire du repérage et de l'accompagnement doivent se préparer à y faire face et à y répondre, afin ne pas créer ou amplifier les problèmes existants, de ne pas mettre les intervenants et/ou les personnes âgées dans une situation embarrassante ou gênante, ou compromettre l'intervention.

Ces questions sont regroupées ici autour de quatre grands principes éthiques : la bienfaisance, l'autonomie, la non-malfaisance et le respect.

1. **La bienfaisance.** En repérant et accompagnant des personnes âgées, on cherche à les aider, mais on se heurte à des obstacles et des limites, sources de déceptions, de frustrations pour l'aînée et pour l'intervenant. Ce dernier peut se sentir responsable, se culpabiliser ou se blâmer pour son impuissance. Il importe de se rappeler que l'intervention ne vise pas à régler tous les

problèmes de la personne, mais à l'aider à surmonter quelques difficultés. Le succès de l'intervention ne peut être garanti. Il faut accepter qu'on ne puisse non plus régler tous ses problèmes, ni la transformer entièrement. Il ne faut pas lui promettre plus qu'on n'est capable de faire, afin de ne pas la décevoir.

Lors du repérage et de l'accompagnement on peut rencontrer des situations où la personne âgée est en danger, en raison par exemple des conditions d'insalubrité dans lesquelles elle se trouve ou des idéations suicidaires qu'elle exprime. L'intervenant a un devoir moral d'agir, de lui porter secours (c'est lui qui est allé vers la personne et a cherché à connaître sa situation), mais il rencontre des limites (il n'a pas les moyens pour intervenir) et des contraintes juridiques (il ne peut agir sans le consentement de la personne âgée). S'il peut proposer de l'aide, demander conseil, signaler la personne à des intervenants plus compétents, il est à nouveau mis devant sa propre impuissance. L'intervention peut également placer l'intervenant dans une situation où il met sa propre sécurité et sa santé en danger (ex : la personne âgée est agressive et violente; elle vit dans un milieu insalubre, l'intervenant peut se blesser, s'infester, etc.). Il faut anticiper ces dangers et ces problèmes. Il est également important de rappeler que l'intervenant/bénévole qui agit pour rejoindre, comprendre et accompagner des personnes âgées isolées n'est pas nécessairement un expert de la relation d'aide et ne doit en aucun cas se substituer à l'aide professionnelle dont elles pourraient avoir besoin.

2. **L'autonomie.** Il faut aider la personne, mais pas à l'encontre de sa volonté. L'accompagnement est fonction des désirs, des préférences et des choix de la personne âgée, non ceux de l'intervenant. C'est elle qui juge de l'aide dont elle a besoin et des meilleurs moyens d'y répondre, en fonction de ce qu'on lui propose ou conseille. Le respect de l'autonomie de la personne peut parfois heurter l'intervenant qui juge qu'elle est dans le déni, qu'elle n'a pas conscience du problème ou ne réalise pas qu'il existe des solutions. Il lui faut respecter ses refus et ses choix, malgré tout.

Un accompagnement n'est pas une prise en charge. L'accompagnement vise à amener la personne à se mobiliser, à faire les démarches par elle-même. Il vise à accroître son pouvoir d'agir (empowerment). Toutefois, il se heurte souvent à la passivité des personnes, leur manque de confiance en elles-mêmes ou de motivation, leur peur de déranger ou d'être rejetées, leur manque d'habiletés sociales, que l'isolement social a créé ou accentué au fil du temps. Il faut parfois faire

les premières démarches pour elles. On peut les soutenir, les encourager, chercher à leur redonner confiance, mais on rencontre parfois des limites, et on ne peut tout faire à leur place. Il faut trouver un équilibre entre le respect de la volonté de la personne qui ne veut pas de changement, qui refuse l'aide ou ne fait aucun effort, et le désir d'encourager la personne à se mobiliser, faire des efforts, entreprendre elle-même des démarches. Il faut favoriser l'autonomie de la personne tout en tenant compte de ses capacités physiques, intellectuelles, de même que son aisance à le faire.

3. **La non-malfaisance.** En voulant aider il arrive que l'on puisse nuire aux personnes. L'intervention auprès d'un aîné peut le conduire à prendre conscience d'un problème qu'il n'avait ni identifié, ni envisagé. Il peut en résulter un sentiment de honte, de culpabilité, une diminution de l'estime de soi, du stress, de l'anxiété. La personne découvre ou prend conscience qu'elle est plus isolée qu'elle ne le croyait, qu'elle fait face à des difficultés importantes, qu'elle a peu de contacts et peu de relations. Son isolement qui ne lui pesait pas trop jusque-là, devient plus lourd ou souffrant. Elle se découvre davantage seule, et c'est triste et humiliant. Au lieu d'aider, l'intervention accentue un sentiment d'impuissance, d'échec ou de rejet et le manque de confiance. L'intervenant doit non seulement agir avec tact et choisir ses mots, mais également chercher à mettre en évidence les capacités de la personne, les liens, les contacts et les activités qu'elle a déjà. La personne doit également savoir que l'intervention a une durée limitée; il faut mettre fin à l'intervention sans heurter la personne, sans lui donner le sentiment qu'on l'abandonne, par exemple, en lui indiquant les ressources d'aide existantes.

L'intervention peut également conduire à accroître la stigmatisation de la personne. À moins que la personne ne désire que sa situation soit communiquée à un tiers, la discrétion est essentielle. Des personnes âgées ont exprimé leur réticence à ce que leur situation soit dévoilée à leur entourage, leurs voisins, leur famille, groupes ou associations qu'elles fréquentent, etc. Il faut être attentif à ce souhait.

4. **Le respect.** Respecter une personne c'est prendre en considération les croyances, les valeurs, la dignité, le rythme et la vie privée d'une personne dans l'établissement de ses rapports à l'autre. Le respect se traduit par une attitude d'écoute à l'égard de ce que les gens disent et vivent. Le respect doit être mutuel. L'intrusion de l'aîné dans la vie personnelle de l'intervenant ou du bénéficiaire, ou encore la propension à l'accaparer peut survenir et ne peut être tolérée. L'intervenant peut également se retrouver dans un environnement ou un milieu de vie dangereux pour son

intégrité physique ou psychologique. Il est nécessaire d'établir un véritable dialogue ancré sur le vécu de l'aîné. Le refus de l'intervenant/bénévole de poursuivre une intervention peut être légitime.

Le respect de la confidentialité représente un enjeu particulier. Plusieurs ont identifié que ce principe peut être mis à mal dans un contexte d'un roulement important des intervenants/bénévoles.

Anticiper ces questions et ces dilemmes éthiques est très important. Il convient de bien préparer les intervenants, de les conseiller et de leur donner la possibilité d'en discuter. Ils doivent savoir quels organismes ils peuvent contacter ou référer la personne âgée, quand ils n'ont pas les capacités ou l'autorité pour intervenir.

#### **4. UNE TROUSSE D'ACCOMPAGNEMENT**

##### **4.1 Objectifs de la trousse**

Au terme de l'expérimentation, une trousse d'accompagnement a été développée pour répondre aux différents défis et enjeux soulevés. Cette trousse vise à outiller les milieux locaux pour mieux rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées, et ainsi mieux intervenir pour prévenir les conséquences négatives de l'isolement social chez les aînés et favoriser les interventions les plus bénéfiques. Elle vise à les aider à : 1) mieux circonscrire et comprendre le phénomène de l'isolement social (ses causes et ses conséquences) chez les personnes âgées; 2) mieux intervenir pour rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées; et 3) de manière générale mieux intervenir pour prévenir les conséquences négatives de l'isolement social chez les aînés.

La trousse sert principalement au repérage, à la compréhension de la situation et à l'accompagnement des personnes âgées isolées, afin de les mettre en contact avec des organismes qui pourront répondre à l'un ou l'autre de leurs besoins (transport, sociabilité, loisirs, défense des droits, logement, soins de santé, etc.). La trousse est destinée au personnel gestionnaires, intervenants rémunérés ou bénévoles œuvrant au sein d'un organisme dont la ou l'une des missions est de réduire l'isolement de personnes âgées. Elle les outille pour faire ce repérage et cet accompagnement vers les ressources du milieu. Elle n'est pas conçue pour les personnes qui

agissent de leur propre initiative, en dehors d'une organisation vouée à cette mission. Elle peut être utilisée dans le cadre de l'un ou l'autre des programmes existant visant à réduire l'isolement social des aînés, par exemple les ITMAV (*Initiative de travail de milieu auprès d'aînés en situation de vulnérabilité*).

Cette trousse est l'aboutissement de la recherche-action *Rejoindre, comprendre et accompagner des personnes âgées isolées en milieux rural et urbain*. Sa conception repose sur l'intervention qui a été expérimentée et sur les enseignements qui en ont été tirés. Elle repose également sur les lectures qui ont été faites et sur l'expérience d'accompagnement réalisée par d'autres organismes.

#### **4.2 Contenu de la trousse**

La trousse comprend neuf outils. Ces outils sont complémentaires, bien qu'ils puissent être utilisés séparément. Certains s'adressent aux responsables des organismes, d'autres davantage aux intervenants et aux bénévoles :

L'outil 1 propose une définition de l'isolement social et distingue ses différentes dimensions. Sur la base d'une synthèse des écrits sur la question, il rappelle les principaux facteurs de risque d'isolement social et ses conséquences négatives. L'outil présente également les grands types d'intervention visant à le contrer.

L'outil 2 propose différents moyens pour identifier dans une région les territoires où la probabilité est grande de retrouver des personnes âgées isolées ou à risque de le devenir. Cet outil permet de mieux cibler les interventions et d'accroître leur efficacité.

L'outil 3 porte sur le travail avec les autres organismes du milieu – communautaires, publics et privés. Il explique l'importance de la collaboration, propose différentes approches et présente les conditions nécessaires pour un ancrage réussi dans le milieu.

L'outil 4 porte sur le repérage. Il fournit des indices pour reconnaître des personnes âgées isolées. Il présente différentes stratégies et donne divers conseils sur le repérage.

L'outil 5 donne des conseils sur la manière d'aborder et d'établir une relation avec ces personnes âgées isolées socialement. Il donne quelques trucs pour créer un lien de confiance. Il

distingue et présente les différentes compétences requises pour intervenir, qui sont de l'ordre du savoir, du savoir-faire et du savoir-être.

L'outil 6 porte sur ce qu'il est important de connaître sur la personne âgée isolée afin de bien l'accompagner. Il est important d'avoir une vue d'ensemble de sa situation, de ses relations et de ses principaux besoins. L'outil offre un guide à cet effet.

L'outil 7 porte sur l'accompagnement proprement dit. Il propose une démarche en cinq étapes pour accompagner la personne vers les ressources où elle trouvera réponse à des besoins et qui pourront contribuer à réduire son isolement social (identifier les besoins, établir un plan d'accompagnement, amorcer le plan, faire un suivi, mettre fin à l'accompagnement). L'outil identifie les principales difficultés dans l'accompagnement et donne divers conseils pratiques.

L'outil 8 est consacré à l'éthique. Autour des grands principes que sont la bienfaisance, l'autonomie, la non-malfaisance et le respect, il relève les principaux dilemmes et préoccupations d'ordre éthique qui se posent dans l'accompagnement des personnes âgées isolées. Il donne des exemples de situations à prévenir ou à promouvoir, il attire l'attention sur les pièges et erreurs à éviter.

L'outil 9, enfin, fournit différents conseils touchant l'organisation du travail d'intervention. Il rappelle l'importance de bien clarifier les rôles et responsabilités de chacun, d'assurer la sécurité des intervenants, de les former et de leur donner tout le soutien nécessaire. Il propose également des critères d'embauche.

\*

Les rencontres que nous avons eues tout au long de la recherche-action avec des travailleurs de milieu qui font du repérage et de l'accompagnement, particulièrement les rencontres réalisées à Québec et à Montréal pour présenter et valider la trousse, ont mis en évidence sa grande pertinence. Pendant que la recherche-action était menée, un grand nombre d'ITMAV (*Initiatives de travail de milieu auprès d'ânés en situation de vulnérabilité*) ont été mises sur pied dans différentes régions du Québec. La trousse proposée sera utile à leurs coordonnateurs et leurs intervenants rémunérés ou bénévoles. Il est souhaité qu'elle soit évolutive et que des ajouts et ajustements soient apportés

au besoin. Il pourrait être également très pertinent qu'elle donne lieu à une formation pour toute personne qui souhaite s'investir dans ce type d'intervention.

Les gouvernements et les municipalités, ainsi que les organisations et groupes au service des personnes âgées sont de plus en plus sensibilisés et préoccupés par l'isolement social de nombreux aînés, et cherchent des moyens pour le réduire. À ce chapitre, la trousse *Rejoindre, comprendre et accompagner des personnes âgées isolées en milieux rural et urbain* arrive à point nommé.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- AUDY, E et COUTURIER, Y. (2013) *Des connaissances et des stratégies interculturelles pour rompre l'isolement des aînés*. Carnet Synthèse. InterAction (Centre de recherche et de partage des savoirs, CSSS Bordeaux-Cartierville-St-Laurent); Montréal, numéro 1, mai 2013.
- BANKS, L. et coll. (2009) « Living in single person households and the risk of isolation in later life », *International Journal of Ageing and Later Life*, (4)1 : 55-86.
- BULTEZ, J.-P. (2005) « Isolement et exclusion dans le vieillissement », *Économie & Humanisme*, numéro 374 : 36-40.
- CACIOPPO, J.T., HUGHES, M.E. et WAITE, L.J. (2006) « Loneliness as a specific risk factor for depressive symptoms : Cross-sectional and longitudinal analysis, *Psychology and Aging*, 21 (1) : 140-151.
- CATTAN, M. et al., (2005) « Preventing social isolation and loneliness among older adults : A systematic review of health promotion interventions », *Aging and Society*, 24 (41)
- Conseil national des aînés (2014a) *Rapport sur l'isolement social des aînés*. Ottawa : Gouvernement du Canada.
- Conseil national des aînés, (2014b), *Revue exploratoire de la littérature : l'isolement social des aînés, 2013-2014*, Ottawa : Gouvernement du Canada.
- CORNWELL, E.Y. et WAITE, L.J. (2009) *Social Disconnectedness, Perceived Isolation and health among Older Adults*. *Journal of health and Social Behavior* 50 (1) : 31-48. De JONG
- ESSOH, P. (2015). *Stratégies et outils de repérage des aînés isolés socialement. Projet d'intervention. Maîtrise en santé communautaire-Santé mondiale*, Université Laval, Québec, 151 p.
- Fédération internationale du vieillissement. (2012). *Current and Emerging Issues Facing Older Canadians*.  
<http://www.ifa-fiv.org/wp-content/uploads/2012/12/current-and-emerging-issues-facing-older-canadians-final-report-30-march-2012.pdf>
- GIERVEL, J. (1999) « A review of loneliness : concept and definitions, determinants and consequences », *Clinical Gerontology*, no. 8 : 73-80.
- JOPLING, K. (2015) *Promising approaches to reducing loneliness and isolation in later life*. London : Age UK, Love later life.

KAUFMANN, J.C. (1995) « Les cadres sociaux du sentiment de solitude », *Sciences Sociales et Santé*, 13 (1) :123-136.

KEEFE, J., ANDREW, M., FANCEY, P. et HALL, M. (2006). Final Report: A Profile of Social Isolation in Canada. Présenté au président du Groupe de travail FPT sur l'isolement social.

Repéré à :

[http://www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2006/keefe\\_social\\_isolation\\_final\\_report\\_may\\_2006.pdf](http://www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2006/keefe_social_isolation_final_report_may_2006.pdf)

MAYER, R. et coll. Méthodes de recherche en intervention sociale. Boucherville : Gaëtan Morin éditeur, 2000, 409 p.

Ministère de la Santé de la Colombie-Britannique. (2004). Social Isolation Among Seniors: An Emerging Issues.

[http://www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2004/Social\\_Isolation\\_Among\\_Seniors.pdf](http://www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2004/Social_Isolation_Among_Seniors.pdf)

NICHOLAS, R. et NICHOLSON, Jr. (2009) « Social isolation in older adults : an evolutionary concept analysis », *Journal of Advanced Nursing*, 65 (6) : 1342-1352.

NICHOLSON, N.R. (2012) « A Review of Social Isolation : An Important Underassessed Condition in Older Adults », *Journal of Primary Prevention*, Vol. 33 : 137-152.

Statistique Canada (2008-2009) *Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC)*. Ottawa : Gouvernement du Canada. <http://www23.statcan.gc.ca>

Statistique Canada (2012) *Rapport santé 2012*. 23 (4), Ottawa : Gouvernement du Canada.

Van ROMPAEY, C. (2003) « Solitude et vieillissement », *Pensée plurielle*, 2 (6) : 31-40.

## REMERCIEMENTS

L'équipe tient à remercier :

Le Ministère de la Famille et le Secrétariat aux aînés du Gouvernement du Québec, pour leur soutien financier accordé dans le cadre du Programme *Québec ami des aînés* (QADA).

Les personnes aînées qui ont accepté de nous rencontrer, de partager avec nous leur expérience et d'être accompagnées. Les organismes membres des comités locaux qui ont fait du repérage.

Les membres du Comité régional des partenaires, qui nous ont accompagnés tout au long du projet :

- Madame Andrée Richard, Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ)
- Mesdames Céline Allard, Nathalie Chabot, France Falardeau, Gaétane Pellerin et Céline Vincent, CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Mesdames Diane Duval et Édith Labrecque et Monsieur André Beaudoin, Les Aînés Solidaires
- Mesdames Judith Gagnon et Natalie Tremblay et Monsieur Jacques Lavigne, Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale
- Madame Marie-Céline Fortin, Contact-Aînés
- Monsieur Pascal Fournier, Les Petits Frères de Québec
- Madame Fanny Côté de la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale
- Monsieur Michel Fleury, Table de concertation des aînés de Portneuf
- Madame Renée Fleury et Monsieur Yohann Maubrun, Ville de Québec

Madame Claudia Parent, du CSSS de la Vieille-Capitale et monsieur Harold Côté du CSSS de Portneuf, organisateurs communautaires qui ont apporté leur soutien à l'intervenante pour cibler les organismes susceptibles de collaborer au repérage et au recrutement d'aînés participants à la recherche-action, ainsi que le personnel de ces organismes.

Monsieur Louis Lemieux du Centre d'action bénévole du Contrefort et les intervenantes de milieu de son équipe qui ont accepté de lire une première version de la trousse et qui nous ont fait part de leurs commentaires, de leurs critiques et de leurs recommandations très judicieuses.

Monsieur Pierre Essoh, qui a fait profiter l'équipe de ses analyses et réflexions sur différents programmes québécois visant à réduire l'isolement des personnes aînées, et qui, avec le

consentement des personnes concernées, à mis à la disposition de l'équipe les entrevues réalisées dans le cadre de son mémoire de maîtrise en santé commentaire.

## ANNEXE 1 : SCHÉMA D'ENTREVUE AVEC LES PERSONNES ÂGÉES ISOLÉES

### MISE EN CONTEXTE DE LA RECHERCHE

Présenter la recherche comme portant de manière très large sur **les relations sociales des personnes âgées, pour mieux comprendre le fonctionnement de ces relations en vieillissant, dans le but de développer des outils visant le mieux-être des aînés dans les liens qu'ils ont avec leur famille, leurs proches (voisins ou amis) et leur communauté.**

*(Note à l'interviewer : éviter de mettre l'accent sur le fait que la recherche porte sur l'isolement social, pour ne pas induire chez le participant un sentiment accru d'être touché par cette problématique)*

### OUVERTURE DE L'ENTREVUE

On pourrait commencer notre discussion en parlant de l'endroit où vous demeurez actuellement :

- Depuis combien de temps habitez-vous ici ? *Si pertinent* : où habitiez-vous avant ?
- Y a-t-il des choses que vous appréciez tout particulièrement ? (Dimensions de l'environnement comme les possibilités de **déplacement**, la proximité des lieux où faire ses **courses** ou pour participer à des activités sportives, sentiment de **sécurité** – par exemple, la possibilité d'être relié à une centrale de surveillance –, sentiment de bien-être);
- *Au contraire*, aborder la question des dimensions moins appréciées.

### PREMIÈRE PARTIE : Les relations familiales

*Objectifs et thèmes abordés*: Dans cette première partie, il s'agit d'explorer les relations que la personne rencontrée entretient avec sa famille, sous l'angle de la fréquence des contacts, des supports à la relation, de leur « nature » et de leur appréciation.

1. Pourriez-vous me parler des membres de votre famille qui sont venus vous rendre visite ou avec lesquels vous avez eu des contacts, *depuis le dernier mois* ?
  - A quelle fréquence, disons toujours en moyenne par mois, avez-vous des liens avec ces personnes que vous venez d'identifier ? (**fréquence des rapports**).
  - Parmi l'ensemble des membres de votre famille dont nous venons de discuter, est-ce qu'il y en a un ou une avec lequel vous sentez que vous avez un lien particulier ? Comment expliquez-vous cette forme plus spéciale de lien avec cette personne ? (**les proches « significatifs »** : prendre séparément chacune des personnes nommées, s'il y en a plus d'une).
  - Êtes-vous actuellement ou avez-vous déjà été en situation de proche aidant, en soutien à un membre de votre famille ? Si oui, cette situation a-t-elle eu des impacts particuliers, sur votre santé par exemple ou sur votre capacité à conserver vos autres relations (amis, voisinage) ?

- Généralement, par quels moyens (téléphone, courriels, réseaux sociaux, etc.) vous échangez avec vos proches ? Lequel de ces moyens est le plus facile pour vous ? Pourquoi ? (**les supports aux relations, vérifier l'accessibilité des autres moyens non identifiés**).
- Parmi les membres de votre famille, sur qui sentez-vous que vous pouvez compter par rapport à vos différents besoins? Quels sont ces besoins? (**les « objets » des interactions**; les raisons autour desquelles s'installent les relations)
- Avez-vous observé des changements dans vos rapports avec les personnes qui composent votre famille, à quel niveau ? (les changements survenus; les raisons qui expliquent le maintien et/ou les ruptures dans les relations familiales; des responsabilités différentes qui seraient prises en charge par une nouvelle personne).
- Est-ce que ces relations avec votre famille correspondent à vos attentes ? En quel sens ? (**Appréciation de la relation**)

## **DEUXIÈME PARTIE : Les relations avec les amis**

*Objectifs et thèmes abordés:* Dans cette seconde partie, il s'agit d'explorer les relations que la personne rencontrée entretient avec son réseau d'amis, sous l'angle de la fréquence des contacts, des supports à la relation, de leur « nature » et de leur appréciation.

2. On pourrait faire le même exercice maintenant, mais en discutant des relations que vous avez avec vos amis. Alors, pourriez-vous me parler des amis qui sont venus vous rendre visite ou avec lesquels vous avez eu des contacts, *depuis le dernier mois toujours* :
  - A quelle fréquence, disons toujours en moyenne par mois, avez-vous des liens avec ces personnes que vous venez d'identifier ? (**fréquence des rapports**).
  - Parmi l'ensemble de vos amis dont nous venons de discuter, est-ce qu'il y en a un ou une avec lequel vous sentez que vous avez un lien particulier ? Comment expliquez-vous cette forme plus spéciale de lien avec cette personne ? Qu'est-ce que cette personne vous apporte d'important (**les proches « significatifs »** : prendre séparément chacune des personnes nommées, s'il y en a plus d'une).
  - Généralement, par quels moyens (téléphone, courriels, réseaux sociaux, etc.) vous échangez avec vos amis ? Lequel de ces moyens est le plus facile pour vous ? Pourquoi ? (**les supports aux relations, vérifier l'accessibilité des autres moyens non identifiés**).
  - Parmi vos amis, sur qui sentez-vous que vous pouvez compter par rapport à vos différents besoins? Quels sont ces besoins? (**les « objets » des interactions**; les raisons autour desquelles s'installent les relations)
  - Avez-vous observé des changements dans vos rapports avec les personnes qui composent votre réseau d'amis, à quel niveau ? (les changements survenus; les raisons qui expliquent le maintien et/ou les ruptures dans les relations amicales; des responsabilités différentes qui seraient prises en charge par une nouvelle personne).
  - Est-ce que ces relations que vous venez de décrire avec vos amis correspondent à vos attentes ? En quel sens ? (**Appréciation de la relation**)

### TROISIÈME PARTIE : Les relations avec les voisins

*Objectifs et thèmes abordés:* Dans cette troisième partie, il s'agit d'explorer les relations que la personne rencontrée entretient avec ses voisins, sous l'angle de la fréquence des contacts, des supports à la relation, de leur « nature » et de leur appréciation.

3. Nous pourrions maintenant discuter ensemble des relations que vous avez avec vos voisins. Alors, pourriez-vous me parler des personnes de votre voisinage qui sont venues vous rendre visite ou avec lesquels vous avez eu des contacts, depuis le dernier mois toujours :
  - A quelle fréquence, disons toujours en moyenne par mois, avez-vous des liens avec ces personnes que vous venez d'identifier ? (**fréquence des rapports**).
  - Parmi l'ensemble de vos voisins dont nous venons de discuter, est-ce qu'il y en a un ou une avec lequel vous sentez que vous avez un lien particulier ? Comment expliquez-vous cette forme plus spéciale de lien avec cette personne ? Qu'est-ce que cette personne vous apporte d'important (**les proches « significatifs »** : prendre séparément chacune des personnes nommées, s'il y en a plus d'une).
  - Généralement, par quels moyens (téléphone, courriels, réseaux sociaux, etc.) vous échangez avec vos voisins ? Lequel de ces moyens est le plus facile pour vous ? Pourquoi ? (**les supports aux relations, vérifier l'accessibilité des autres moyens non identifiés**).
  - Parmi vos voisins, sur qui sentez-vous que vous pouvez compter par rapport à vos différents besoins ? Quels sont ces besoins ? (**les « objets » des interactions**; les raisons autour desquelles s'installent les relations)
  - Avez-vous observé des changements dans vos rapports avec les personnes qui composent votre voisinage, à quel niveau ? (les changements survenus; les raisons qui expliquent le maintien et/ou les ruptures dans les relations de voisinage; des responsabilités différentes qui seraient prises en charge par une nouvelle personne).
  - Est-ce que ces relations que vous venez de décrire avec vos voisins correspondent à vos attentes ? En quel sens ? (**Appréciation de la relation**)

*(Note à l'interviewer : A ce stade-ci de l'entrevue, vérification de l'état de fatigue et de la volonté de la personne de continuer l'entrevue. Donner la possibilité de continuer plus tard si perception de fatigue).*

### QUATRIÈME PARTIE : Les rapports avec les lieux et les services présents dans la communauté et les possibilités d'interactions qu'ils offrent

*Objectifs et thèmes abordés:* Dans cette quatrième partie, il s'agit d'explorer la place que la personne rencontrée occupe dans l'espace public, sous l'angle des lieux de sociabilité fréquentés et des services utilisés.

4. J'aimerais à présent que l'on discute ensemble des lieux que vous avez l'habitude de fréquenter, des lieux qui vous permettent de rencontrer d'autres personnes.

*(Note à l'interviewer : si la personne exprime qu'elle ne « sort pas beaucoup », ...lui demander pourquoi et construire ensuite une discussion sur les principales difficultés évoquées, sur ce qui pourrait conduire à un changement par rapport à cette situation)*

- En remontant jusqu'au mois dernier, pourriez-vous identifier les lieux que vous fréquenter, plus souvent que d'autres ?
- Pourquoi ces lieux en particulier ?
- Y auraient-ils au contraire des lieux dans lesquels vous n'aimez pas vous retrouver ? Pour quelles raisons ?
- Est-ce qu'il y a des lieux que vous fréquentiez auparavant et que vous ne fréquentez plus maintenant ? Pourquoi ?
- Si on fait maintenant le tour ensemble des lieux et services qui sont présents dans votre quartier, pourriez-vous me dire, pour chacun d'eux, si vous fréquentez ces lieux et si vous utilisez ces services ? Exemples :

**a) Les lieux de sociabilité**

- ✓ Salle de quilles
- ✓ Bingo
- ✓ Les églises
- ✓ Lieux de loisir et activités socioculturelles (ex. : centre communautaire, club FADOQ, cercle des fermières)
- ✓ Des parcs
- ✓ Centres d'activité physique
- ✓ Salles de spectacles
- ✓

**b) Les commerces et services**

- ✓ Restaurants (Tim Horton, Mc Donald)
- ✓ Centre commercial
- ✓ Institutions financières
- ✓ Pharmacie, dépanneur, épicerie
- ✓ Bureau de poste
- ✓ Salon de coiffure
- ✓ Services d'aide aux transports
- ✓ Services conseils (juridique, budget, impôt)
- ✓ Services d'aide à domicile (soins et hygiène, aide domestique, préparation de repas, popote roulante, banques alimentaires)
- ✓ Services de soutien moral (visites d'amitié, téléphones d'amitié)

- Parmi ces lieux et services, lesquels vous permettent de rencontrer d'autres personnes avec lesquelles vous pouvez échanger ?
- Parmi ces lieux et services, lesquels seraient plus difficiles d'accès, à partir de votre situation de vie.
- Utilisez-vous d'autres ressources ou services que nous n'avons pas identifiés jusqu'ici ?
- Est-ce que les services et les ressources qui sont présents dans votre milieu de vie correspondent à vos attentes? Vous permettent-ils de répondre à vos besoins?

## CINQUIÈME PARTIE : SITUATION DE SANTÉ DU PARTICIPANT ET RAPPORTS AUX INSTITUTIONS

*Objectifs et thèmes abordés:* Dans cette cinquième partie, il s'agit d'explorer l'état de santé perçu de la personne rencontrée, les rapports entretenus avec le système de soins, l'appréciation de ces rapports et les limitations auxquelles conduisent ces problématiques de santé dans les possibilités qu'ont les personnes d'échanger et de sociabiliser avec les personnes composant leur réseau social.

5. J'aimerais que l'on prenne le temps ensemble, si vous le voulez-bien, de faire le point sur votre situation de santé. Et prenons toujours le dernier mois comme point de repère.
  - De façon générale d'abord, comment percevez-vous votre propre état de santé? Avec quels mots parleriez-vous de cet état ? (**Auto-perception de la santé**).
  - Parmi les différents problèmes de santé que vous venez d'évoquer, y en a-t-il un qui vous préoccupe plus particulièrement ? Pour quelles raisons ? (**Principales problématiques de santé**).
  - Recevez-vous des services pour ce problème ? Lesquels ? (**Rapports aux institutions de santé**).
  - Les situations de santé que vous venez d'identifier ont-elles des impacts sur vos possibilités d'interagir avec votre entourage (votre famille, vos amis, vos voisins) ?
  - Est-ce que cela vous limite dans vos activités au quotidien ou vous empêche de faire certaines choses (exemple : déplacement, hygiène, habillement, capacité à participer à des activités de loisirs) ?
  - Quel serait votre appréciation des services que vous recevez, en rapport avec vos besoins en termes de services de santé ? Est-ce que ces services répondent à vos attentes ? (**Appréciation des rapports aux institutions de santé**).
  - Actuellement, rencontrez-vous des problèmes de santé pour lesquels vous n'êtes pas suivi ? Parlons des raisons qui selon vous expliquent cette situation (**accessibilité aux services**).

**SIXIÈME PARTIE : Fin de l’entrevue et question synthèse sur des expériences de vie marquantes pouvant conduire à l’isolement social.**

- Est-ce que vous avez été confronté à des événements marquants au courant des dernières années (perte d’un proche, problème important de santé rencontré par la personne ou un de ses proches, variation dans le revenu disponible, trajectoire d’exclusion – par exemple, avoir fait de la prison – problème de toxicomanie rencontré par la personne ou un de ses proches, etc.) ?
- Y aurait-il des choses dont nous n’avons pas discutées jusqu’ici et qui vous semble pertinentes à ajouter par rapport aux objectifs de la recherche?

**Fin de la rencontre.** Retour sur la rencontre et offre d’accompagnement.

**Si la personne refuse l’accompagnement :** L’équipe de recherche tient à vous remercier de votre grande collaboration. Nous sommes conscients que cette rencontre a demandé beaucoup de votre temps.

***Recueillir les données sociodémographiques à la fin de l’entretien :*** A des fins de statistique, nous aimerions recueillir un certain nombre d’information sur les participants à la recherche.

- a) Âge de la personne :
- b) Niveau de scolarité :
- c) Situation financière perçue :

## ANNEXE 2 : GRILLE DE CODIFICATION

Caractéristiques de la personne	
Sexe, âge	
Résidence, milieu de vie	
Rejoindre	
Comment a-t-elle été repérée? Dans quel lieu, par qui?	
Comment a-t-elle été approchée?	
A-t-elle acceptée l'accompagnement? Des réserves, des craintes, des attentes?	
Accompagner	
A) Besoins identifiées	
B) Demandes formulées par la personne	
C) Services ou aide offerte	
D) Ce qui s'est fait : contact, service reçu...	
Comprendre	
1. Description du milieu de vie des personnes au moment de la rencontre (type de résidence, secteur géographique, etc.)  Et trajectoire de la personne en termes de travail (trajectoire de vie active)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Trajectoire de vie active</i></li> <li>- <i>Description générale du milieu de vie (et habitude)</i></li> <li>- <i>Les changements significatifs survenus</i></li> <li>- <i>Composantes appréciées</i></li> <li>- <i>Composantes du milieu de vie perçues négativement</i></li> <li>- <i>Besoins identifiés en lien avec des composantes du milieu de vie</i></li> </ul>
2. Les relations familiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Composition de la famille</i></li> <li>- <i>Identification des « proches significatifs »</i></li> <li>- <i>Obstacle au maintien des relations familiales</i></li> <li>- <i>La fréquence des relations (le temps passé entre l'aîné et les différents proches identifiés)</i></li> <li>- <i>Nature des relations (ce qui « circulent » dans la relation; le prétexte à leur interaction)</i></li> <li>- <i>Les « supports » aux relations (par quels moyens – téléphone, courriel, réseaux sociaux – les personnes entrent-elles en contact)</i></li> <li>- <i>Appréciation des relations (les contacts avec les proches identifiés sont-ils la source de satisfaction pour les aînés ?)</i></li> </ul> <p><i>Les effets positifs des relations familiales en réponse aux besoins des aînés et à leur isolement social (facteurs de protection)</i></p> <p><i>Les effets négatifs des relations familiales en réponse aux besoins des aînés et à leur isolement (facteurs précipitants)</i></p> <p><i>Besoins ou attentes exprimés envers la famille</i></p>

<p>3. Les relations amicales des aînés</p>	<p><i>Composition du réseau d'amis</i></p> <p><i>Identification des « amis significatifs »</i></p> <p><i>La fréquence des relations (le temps passé entre l'aîné et les différentes personnes identifiées)</i></p> <p><i>Nature des relations (ce qui « circulent » dans la relation; le prétexte à leur interaction)</i></p> <p><i>Les « supports » aux relations (par quels moyens – téléphone, courriel, réseaux sociaux – les personnes entrent-elles en contact)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Les obstacles (perçus ou réels) à l'établissement ou la continuité des relations amicales</i></li> <li>- <i>Appréciation générale des relations (les contacts avec les personnes identifiées sont-ils la source de satisfaction pour les aînés ?)</i></li> <li>- <i>Les effets positifs des relations amicales en réponse aux besoins des aînés et à leur isolement social (facteurs de protection)</i></li> <li>- <i>Les effets négatifs des relations amicales en réponse aux besoins des aînés et à leur isolement (facteurs précipitants)</i></li> </ul>
<p>4. Les relations avec le voisinage</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Composition du voisinage</i></li> <li>- <i>Identification des « voisins significatifs »</i></li> <li>- <i>La fréquence des relations (le temps passé entre l'aîné et les différentes personnes identifiées)</i></li> <li>- <i>Nature des relations (ce qui « circulent » dans la relation; le prétexte à leur interaction)</i></li> <li>- <i>Les « supports » aux relations (par quels moyens – téléphone, courriel, réseaux sociaux – les personnes entrent-elles en contact)</i></li> <li>- <i>Les obstacles (perçus ou réels) à l'établissement ou la continuité des relations de voisinage</i></li> <li>- <i>Appréciation des relations (les contacts avec les personnes identifiées sont-ils la source de satisfaction pour les aînés ?)</i></li> <li>- <i>Les effets positifs des relations de voisinage en réponse aux besoins des aînés et à leur isolement social (facteurs de protection)</i></li> <li>- <i>Les effets négatifs des relations de voisinage en réponse aux besoins des aînés et à leur isolement (facteurs précipitants)</i></li> </ul>
<p>5. Les aînés et les espaces de sociabilité (Regroupement, commerces locaux, services de proximité, participation à des</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Identification des espaces de sociabilité fréquentés par les aînés et nature des activités</i></li> </ul>

<p>activités sociales, sportives ou culturelles)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Éléments facilitant la fréquentation des espaces identifiés</i></li> <li>- <i>Obstacles ou difficultés d'accès</i></li> <li>- <i>Les espaces les plus appréciés (et les raisons évoquées par la personne pour justifier ce choix)</i></li> <li>- <i>Les changements survenus</i></li> <li>- <i>Appréciation générale des espaces fréquentés</i></li> <li>- <i>Les effets positifs de la fréquentation de ces espaces en réponse aux besoins des aînés et à leur isolement social (facteurs de protection)</i></li> <li>- <i>Les effets négatifs de la fréquentation de ces espaces en réponse aux besoins des aînés et à leur isolement (facteurs précipitants)</i></li> </ul>
<p>6. Les aînés et les services de santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Auto-perception de l'état de santé général exprimée par les personnes</i></li> <li>- <i>Problématiques principales de santé requérant un suivi médical ou psychosocial</i></li> <li>- <i>Identification (sous forme de listing) des professionnels de la santé présents auprès de la personne rencontrée (soutien à domicile, intervenant communautaire, médecin de famille, etc.)</i></li> <li>- <i>Impacts des situations de santé évoquées sur les possibilités d'interaction et de mobilité</i></li> <li>- <i>Éléments facilitant le recours aux services de santé</i></li> <li>- <i>Obstacles ou difficultés d'accès</i></li> <li>- <i>Appréciation des services reçus en réponse aux besoins des aînés</i></li> </ul>
<p>7. Trajectoires d'isolement et besoins des aînés (Bilan synthèse de l'analyse thématique, d'un point de vue dynamique et compréhensif)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Événements marquants dans la vie récente de la personne rencontrée (perte d'un proche, variation dans le revenu disponible, maladie d'un proche, être ou avoir été en situation de proche aidant, etc.)</i></li> <li>- <i>Les causes de l'isolement repérées dans les entretiens de recherche (en termes de santé, de relations sociales et de liens à la communauté)</i></li> <li>- <i>Les impacts ou les conséquences de l'isolement social des personnes rencontrées (en termes de santé, de relations sociales et de liens à la communauté)</i></li> <li>- <i>Les principaux besoins non-comblés des aînés rencontrés, repérés dans les entretiens de recherche</i></li> </ul>
<p>8. Isolement social et solitude</p>	

### **ANNEXE 3 : SCHÉMA D'ENTREVUE DE GROUPE AVEC LES PERSONNES QUI ONT FAIT DU REPÉRAGE DANS LE CADRE DU PROJET**

---

#### ***BLOC 1 : Introduction et vocation des organismes***

1. Tour de table rapide: identification et fonction dans l'organisme
  2. Clientèles desservies et services offerts, en lien avec la problématique de l'isolement social
  3. Les raisons expliquant le fait que les personnes aient été identifiées comme d'éventuels « recruteurs » (et autres personnes mises à contribution)
- 

---

#### ***BLOC 2 : Conception de l'isolement et pratiques de repérage***

1. Vos conceptions de l'isolement social (causes, vécu des personnes, conséquences)
  2. Comment avez-vous procédé pour l'identification plus précise de certains sous-territoires
  3. Les critères fournis se sont-ils révélés utiles dans vos démarches pour identifier des personnes?
  4. Avez-vous développés en cours de route d'autres critères, plus efficaces à vos yeux
  5. Pourriez-vous nous dire quelques mots sur vos manières de faire, très concrètes, par rapport à cette demande de repérer dans la communauté des personnes susceptibles d'être isolées socialement
- 

---

#### ***BLOC 3 : Les stratégies de recrutement (enjeux, obstacles et éléments facilitants)***

1. Comment, de manière générale, l'approche auprès des personnes ciblées pour les recruter s'est-elle déroulée; ... principaux enjeux relevés
  2. Avez-vous utilisés des stratégies particulières
  3. Principales difficultés rencontrées
  4. Ce qui, au contraire, facilitait vos démarches
- 

#### ***A vérifier***

- Collecte de noms des personnes contactées
- Pourcentage des personnes approchées vs celles qui ont accepté de participer à la recherche

## **ANNEXE 4 : SCHÉMA D'ENTREVUE AVEC LES COORDONNATEURS ET INTERVENANTS D'ORGANISMES QUI ONT POUR MISSION DE RÉDUIRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂNÉES**

### **Profil de la personne rencontrée**

- Parcours professionnel et formation de base
- Ce qui vous a conduit à occuper votre poste actuel
- Décrire brièvement le projet *Aînés-nous à vous aider*
- Depuis combien de temps êtes-vous impliqués dans le programme
- Les motivations
- Expériences significatives antérieures en matière de repérage des aînés isolés socialement

### **Description générale du projet et isolement social**

- Définition de l'isolement social (problématiques associées, facteurs de risque, conséquences)
- Mission générale de l'organisme
- Objectifs plus spécifiques du projet
- Clientèle cible (critères et outils de sélection)
- Secteurs géographiques identifiés pour le repérage et les interventions
- Moyens utilisés pour le repérage et difficultés rencontrées

### **Les stratégies de repérage : ingrédients facilitant et difficultés**

- Critères pour reconnaître l'isolement social (efficacité, l'évolution des critères, abandon de certaines dimensions, les raisons du choix de ces critères)
- Certains de ces critères sont-ils plus utiles dans la reconnaissance de l'isolement social?
- Qui a le mandat d'effectuer concrètement le repérage des personnes ciblées?
- Comment se fait le repérage? (des lieux en particulier, des moments précis de la journée)
- Le premier contact : comment procède-t-on? (comment sont abordées les personnes?)
- Ce qui est fait une fois que l'isolement des personnes est établi?
- De quelle manière la question de l'isolement est abordée avec les personnes, une fois le premier contact établi?
- De quelle manière les outils utilisés ont-ils été développés? (à partir de la littérature, sur la base d'expériences et de savoirs informels, mises à jour des outils, à partir de l'expérience partagée d'autres milieux d'intervention, évaluation de leur efficacité).
- Éléments de ces outils s'étant révélés peu efficaces ou pertinents (documenter les raisons qui expliquent les difficultés soulevées)

### **Comprendre et agir sur les trajectoires d'isolement**

- Les dimensions interrogées pour comprendre les situations d'isolement (les causes ou principales étapes ou expérience de vie; le passé des personnes)
- Les principaux besoins, conséquences, difficultés, problématiques de santé (ce qui ressort le plus dans l'expérience des personnes que vous accompagnez) (Mettre en sous-thème les éléments de la littérature et du cadre de référence; ex. : deuil, pauvreté)

- Comment se prépare l'accompagnement? (Allez dans le détail des stratégies développées par la personne : à quel moment de la relation; pour quels motifs, en réponse à quel besoin précis; sensibilités particulières à des dimensions plus spécifiques de l'isolement; pour éviter quelles conséquences, etc.)
- Ce qui est fait devant un refus des personnes?
- Départager ce qui est l'apport (les besoins et choix exprimés) des personnes dans le processus d'accompagnement et celle des intervenants (évolution de ces rapports dans le temps; adaptation selon les changements dans le temps)
- Les suites données à l'accompagnement (relance, documenter les refus, suivi auprès des organismes);

### **Les partenariats**

- Partenaires impliqués dans le programme
- Les contributions respectives et le partage des rôles (accompagnement, financement, références)
- Partenaires assurant le suivi auprès des personnes après les interventions?
- Mécanismes de référence ou de relais vers les partenaires?
- Impressions de la personne rencontrée autour des partenariats établis

### **Appréciation du projet**

- Impacts perçus du programme sur le mieux-être des aînés
- Les améliorations à apporter
- Conseils à donner à ceux qui voudraient débiter un travail comme le vôtre
- Avec le recul; ... formation, savoir-être, savoir-faire ou autres compétences informelles qui seraient un atout pour bien faire votre travail?

### **Enjeux éthique associés au repérage et aux interventions ciblant les personnes âgées isolées socialement**

- La confidentialité
- Le respect des personnes
- Limites à l'accompagnement
- Les résistances des personnes
- L'autonomie
- Éviter d'induire chez les personnes un sentiment de discrédit (étiquetage social)
- La sécurité des intervenants ou des bénévoles

### **Clôture**

- Y a-t-il d'autres sujets que nous n'avons pas abordés et que vous considérez comme étant importants ? (Avez-vous d'autres informations à me communiquer concernant cet aspect de votre travail ?)
- Pouvez-vous nommer d'autres projets qui sont similaires au vôtre ?
- Avez-vous des questions en regard de cette recherche ?

## ANNEXE 5 : TABLEAUX

**Tableau 1** : Nombre d'aînés repérés selon leur participation à la recherche-action, le sexe et le territoire

Territoire	PORTNEUF		VILLE DE QUÉBEC		Total
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	
Repérés	7	8	8	4	27
Repérés et participants	2	1	8	4	15

**Tableau 2** : Nombre d'aînés participants, selon le sexe, le type d'habitation et le territoire

Type d'habitation	PORTNEUF		VILLE DE QUÉBEC	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Maison	2	1	1	0
Appartement	0	0	3	2
Résidence pour aînés	0	0	1	2
Coopérative	0	0	1	0
HLM	0	0	2	0

**Tableau 3** : Nombre d'aînés participants selon l'âge et le territoire

Groupe d'âge	PORTNEUF	VILLE DE QUÉBEC	Total
65 à 69 ans	1	3	4
70 à 74 ans	1	4	5
75 ans et plus	1	5	6
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>15</b>

**ANNEXE 6 : LES ÂNÉS ACCOMPAGNÉS DANS LE CADRE DE LA RECHERCHE-ACTION SELON LEUR SEXE, LEUR ÂGE, LE TERRITOIRE OÙ ILS RÉSIDENT, LEURS PRINCIPAUX BESOINS ET LES RESSOURCES QUI LEUR ONT ÉTÉ SUGGÉRÉES**

	<b>SEXE</b>	<b>ÂGE</b>	<b>TERRITOIRE</b>	<b>PRINCIPAUX BESOINS</b>	<b>RESSOURCES SUGGÉRÉES</b>
1	Homme	70	Portneuf	Information sur les services disponibles dans son milieu (monsieur est proche-aidant de sa sœur plus âgée qui habite avec lui)	« <i>Répertoire des ressources d'aide alimentaire et matérielle de Portneuf</i> » et pochette d'information contenant différents dépliants d'organismes pouvant lui être utile.
2	Femme	69	Portneuf	Sécurité-Surveillance Connaître d'autres ressources dans le milieu Idées de sorties et d'activités Implication bénévole	Programme PAIR, Programme VIACTIVE-PIED-ÉquiLIBRE, Société St-Vincent-de-Paul, Service d'entraide Portneuf-Champlain, Cercle des Fermières, Club FADOQ, Albatros Québec/Secteur Portneuf
3	Femme	82	Portneuf	Sécurité-Surveillance Téléphones d'amitié- Visites d'amitié Activités pour socialiser	Programme PAIR, Programme VIACTIVE-PIED-ÉquiLIBRE, Entraide communautaire Le Halo, Comité Vas-Y St-Raymond, Carrefour FM Portneuf, Centre Femme de Portneuf
4	Homme	71	Québec	Sécurité-Surveillance Aide alimentaire Visites d'amitié Aide pour compléter formulaires gouvernementaux	Programme PAIR, Société St-Vincent-de-Paul, Service Amical Basse-Ville, Fondation Gilles Kègle, Les Petits Frères, Contact-Aînés, <i>Coup de pouce aux aînés</i> (AQDR-Québec), Travailleuse de milieu du territoire.
5	Femme	77	Québec	Téléphones d'amitié- Visites d'amitié Loisirs Repas à domicile/Aide alimentaire Sécurité-Surveillance	Les Petits Frères, Contact-Aînés, Club FADOQ, Programme VIACTIVE, Centre communautaire Édouard-Lavergne, Centre Durocher, Service d'entraide Basse-Ville, Service Amical Basse-Ville, Programme PAIR, Coopérative de solidarité SABSA, Travailleuse de milieu du territoire.

6	Femme	69	Québec	Soutien moral Transport Activités de loisirs à proximité	Service <i>TanGo</i> , Club FADOQ, Centre communautaire Édouard-Lavergne, Centre Durocher, Programme VIACTIVE, Patro Laval, Centre communautaire l'Amitié, Relais d'Espérance, Relais La Chaumine, Travailleuse de milieu du territoire.
7	Femme	76	Québec	Information juridique- Respect de ses droits Service d'entretien ménager (aide pour faire le ménage)	Centre de justice de proximité de Québec, <i>Coup de pouce aux aînés</i> (AQDR-Québec), Ligne Aide Abus Aînés, Guide « <i>Comment faire face aux complications</i> » publié par la Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale, Service Amical Basse-Ville, Travailleuse de milieu du territoire.
8	Homme	68	Québec	Sécurité-Surveillance Accompagnement pour aller à ses rendez-vous médicaux	L'Entraide du Faubourg, L'Accorderie de Québec, Travailleuse de milieu du territoire.
9	Homme	67	Québec	Sécurité-Surveillance Activités-Sorties accompagnées Connaître d'autres organismes	Programme PAIR, Carrefour familial des personnes handicapées, Association des personnes avec une déficience de l'audition, Travailleuse de milieu du territoire.
10	Femme	75	Québec	Aide pour faire déclarations d'impôts Aide pour faire des boîtes en prévision d'un déménagement prochain Soutien moral Transport Sorties-Activités pour socialiser	Plusieurs organismes offrant service pour effectuer les déclarations d'impôts pour les aînés et pour les personnes à faible revenu, YWCA La Cité-Limoilou, Centre communautaire l'Amitié, Centre Femmes 3A, Relais d'Espérance, Relais La Chaumine, Tel-Aide Québec, Service <i>TanGo</i> , Club FADOQ, Programme VIACTIVE, Service d'entraide du Patro Roc-Amadour, Travailleuse de milieu du territoire.
11	Homme	76	Québec	Sécurité-Surveillance Hygiène personnelle Entretien ménager Aide psychologique	Programme PAIR Contact-Aînés Travailleuse de milieu du territoire

12	Femme	84	Québec	Service de télésurveillance Aide pour se trouver un logement Prévenir les chutes Aide alimentaire	Programme PAIR, Habitations Vivre Chez-Soi, Coopérative d'habitation de Québec/Chaudière-Appalaches, OMHQ, Service social d'accompagnement pour la recherche d'un logement du Centre communautaire l'Amitié, Programme PIED-ÉquiLIBRE, Service d'entraide Basse-Ville, Service Amical Basse-Ville, Société St-Vincent-de-Paul, Fondation Gilles Kègle, Travailleuse de milieu du territoire.
13	Femme	65	Québec	Sorties-Idées d'activités pour socialiser	Centre Femme Basse-Ville, Centre Durocher, Patro Laval, Centre communautaire Édouard-Lavergne, Club FADOQ, Travailleuse de milieu du territoire.
14	Femme	70	Québec	Transport en commun Activités de loisirs à proximité pour socialiser	Service <i>TanGo</i> , Club FADOQ, Programme VIACTIVE, Centre Durocher, Patro Laval, Centre communautaire Édouard-Lavergne, Fédération des aînés dynamiques de Québec, Rendez-vous de l'Amitié, Les Retraités Flyés Région de Québec, Centre communautaire l'Amitié, Biblio-Mobile, Travailleuse de milieu du territoire.
15	Femme	73	Québec	Visites d'amitié- Téléphones d'amitié Informations sur d'autres ressources et services	Contact-Aînés, Carrefour familial des personnes handicapées, Centre communautaire l'Amitié, Guide Guide « <i>Comment faire face aux complications</i> » publié par la Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale, Travailleuse de milieu du territoire.

**ANNEXE 7 : PRÉSENTATIONS, COMMUNICATIONS ET TEXTES FAITS PAR LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DANS LE CADRE DE LA RECHERCHE-ACTION**

**a) Présentations et communications**

Type de communication	Événement/Organismes	Date et Lieu	Membres du comité directeur présents
<b>2014</b>			
Présentation du projet (Diaporama)	Représentants d'organismes partenaires régionaux potentiels (formation du comité régional des partenaires)	19 juin 2014 à Québec	André Tourigny, Éric Gagnon, Gérald Lépine, Judith Rose-Maltais, Lise Cardinal, Myriam Côté et Steve Paquet
État de situation du projet (Diaporama)	Comité régional des partenaires	4 décembre 2014 à Québec	André Tourigny, Éric Gagnon, Gérald Lépine, Lise Cardinal, Myriam Côté et Steve Paquet
<b>2015</b>			
Présentation du projet (Diaporama)	Représentants d'organismes potentiels dans le territoire de Portneuf pour la création du comité local de concertation	25 février 2015 à Saint-Marc-des-Carières	Judith Rose-Maltais et Myriam Côté
Présentation du projet (Diaporama)	Organisatrice communautaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale du territoire de Saint-Sauveur	27 février 2015 à Québec	Judith Rose-Maltais et Myriam Côté
Présentation du projet (Diaporama)	Représentants d'organismes potentiels dans le territoire de St-Sauveur pour la création du comité local de concertation	27 mars 2015 à Québec	Éric Gagnon, Judith Rose-Maltais et Myriam Côté
Présentation du projet (Diaporama)	Représentants d'organismes potentiels dans le territoire de St-Sauveur pour la création du comité local de concertation	22 avril 2015 à Québec	Judith Rose-Maltais et Myriam Côté
Rencontre de suivi projet	Deux organisateurs communautaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale du	11 mai 2015 à Québec	Myriam Côté

	territoire de Portneuf et Saint-Sauveur		
Présentation du projet	Responsables des Clubs FADOQ concernés et des Comités directeurs des Secteurs FADOQ de Champlain et de Portneuf	23 juin 2015 à Québec	Gérald Lépine et Myriam Côté
Rencontre de suivi et distribution de feuillets pour le recrutement	Organisatrice communautaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale du territoire de St-Sauveur	16 septembre 2015 à Québec	Myriam Côté
Présentation du projet (Diaporama)	Centre de prévention du suicide de Portneuf (organisme L'Arc-en-ciel)	23 septembre 2015 à Québec	Myriam Côté
Distribution de feuillets pour le recrutement	Salon FADOQ 50 ans +	2-3-4 octobre 2015 au Centre de Foires-ExpoCité à Québec	Myriam Côté
Présentation du projet et distribution de feuillets pour le recrutement	Comité «Bien Vieillir chez-soi» de la Table de concertation des aînés de Portneuf	20 octobre 2015 à Donnacona	Myriam Côté
Présentation du projet et distribution de feuillets pour le recrutement	Tournée des Clubs FADOQ et des organismes du territoire de Portneuf	20 octobre 2015 et 4 novembre 2015 (MRC de Portneuf)	Myriam Côté
Présentation du projet (Diaporama)	Rencontre avec les organismes membres de la Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale	25 novembre 2015 à Québec	Myriam Côté
Présentation du projet et état de situation	Réunion du Conseil d'administration de la FADOQ-Régions de Québec et Chaudière-Appalaches	27 novembre 2015 à Québec	Myriam Côté
<b>2016</b>			
Présentation du projet (Diaporama)	Centre de parrainage civique de Québec	18 janvier 2016 à Québec	Myriam Côté
Présentation du projet	Rencontre avec la Travailleuse de milieu du territoire de la Basse-Ville	8 mars 2016 à Québec	Myriam Côté

État de situation du projet-Résultats préliminaires (Diaporama)	Comité régional des partenaires	13 mai 2016 à Québec	André Tourigny, Éric Gagnon, Gérald Lépine, Judith Rose-Maltais, Lise Cardinal, Myriam Côté et Steve Paquet
Présentation du projet (Diaporama)	Colloque de l'Équipe PASSAGE/IVPSA (partenariat sur la participation sociale des aînés)	16-17 mai 2016 à Montréal	Judith Rose-Maltais et Myriam Côté
Présentation du projet	Rencontre avec la Travailleuse de milieu du territoire de la Haute-Ville	5 juillet 2016 à Québec	Myriam Côté
Présentation du projet (Diaporama)	Centre de prévention du suicide de Québec	8 juillet 2016 à Québec	Myriam Côté
<b>2017</b>			
État de situation du projet-Version préliminaire de la trousse et étapes finales (Diaporama)	Comité régional des partenaires	13 mars 2017 à Québec	André Tourigny, Éric Gagnon, Gérald Lépine, Lise Cardinal, Myriam Côté et Steve Paquet
Conférence <i>Prévenir et briser l'isolement des aînés : rejoindre, comprendre et accompagner les personnes isolées</i> (Diaporama)	Programmation «Vieillir en bonne santé mentale» 2016-2017 de l'Association canadienne pour la santé mentale-Filiale de Montréal	4 avril 2017 à Montréal	Éric Gagnon et Myriam Côté

## b) Textes et articles

<b>Titre</b>	<b>Nom de la publication</b>	<b>Date et Lieu</b>	<b>Auteur</b>	<b>Informations complémentaires</b>
<b>2014</b>				
Rapport de la direction générale-Projet QADA et Allocution de l'intervenante du projet.	<i>Rapport annuel 2014-2015</i> de FADOQ-Régions de Québec et Chaudière-Appalaches	2 juin 2015 (pages 22-23) Tenue à Lévis	Myriam Côté	Assemblée générale annuelle réunissant entre 425 et 450 personnes (Conseil d'administration régional, bénévoles dirigeants des clubs affiliés, comités directeurs de secteurs, partenaires de

				l'organisme, employés et invités spéciaux).
<b>2015</b>				
<i>Projet QADA (Québec ami des aînés)- Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées en milieu rural et urbain.</i>	<i>L'Écho des Deux Rives de la FADOQ- Régions de Québec et Chaudière-Appalaches</i>	Printemps 2015 (pages 14-15)	Myriam Côté	Publié à 75 000 copies dans les régions de Québec et Chaudière-Appalaches
Rapport de la direction générale-Projet QADA et Allocution de l'intervenante du projet.	<i>Rapport annuel 2015-2016 de FADOQ- Régions de Québec et Chaudière-Appalaches</i>	31 mai 2016 (pages 22-23) Tenue à Québec	Myriam Côté	Assemblée générale annuelle réunissant entre 425 et 450 personnes (Conseil d'administration régional, bénévoles dirigeants des clubs affiliés, comités directeurs de secteurs, partenaires de l'organisme, employés et invités spéciaux).
<b>2016</b>				
<i>Aîné et seul? Une recherche qui pourrait vous aider.</i>	<i>Le Courrier de Portneuf</i>	27 janvier 2016 (page 15)	Denise Paquin, Coordonnatrice de l'information et journaliste	Hebdo local publié dans tous les foyers du territoire de Portneuf et de la Jacques-Cartier
<i>Où en sommes-nous dans le projet Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées en milieu rural et urbain.</i>	<i>L'Écho des Deux Rives de la FADOQ- Régions de Québec et Chaudière-Appalaches</i>	Printemps 2016 (pages 24-25)	Myriam Côté	Publié à 75 000 copies dans les régions de Québec et Chaudière-Appalaches
Rapport de la direction générale-Projet QADA et Allocution de l'intervenante du projet.	<i>Rapport annuel 2016-2017 de FADOQ- Régions de Québec et Chaudière-Appalaches</i>	6 juin 2017 (à venir) à Québec	Myriam Côté	Assemblée générale annuelle réunissant entre 425 et 450 personnes (Conseil d'administration régional, bénévoles dirigeants des clubs affiliés, comités directeurs de secteurs, partenaires de

2014-2015				l'organisme, employés et invités spéciaux).
-----------	--	--	--	---

## ANNEXE 8 : OUTIL POUR LE REPÉRAGE

### RECHERCHE-ACTION

#### Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées en milieu rural et urbain

Au cours des trois prochaines années (2014-2017), une recherche-action portant sur l'isolement social des personnes âgées sera réalisée par la FADOQ-Régions de Québec et Chaudière-Appalaches et ses partenaires : la Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale, le Centre de recherche du Centre de santé et services sociaux de la Vieille-Capitale et l'Institut national de santé publique de Québec

#### OBJECTIFS :

- Identifier et rejoindre les personnes âgées socialement isolées.
- Comprendre leur situation d'isolement.
- Accompagner ces personnes vers les ressources disponibles dans leur milieu.
- Élaborer une trousse d'accompagnement à l'intention des organismes et intervenants œuvrant auprès des personnes âgées.



#### TERRITOIRES CIBLÉS :

- Territoire 1 (rural) de la Capitale-Nationale
- Territoire 2 (urbain) de la Capitale-Nationale

(Cette recherche-action est rendue possible grâce à une subvention du volet Soutien à des projets nationaux et à l'expérimentation du programme Québec ami des aînés 2013-2014 (QADA) du ministère de la Famille.)

#### QUI SONT LES INFORMATEURS-CLÉS :

Toute personne susceptible de côtoyer des personnes âgées pouvant vivre de l'isolement, comme par exemples :

- Membres de l'équipe d'un organisme communautaire ou de loisirs qui côtoient des aînés.
- Membres du personnel de la paroisse (curé, vicaire, bénévole, etc.).
- Membres du personnel des services de 1<sup>ère</sup> ligne (infirmier, préposé, médecin, etc.).
- Pharmaciens communautaires.
- Membres du personnel de salon funéraire, bureau de poste, dépanneur, institution financière, etc.
- Personnes très impliquées dans leur communauté.

#### FEUILLE DE ROUTE POUR LE RECRUTEMENT PAR LES INFORMATEURS-CLÉS

- 1- Identifier une personne aînée susceptible d'être « socialement » isolée (Réf. : encadré A).
- 2- Contacter Myriam Côté par téléphone pour vérifier si le nom de cette personne ne lui a pas déjà été donné par un autre informateur-clé (Réf. : encadré B).
- 3- Contacter la personne aînée identifiée pour lui expliquer sommairement la recherche-action et lui demander la permission de fournir ses coordonnées à l'équipe de recherche (Réf. : encadrés C et D).
- 4- Transmettre à Myriam Côté les coordonnées de la personne, après avoir obtenu son autorisation (Réf. : encadrés B et D).

Myriam Côté communiquera avec la personne aînée pour lui expliquer la recherche davantage et prendre un rendez-vous avec elle pour faire une première entrevue. Un formulaire de consentement à participer à la recherche sera signé par la personne au début de l'entrevue.

ProjetQADA/Feuillelet@information@ourles@recruteurs-DOCUMENTDETRAVAIL-Version@03.7@v1@2015

### - A -

#### CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

La personne aînée doit :

- Habiter dans le territoire ciblé
- Avoir 65 ans et plus.
- Vivre dans un appartement ou une maison (NE PAS HABITER une résidence avec services).
- Être perçue isolée socialement.

**N.B.** La personne aînée ne doit pas obligatoirement vivre seule.

Éléments permettant de reconnaître l'isolement social chez la personne aînée :

- Elle est rarement vue dans une activité sociale, dans un lieu public (loisir, groupes communautaires, commerces).
- Elle a peu de contacts avec sa famille, des proches, ses voisins.
- Elle a cessé d'aller à certaines activités ou certains lieux publics suite à une maladie ou autres circonstances (déménagement).
- Elle a vécu un deuil récemment.



#### IMPORTANT = RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

- ❖ Discretion au sujet des noms des personnes âgées approchées ou recrutées.
- ❖ Transmission discrète au personnel de la recherche-action.
- ❖ Respect de la confidentialité et de l'anonymat par les chercheurs lors de l'analyse des entretiens.

### - B - PERSONNE-CONTACT

MYRIAM CÔTÉ, Chargée de projet  
FADOQ - Régions de Québec et  
Chaudière-Appalaches  
Tél. : 418-650-3552 ou sans frais : 1 800-828-3344  
Courriel : [mcote@fadoq-quebec.qc.ca](mailto:mcote@fadoq-quebec.qc.ca)



### - C -

#### QUELQUES SUGGESTIONS DE QUESTIONS POUR APPROCHER LA PERSONNE AÎNÉE

- Est-ce que vous allez bien ? Comment allez-vous ?
- Il me semble qu'on vous voit moins au club, à l'organisme XYZ ? Est-ce possible ?
- J'ai appris que vous venez d'aménager dans une nouvelle demeure ? Je sais que c'est toujours une adaptation. Comment ça va ? Comment ça se passe depuis votre déménagement ? Est-ce que vous avez rencontré vos nouveaux voisins ? Est-ce que votre famille peut venir vous voir ?
- J'ai su que vous avez perdu votre conjoint (e) ? C'est toujours difficile. Comment allez-vous ? Est-ce que vous êtes correct ? Avez-vous des besoins particuliers ?
- On vous a moins vu (e) ces derniers temps ? Avez-vous eu des ennuis de santé ? Comment allez-vous maintenant ?
- Aimerez-vous discuter de votre situation avec des gens ? Souhaitiez-vous partager votre situation ?

### - D -

#### AUTORISATION À TRANSMETTRE SES COORDONNÉES

Est-ce que vous m'autorisez à ce que je transmette votre nom et votre numéro de téléphone à une personne faisant partie d'une équipe de recherche qui souhaite mieux comprendre la situation de personnes âgées qui peuvent se sentir seules et éventuellement les aider à répondre à certains de leurs besoins ? Vous pourriez partager votre expérience avec elle et voir ensemble comment faire pour améliorer votre situation, si vous le souhaitez. Cela ne vous engage à rien par la suite, mais ça peut peut-être vous aider. Une responsable, Myriam Côté, vous contactera et vous expliquera le projet. Vous verrez, à ce moment, si vous êtes intéressé (e) à y participer.

ProjetQADA/Feuillelet@information@ourles@recruteurs-DOCUMENTDETRAVAIL-Version@03.7@v1@2015

## ANNEXE 9 : FEUILLET D'INVITATION (PUBLICITAIRE)

PERSONNES DE **65 ANS ET +**  
RECHERCHÉES



J'ai besoin de services. Qui dois-je contacter ?

Je voudrais plus d'activités et rencontrer des gens, mais je ne sais pas où aller...

Parfois, je me sens seule.

J'aimerais donc avoir plus de sorties...

**VOUS VOUS RECONNAISSEZ  
OU VOUS CONNAISSEZ QUELQU'UN  
DANS VOTRE ENTOURAGE :**

- **Qui a 65 ans ou plus ?**
- **Qui habite dans les alentours ?**

La FADOQ - Régions de Québec et Chaudière-Appalaches s'implique pour diminuer l'isolement chez les personnes âgées. Nous menons un projet de recherche sur le sujet. Nous voulons discuter avec des personnes âgées et proposer des services près de chez elles, qui répondent à leurs besoins.

Vous avez des questions sur ce projet, vous voulez y participer ou vous connaissez un aîné qui vit cette situation, appelez :

**MYRIAM CÔTÉ**  
418-650-3552