

REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER
LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 3

Travailler avec les acteurs du milieu



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

Québec 



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

Cette trousse d'accompagnement est une réalisation de la FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ-RQCA), en collaboration avec des professionnels et des chercheurs du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale (la Direction de santé publique (DSPublique), le Centre d'Excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ) de la Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA) et le Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval (CERSSPL-UL)) et de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Sa réalisation a été rendue possible grâce au soutien accordé par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille du Gouvernement du Québec, dans le cadre du programme *Québec ami des aînés* (QADA).

Les auteurs:

Gabrielle Bureau
Lise Cardinal
Myriam Côté
Éric Gagnon
Aurélie Maurice
Steve Paquet
Judith Rose-Maltais
André Tourigny

Révision:

Solange Proulx
Laurie Cloutier
Julie Castonguay

Comment citer la trousse: Bureau, G., Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Maurice, A., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes aînées isolées socialement: Une trousse d'accompagnement*. Québec: FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

Ce document est disponible en version PDF sur le site:

www.fadoq-quebec.qc.ca

Ce document peut être reproduit, en tout ou en partie, avec mention de la source.

© FADOQ-RQCA

Dépôt légal 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN: 978-2-9809855-6-0 (PDF)

OBJECTIFS DE L'OUTIL

TRAVAILLER AVEC LES ACTEURS DU MILIEU

1. Démontrer l'importance de travailler ensemble.
2. Reconnaître des conditions favorisant l'ancrage dans le milieu.
3. Identifier les différents degrés de relation possibles entre les acteurs du milieu.
4. Nommer les principaux éléments d'une entente avec des partenaires.
5. Être en mesure de connaître les ressources disponibles dans un territoire et de concevoir un répertoire des ressources.



COMMENT CITER CE DOCUMENT :

Bureau, G., Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Maurice, A., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement : Une trousse d'accompagnement. Outil 3 – Travailler avec les acteurs du milieu*. Québec : FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

1. POURQUOI TRAVAILLER ENSEMBLE ?

L'ancrage dans le milieu d'intervention est nécessaire pour favoriser la mise en œuvre des actions pour rejoindre, comprendre et accompagner les aînés isolés. La collaboration de plusieurs acteurs en place est nécessaire pour optimiser l'impact des efforts déployés sur le terrain, et ce, dans le milieu institutionnel (ex.: santé et services sociaux, municipalités), dans le milieu communautaire et les regroupements d'aînés, avec les entreprises d'économie sociale et dans le secteur privé (ex.: commerces fréquentés par les aînés, institutions financières). L'instauration d'un partenariat de qualité fait partie des démarches à faire au démarrage de ce type d'initiative; il est donc important d'y consacrer du temps. Les partenaires seront des alliés très importants pour :

-  **AIDER AU REPÉRAGE DES AÎNÉS ISOLÉS**
-  **AIDER À LA RÉFÉRENCE ET À L'ACCOMPAGNEMENT DES AÎNÉS VERS LES RESSOURCES ET SERVICES APPROPRIÉS**
-  **IDENTIFIER DES SOLUTIONS POUR LES BESOINS DES AÎNÉS QUI NE TROUVENT PAS FACILEMENT DE RÉPONSE AVEC LES RESSOURCES ET SERVICES DISPONIBLES**

Pour construire le partenariat, il importe de procéder par étapes et de favoriser une communication efficace entre les diverses parties prenantes. La première étape consiste à les identifier. Une partie prenante est tout acteur, individuel ou collectif (groupe ou organisation), concerné par une décision ou un projet donné et dont les intérêts peuvent être affectés (positivement ou négativement) à la suite de sa mise en œuvre (ou de sa non mise en œuvre). Les responsables des initiatives qui visent à rejoindre, comprendre et accompagner les aînés isolés doivent prendre le leadership d'interpeller les principaux acteurs concernés, tant les alliés potentiels que les détracteurs, pour comprendre les enjeux que représente l'implantation de ce type de démarche dans un milieu donné. Parmi les enjeux à prendre en compte, il faut mentionner :

- la reconnaissance et la valorisation des actions des acteurs déjà présents dans le milieu;
- la compréhension mutuelle des missions, des rôles et des responsabilités de chacun;
- la complémentarité des actions visant les mêmes personnes sur un territoire donné, de même que les chevauchements possibles.

Certaines conditions sont requises pour relever les défis que représente un bon ancrage dans le milieu, à plus forte raison s'il s'agit d'implanter une nouvelle initiative. Il ne faut pas sous-estimer l'importance de la préparation et en faire l'économie. Après l'identification des partenaires potentiels, il est important de convenir, dès le départ, d'une façon de faire ensemble et de favoriser une approche de co-construction, c'est-à-dire l'implication de plusieurs d'entre eux dans l'élaboration ou la mise en œuvre de l'initiative. L'un des défis demeure l'atteinte d'un degré optimal de collaboration avec les partenaires nécessaires, sans sursollicitation. Certains acteurs du terrain sont souvent appelés à travailler avec d'autres.



Le processus doit être le plus collectif et ouvert possible et permettre les ajustements nécessaires. Il faut donc accepter d'y investir du temps pour apprendre à connaître les différents acteurs qui peuvent intervenir dans la vie des aînés, de manière à développer les meilleures alliances possibles. Cette approche permet d'optimiser les chances de réussite dans un milieu donné. Elle peut aussi conduire à la conclusion que le contexte ne permet pas ou est peu propice à l'ajout de l'initiative souhaitée, du moins temporairement. Après les efforts nécessaires, le constat d'une impossibilité ou d'une grande difficulté d'investir un milieu donné peut être tout à fait légitime et ne doit pas être considéré comme un échec, mais plutôt comme le résultat d'un processus respectueux des acteurs en présence. Les conditions peuvent ne pas être réunies à un moment donné; elles peuvent le devenir à un autre.

2. CONDITIONS POUR LA RÉUSSITE D'UN ANCRAGE POSITIF DANS LE MILIEU

Les diverses conditions qui facilitent l'ancrage dans le milieu et qui sont présentées ci-dessous ont été relevées tant dans la littérature que pendant la recherche-action *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées* (Cardinal et al., 2017). Elles sont :

- Que les acteurs du milieu soient sensibilisés à l'existence et à l'importance de l'isolement social chez les aînés;
- Que les acteurs du milieu reconnaissent la possibilité d'agir sur ce phénomène;
- Que l'intervenant ou le bénévole (et l'organisme auquel il est rattaché) qui agit pour rejoindre, comprendre et accompagner des aînés isolés soit connu par les principaux acteurs du milieu et que ceux-ci comprennent bien ses interventions;
- Que les principaux acteurs connaissent et reconnaissent les compétences de l'intervenant ou du bénévole, de même qu'ils comprennent les limites de ses interventions;
- Que l'intervenant ou le bénévole, de même que le gestionnaire de l'organisme auquel il est rattaché, soient facilement accessibles pour les partenaires et ouverts aux ajustements;
- Que les organisations en place soient complémentaires dans leurs actions auprès des aînés et qu'il existe une compréhension mutuelle des rôles et responsabilités de chacun;
- Que les ententes nécessaires soient conclues entre les responsables des organisations en cause; la responsabilité d'établir ces ententes interorganisationnelles appartient aux gestionnaires des organismes et non aux intervenants et bénévoles sur le terrain.

Ces conditions et les moyens pour les mettre en place sont présentés au TABLEAU 1.



TABLEAU 1

CONDITIONS SOUHAITABLES POUR FACILITER UN ANCRAGE POSITIF DANS LE MILIEU ET MOYENS POUR LES METTRE EN PLACE

CONDITIONS	MOYENS
Les acteurs du milieu sont sensibilisés à l'existence et à l'importance de l'isolement social chez les aînés, de même qu'à la possibilité d'agir	<ul style="list-style-type: none">• Partager une définition de l'isolement social;• Documenter le phénomène pour en démontrer l'importance en utilisant le plus possible des informations qui représentent les réalités des milieux visés;• Sensibiliser les acteurs à l'effet que les aînés isolés peuvent ne pas demander de l'aide ou se déplacer vers les ressources et services qui seraient nécessaires, même s'ils existent;• Informer les acteurs sur les meilleures stratégies pour rejoindre, comprendre et accompagner les aînés isolés.
L'intervenant ou le bénévole est connu dans le milieu et son rôle est compris	<ul style="list-style-type: none">• Annoncer à l'avance la mise en place de l'initiative et la présenter aux acteurs sur le terrain qui seront éventuellement touchés ou impliqués;• Prévenir de la présence soutenue des intervenants ou bénévoles dans les milieux ciblés (ex.: lieux publics) et assurer cette présence;• Établir un contact avec l'organisateur communautaire du territoire concerné, via l'établissement de santé et de services sociaux¹, de même qu'avec les structures associatives existantes² qui sont pertinentes;• Présenter les rôles et responsabilités de l'intervenant ou du bénévole; prévoir et distribuer des outils de communication écrite pour se présenter (carte d'affaires, feuillet explicatif) aux responsables des services et commerces de proximité³ susceptibles d'être fréquentés par les aînés ou d'être en contact avec eux;• Ces lieux peuvent être visités par les intervenants ou les bénévoles; les personnes qui y travaillent pourraient devenir « des yeux et des oreilles » pour les intervenants ou les bénévoles;• Être à l'affût des occasions pour se faire connaître.

1 Cet établissement peut être le CISSS ou le CIUSSS du territoire. L'organisateur communautaire possède une bonne connaissance des réalités et des particularités du territoire et des ressources et services disponibles. Il peut être un bon allié pour faciliter l'intégration dans le milieu.

2 Rassemblement de locataires ou de résidents, table de concertation d'organismes, etc.

3 Pharmacies, épiceries, dépanneurs, salons de coiffure, institutions financières, églises, salles de bingo, salons de quilles, services de police, cliniques médicales, etc.

Suite du tableau à la page 3.7 →



CONDITIONS	MOYENS
<p>Les acteurs du milieu connaissent et reconnaissent les compétences de l'intervenant ou du bénévole, de même qu'ils comprennent les limites de ses interventions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les rôles et responsabilités des intervenants et bénévoles, de même que les profils de compétences requis pour accomplir les tâches demandées; • Faire valoir le rôle de relayeur des intervenants ou bénévoles vers d'autres ressources ayant les compétences nécessaires pour aider à la résolution de problèmes, et non un rôle de substitution à celles-ci; • Identifier rapidement les insatisfactions ou malaises des acteurs déjà présents sur le terrain pour réagir promptement et ajuster le tir au besoin.
<p>L'intervenant ou le bénévole, de même que le gestionnaire de l'organisme auquel il est rattaché, sont facilement accessibles par les acteurs du milieu et ouverts aux ajustements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des mécanismes de communication efficaces; • Faire preuve d'ouverture, de flexibilité et d'écoute envers les autres acteurs présents dans le milieu; • Être capable d'échanger sur des situations conflictuelles et sur les solutions possibles; • Rendre compte régulièrement de l'état d'avancement des travaux, des ajustements nécessaires et des changements anticipés (ex.: changement de personnel).
<p>Les organisations en place ont des rôles complémentaires; il existe une compréhension mutuelle des rôles et responsabilités de chacun</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Être convaincus que le partage des informations et le travail en collaboration sont nécessaires; • Avoir une bonne connaissance du contexte et du milieu dans lequel l'intervention aura lieu, incluant les ressources et services déjà en place (mission, clientèle, territoire); • Tenir compte de la présence des organismes sur le territoire; • Prendre le temps de connaître les particularités et les spécificités de chacune des organisations en place qui sont pertinentes dans le contexte de l'initiative à implanter; • Clarifier les missions, rôles et responsabilités de chacun des acteurs pour identifier les possibilités de chevauchement, préciser les frontières de leurs interventions et respecter le travail de chacun; • Reconnaître, valoriser et conjuguer les différents types d'expertise en présence et les approches utilisées; • Déterminer les possibilités d'actions (jusqu'où chacun peut aller) et tenir compte des limites de chacun: chaque organisme doit prendre la place qui lui revient, au profit d'une mobilisation commune; • Faire appel au besoin à d'autres organismes ayant une expertise et des ressources compétentes.

Suite du tableau à la page 3.8 



CONDITIONS	MOYENS
<p>Les gestionnaires sont responsables de mettre en place les mécanismes de fonctionnement interorganisationnels</p>	<ul style="list-style-type: none">• Porter les initiatives visant le repérage et le soutien des aînés isolés en étant proactifs à l'endroit des gestionnaires des autres organisations présentes et qui seront touchées ou impliquées (ne pas attendre que ces derniers en entendent parler par d'autres);• Identifier les zones de collaboration interorganisationnelles qui demandent des ententes plus ou moins formelles;• Conclure entre gestionnaires les ententes nécessaires; les intervenants et bénévoles n'ont pas à faire des arbitrages sur le terrain;• S'entendre sur le degré de formalisation nécessaire et sur les termes des ententes (ex.: entente écrite de collaboration).



3. APPROCHES STRATÉGIQUES POUR TRAVAILLER ENSEMBLE

Il existe différentes approches stratégiques pour travailler avec les acteurs du milieu. L'approche choisie sera fonction de l'objectif poursuivi par les organismes en présence et des raisons pour lesquelles ils feront « ensemble » plutôt que séparément. Les approches se distinguent par le degré d'intégration des activités de chacun des partenaires, du degré d'engagement l'un envers l'autre et par les besoins de partage : d'une vision commune, d'informations, de ressources, etc. Ces besoins vis-à-vis de l'autre sont à géométrie variable. Il peut être utile de préciser quel type de lien on souhaite entretenir avec chacun et développer les stratégies les plus appropriées. Parmi les approches possibles, celles qui sont le plus souvent décrites sont la collaboration, la concertation et le partenariat (voir FIGURE 1). Dans les écrits sur le sujet, les définitions qu'on en donne ne sont pas sans équivoque. Celles qui ont été retenues sont les suivantes :

- La **collaboration** est l'approche la moins contraignante pour les parties prenantes. Elle ne nécessite pas de protocole ou d'entente de services et se fait dans le cadre de l'offre de services courante des organisations. Les parties ont leur mission et objectifs propres et fonctionnent relativement indépendamment les unes des autres. Dans la majorité des cas, les ententes conclues entre elles sont verbales. Elles peuvent être saisies dans un compte rendu ou un procès-verbal, ce qui est recommandé, mais ne demandent pas nécessairement d'engagement plus formel des organisations (ex. : protocole). Si en cours de route, il y a un changement de responsable ou d'intervenant au sein de l'organisme, il est important de valider à nouveau les termes des ententes, en se référant aux écrits s'il en est, pour s'assurer d'une compréhension commune de ceux-ci. Le caractère plus informel d'une collaboration ne signifie pas que les paramètres de celle-ci sont flous et improvisés. On a tout intérêt à ce que les objectifs de l'initiative, les façons de faire, les mandats, les rôles et les responsabilités de chacun soient clairs et bien compris par tous.
- Quant aux acteurs engagés dans un processus de **concertation**, ils acceptent de partager de l'information pour mieux comprendre une problématique. Ils se donnent des objectifs communs et souhaiteront harmoniser leurs orientations respectives pour atteindre ces objectifs, notamment en coordonnant leurs services et activités.
- Finalement, le **partenariat** est plus formel et engageant. Il implique une mise en commun de ressources et une division des tâches. Il peut comporter des obligations de processus (ex. : faire un certain nombre de rencontres annuellement) et de résultats (ex. : avoir mis en place une trajectoire de services). Le partenariat demande davantage de suivi de la part des acteurs impliqués.



FIGURE 1

QUELQUES APPROCHES POUR TRAVAILLER AVEC LES ACTEURS DU MILIEU

COLLABORATION

Relations peu structurées et formalisées
Contribution à la réalisation de la mission de l'autre
(références, échange ponctuel d'information)

CONCERTATION

Processus volontaire, plus ou moins formel et décisionnel
Partage continu de l'information pertinente
Mise en commun d'analyses et de solutions à des problèmes reconnus
Sectorielle ou intersectorielle

PARTENARIAT

Projet commun ou conjoint à partir d'un engagement contractuel entre différents acteurs
Mission, objectifs, moyens d'action et durée clairement définis
Partage continu de l'information pertinente
Mise en commun des ressources

Quelle que soit l'approche adoptée, les acteurs en présence doivent agir de façon complémentaire et équitable, dans le respect et la reconnaissance des contributions des uns et des autres. De plus, la façon de travailler ensemble peut évoluer dans le temps, vers un niveau plus ou moins grand d'intégration des objectifs, des activités et des ressources.

Il n'y a pas une approche supérieure à une autre. La meilleure approche est celle qui répond aux besoins et qui reçoit l'assentiment des principaux acteurs concernés. Il est nécessaire d'évaluer régulièrement le rendement des façons de faire en considérant l'énergie investie dans le processus et ce qu'il donne.



4. CONVENIR D'UNE FAÇON DE FAIRE ENSEMBLE

Une fois que les acteurs ont été identifiés, que les rôles et responsabilités de chacun sont connus et que l'objectif de l'initiative a été défini et communiqué, il est important de convenir ensemble d'une façon de fonctionner. L'organisme (et son gestionnaire responsable) qui est à l'origine de l'initiative doit en assumer le leadership. Les aspects liés à la logistique ne doivent pas être négligés. Idéalement, les convocations sont lancées suffisamment longtemps à l'avance, un calendrier de rencontres sera établi et la fréquence de celles-ci sera déterminée. La manière de communiquer et d'échanger les informations sera aussi précisée.

Les acteurs travaillant ensemble doivent être mobilisés sur une base régulière à une fréquence qui conviendra à tous. Ils doivent être mis à contribution et pouvoir émettre leurs commentaires et suggestions tout au long du processus. Les organismes impliqués doivent se sentir utiles et pouvoir prendre part aux décisions au besoin, à plus forte raison si elles ont un impact sur eux (ex.: faire du repérage d'aînés isolés peut amener plus de références au réseau de la santé et des services sociaux). Il faut éviter que les organismes particulièrement touchés ne soient qu'informés et mis devant un fait accompli. Ils doivent sentir qu'ils font partie intégrante de l'initiative afin d'éviter leur désintérêt et leur désaffection.

Pour y arriver, le type de fonctionnement pourra être informel ou formel, selon la volonté des acteurs et les besoins de chacun. Selon le cas, leur implication sera à géométrie variable, ils devront être :

-  **SIMPLEMENT INFORMÉS**
-  **CONSULTÉS SUR LES ORIENTATIONS DU PROJET**
-  **IMPLIQUÉS DANS LA PRISE DE DÉCISIONS**

Dans certains cas, le degré d'intégration des actions des différents acteurs impliqués sera tel qu'il sera nécessaire d'établir une entente plus formelle entre eux. Une entente écrite, signée par tous les acteurs, permet d'identifier les attentes, les limites et l'engagement de chacun, de même que sa durée. Cela est particulièrement important lorsqu'il y a partage des ressources matérielles (ex.: local), financières (ex.: budget partagé), humaines (ex.: formation des bénévoles par un autre organisme) ou informationnelles (ex.: partage des informations sur les aînés). Le fait de mettre par écrit les termes de l'entente commande une compréhension commune de ceux-ci. Cela peut favoriser une communication plus saine entre les parties impliquées. Les écrits restent et permettent de s'y référer au besoin, notamment s'il y a dérive ou désaccord concernant le déroulement des choses. Il est donc essentiel de définir les éléments à inclure dans l'entente et qu'ils soient discutés et approuvés par l'ensemble des signataires. Les principaux éléments pouvant s'y retrouver sont présentés au TABLEAU 2.

TABLEAU 2

PRINCIPAUX ÉLÉMENTS D'UNE ENTENTE DE PARTENARIAT

ÉLÉMENT	DESCRIPTION SOMMAIRE
Résumé du service ou du type d'intervention	<ul style="list-style-type: none">• Préciser l'objectif de l'initiative et du partenariat.• Résumer les actions relatives à l'initiative.
Population ciblée	<ul style="list-style-type: none">• Préciser les personnes à rejoindre (groupe d'âge, genre, condition physique...).
Territoire desservi	<ul style="list-style-type: none">• Déterminer les limites territoriales, le secteur privilégié.
Mécanismes de communication et de suivi	<ul style="list-style-type: none">• Détailler le mécanisme qui sera utilisé.• Indiquer qui sera chargé de transmettre les informations aux partenaires.
Respect des règles de confidentialité et d'accès à l'information	<ul style="list-style-type: none">• Définir les règles spécifiques à ce sujet et la procédure pour accéder à l'information en respectant la confidentialité des données.
Les rôles et responsabilités de chaque partenaire	<ul style="list-style-type: none">• Décrire, pour chaque acteur impliqué, les rôles et responsabilités qui lui incombent. Il faut être le plus précis possible afin d'éviter les zones de chevauchement. Il faut tenir compte de la particularité de l'organisme et des ressources disponibles (humaines, financières, matérielles et informationnelles).
Les ressources	<ul style="list-style-type: none">• Préciser la contribution de chacun sur le plan des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.
L'échéancier	<ul style="list-style-type: none">• Préciser l'échéance du partenariat.



Un modèle d'entente de partenariat est proposé pour illustrer les différents éléments que peut contenir une telle entente. Ce modèle a été élaboré par Fortier et al. (2015) dans le cadre de la phase de développement du partenariat sur la participation sociale des aînés chapeauté par l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA) de l'Université Laval. Cet exemple de protocole de partenariat est disponible au :

https://www.ivpsa.ulaval.ca/sites/ivpsa.ulaval.ca/files/protocole_partenariat_-exemple.pdf

Il existe aussi une grille d'analyse du partenariat (Fortier et al., 2016) accessible via le lien suivant :

https://www.ivpsa.ulaval.ca/sites/ivpsa.ulaval.ca/files/grille_analyse_du_partenariat_02-2-2017.pdf

Le mode de fonctionnement emprunté n'est pas immuable. Il peut être utile de l'évaluer au fur et à mesure que l'initiative se déploie. Cela permet de réajuster les mécanismes mis en place, de même que les actions sur le terrain elles-mêmes, et ce, le plus vite possible, de manière à éviter que des situations irritantes ou des incompréhensions ne deviennent conflictuelles. Cela est aussi une occasion pour souligner les avancées qui ont été permises par le travail réalisé ensemble. Ainsi, il peut être avisé de s'assurer régulièrement que :

- L'objectif de la mobilisation demeure le même : les acteurs de celle-ci voient leur contribution comme étant toujours nécessaire;
- La compréhension partagée des rôles et des responsabilités de chacun perdure;
- Les actions se réalisent comme cela avait été compris et convenu; qu'il y ait ou non des ajustements à faire;
- Les moyens pour travailler ensemble sont toujours adéquats et satisfaisants.



5. INVENTAIRE DES RESSOURCES ET SERVICES DISPONIBLES DANS UN TERRITOIRE

Une bonne connaissance des ressources et services disponibles sur le territoire sera nécessaire dès le démarrage de toute initiative visant les personnes âgées isolées. Pour répondre adéquatement aux besoins de l'aîné à toutes les étapes de l'intervention, il est primordial d'avoir effectué un inventaire des ressources et services existants et de s'enquérir de certaines de leurs spécificités : services offerts, clientèle visée (critères d'admissibilité), territoire desservi, heures d'ouverture, etc. Selon le territoire, l'intervenant ou le bénévole, de même que son équipe doivent donc avoir une bonne idée de la situation en ce qui concerne les principales catégories de ressources et services disponibles pour répondre le plus adéquatement possible aux besoins des aînés. À titre d'exemple, dans le cadre du projet de recherche-action *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées* (Cardinal et al., 2017), les cinq catégories de ressources qui ont été les plus souvent proposées aux aînés pour répondre à leurs besoins sont :

L'ALIMENTATION

(aide alimentaire, cuisines collectives, paniers, popote roulante, etc.);

LA SOCIALISATION

(groupes sociaux, centres communautaires, visites d'amitié, écoute, etc.);

L'AIDE MATÉRIELLE

(comptoir vestimentaire, meubles à prix modique, etc.);

LE TRANSPORT

(collectif, adapté, etc.);

LA DÉFENSE DES DROITS

(l'aide juridique pour l'obtention de rentes, la résiliation d'un bail, le déménagement en résidence, une plainte auprès d'un établissement de santé, etc.).

Idéalement, pour être le plus profitable possible, l'inventaire ainsi constitué doit être mis à jour régulièrement.

Réaliser son propre inventaire en rassemblant tous les renseignements dans un seul document peut être nécessaire. En outre, de tels outils existent déjà (ex. : bottins de ressources d'organismes communautaires, du réseau public de la santé et des services sociaux) et ils peuvent être tout à fait suffisants. Pour éviter de faire un exercice qui a déjà été réalisé, il est nécessaire de les rechercher avec l'aide des partenaires du territoire. Les répertoires de ressources et services peuvent prendre différentes formes et être disponibles en ligne via Internet ou en format papier (publications intégrées ou non dans d'autres documents). Les ressources et services qui ont une portée davantage locale peuvent être complétés avec l'identification de services régionaux (ex. : Centre de prévention du suicide) et même provinciaux (ex. : ligne provinciale Aide Abus Aînés) disponibles et utilisables par tous. Finalement, certains organismes (ex. : le Service 211) ont précisément comme mandat de colliger et de mettre à jour les services et ressources disponibles et de les communiquer à la population. Il est facile d'y recourir.

Le TABLEAU 3 qui suit présente quelques paramètres à documenter pour élaborer un répertoire utile.



TABLEAU 3

PRINCIPAUX PARAMÈTRES À DOCUMENTER POUR L'ÉLABORATION D'UN RÉPERTOIRE

Objectif du répertoire

- À qui le répertoire servira-t-il ?
- À qui le répertoire sera-t-il accessible ?
- Quelles informations y seront incluses ?
- Comment présenter les renseignements ?
- Quelles catégories, quels thèmes ou quels types de services sont à prioriser ?
- Comment détailler la fiche de renseignements pour chaque organisme ?
- Est-ce que ce répertoire privilégiera un portrait des ressources locales ou aura-t-il une portée plus large (régionale, provinciale) ?

Fonctionnalité du répertoire selon le public cible

- Doit être simple à consulter;
- Doit être accessible (évaluer le format à privilégier – papier, électronique);
- Doit être représentatif des ressources disponibles en fonction des besoins des aînés;
- Doit être mis à jour régulièrement.

Vous trouverez en ANNEXE 3A, à titre d'exemple, les répertoires conçus et utilisés dans le cadre du projet de recherche-action *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées* (Cardinal et al., 2017), pour les deux territoires retenus.



RÉFÉRENCES

Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) (2017). *Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité*. En ligne http://www.aqcca.org/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=92, consulté le 12 septembre 2017.

Beauchemin, M., Bégin, C., Bouchard, M., Boucher, C., Brunet, L., Bujold, R., Delisle, N.-A., Drouin, M.-C., Lacombe, R., Laporte, M., Leroux, R., Lévesque, J., McKenzie, F., Milette, C., Mongeon, M., Morrow, C., Ninacs, W. A., Ouellet, L., Pagé, L., Paquin, R., Rollin, H., Roy, J.-M., Soucy, P., St-Amant, D., & Therrien, L. (2002). *La santé des communautés : Perspectives pour la contribution de la santé publique au développement social et au développement des communautés*. Québec: Institut national de santé publique du Québec.

Bourque, D. (2008). *Concertation et partenariat : Entre levier et piège du développement des communautés*. Québec: Presses de l'Université du Québec.

Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Lépine, G., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes aînées isolées en milieu rural et urbain – Rapport synthèse d'une recherche-action*. Québec: FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

Fortier, J., Carbonneau, H., Levasseur, M., Sévigny, A., Éthier, S., Dumont, S., Castonguay, J., Fortier, M., & Turcotte, P.-L. (2016). *Grille d'analyse d'un partenariat. La participation sociale des aînés : des savoirs à l'action*. Québec: Développement de partenariat *La participation sociale des aînés : des savoirs à l'action*.

Fortier, J., Carbonneau, H., Levasseur, M., Sévigny, A., Éthier, S., Dumont, S., Castonguay, J., Fortier, M., & Turcotte, P.-L. (2015). *Protocole de partenariat. La participation sociale des aînés : des savoirs à l'action*. Québec: Développement de partenariat *La participation sociale des aînés : des savoirs à l'action*.

O'Neill, M., Gosselin, P., & Boyer, M. (1997). *La santé politique : Petit manuel d'analyse et d'intervention politique dans le domaine de la santé*. Beauport: Réseau québécois des villes et villages en santé.

Truchon, M. (2011). *Cadre théorique des initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables*. Montréal: AQCCA.



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches



REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 3

ANNEXE



RÉPERTOIRES

REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES ÂÎNÉES ISOLÉES EN MILIEUX RURAL ET URBAIN

LISTE DES RESSOURCES ET SERVICES : CRITÈRES, REPÈRES

Quelle classification est à privilégier ?

- Par région, par territoire, par municipalité, par secteur, par arrondissement (ville de Québec)
- Par clientèle, par thème, par type de services, par ordre alphabétique

Différents thèmes possibles en lien avec l'isolement

- Aînés, personnes âgées
- Aide alimentaire, alimentation
- Aide matérielle
- Aide financière, entreprises d'économie sociale
- Cuisines collectives, paniers de Noël
- Comptoir vestimentaire
- Groupes sociaux, Clubs FADOQ, groupes communautaires, groupes de loisirs, groupes d'entraide
- Hébergement, logement
- Santé mentale, prévention du suicide
- Proches aidants, répit
- Entraide, soutien, bénévolat
- Institutions publiques (CSSS, Centre de jour,...)
- Écoute téléphonique
- Santé, santé physique
- Services de soutien à domicile
- Sports, loisirs, culture
- Transport
- Visites d'amitié
- Prévention violence, maltraitance
- Défense de droits, aide, information, référence
- Services aux organismes
- Services juridiques



INVENTAIRE DES RÉPERTOIRES DE RESSOURCES ET SERVICES

SERVICES PORTNEUF

LOCAUX (municipalités ou MRC de Portneuf)	RÉGIONAUX	PROVINCIAUX
<p>Répertoire des ressources d'aide alimentaire et matérielle de Portneuf Réalisé par le comité de lutte à la pauvreté – révisé en juin 2014 (Réf. : Fichier PDF)</p> <p>Répertoire 2012-2013 des fournisseurs Portneuvois Réalisé par l'Union des chambres de commerce et d'industrie de Portneuf (UCCIP)</p> <p>Signeportneuf.com/repertoireFournisseur/47697.html http://cld.portneuf.com</p>	<p>Répertoire des ressources communautaires desservant les régions administratives de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches publié par le SERVICE 211 (Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches) En format papier et via site Web www.211quebecregions.ca 245, rue Soumande, local 285 Québec, QC, G1M 3H6 Téléphone: 418 681-3501 / 418 838-0481 Télécopieur: 418 681-6481</p> <p>Guide « Comment faire face aux complications », à l'intention des personnes âgées et de leurs proches aidants publié par la Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale (septembre 2013): http://www.ainescapnat.qc.ca</p> <p>Service Coup de pouce aux aînés de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) Québec 418 524-0437 https://aqdrquebec.wordpress.com/ Territoire : Capitale-Nationale / Clientèle: 50 ans et plus / retraités ou préretraités</p>	<p>Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (section 5 – Coordonner les organisations) publié par le MSSS via site Web: maltraitanceaines.gouv.qc.ca</p> <p>Brochure « Vieillir en sécurité » publiée par le Réseau Internet Francophone-Vieillir en Liberté, MSSS, Ministère de la Justice, AQDR – (édition mai 2013)</p>

Suite du tableau à la page 3.23 →



LOCAUX (municipalités ou MRC de Portneuf)	RÉGIONAUX	PROVINCIAUX
<p>Répertoire des services, groupes et organismes de Portneuf</p> <p>Réalisé par la Table de concertation : Formation, éducation et développement de la main-d'œuvre (FEDMO) de Portneuf</p> <p>www.repertoire-fedmo.qc.ca http://cld.portneuf.com</p>	<p>L'APPUI pour les proches aidants d'aînés-Capitale-Nationale</p> <p>Répertoire des ressources</p> <p>www.lappui.org/capitale-nationale/repertoire-des-services</p> <p>1 855 8LAPPUI</p> <p>Ligne INFO-AIDANT: 1 855 852-7784</p> <p>L'APPUI Capitale-Nationale 260-4765, 1^{re} avenue Québec, QC, G1H 2T3 Téléphone: 581 742-1110 Télécopieur: 581 742-1117 info@lappuiacapitalenationale.org</p> <p>Répertoire des ressources du réseau local de la santé et des services sociaux</p> <p>http://csssvc.qc.ca/ressources/index.php</p> <p>Suggère liens Internet suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Portail du réseau de la santé et des services sociaux de la région de la Capitale-Nationale</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Le Service 211</i> <p>http://www.211quebecregions.ca</p> <p>Portail du réseau de la santé et des services sociaux de la région de la Capitale-Nationale</p> <p>http://santecapitalenationale.gouv.qc.ca</p> <p>Il est possible de trouver un service par thème, par service, par nom, ainsi que la liste de ressources (par catégorie): Famille, enfants, parents, adolescents, jeunes adultes, adultes, aînés</p>	<p>Ligne AIDE ABUS AÎNÉS</p> <p>1 888 489-2287</p> <p>Territoire : Le Québec</p> <p>Clientèle : Aînés vivant de la maltraitance, personnes concernées, proches ou témoins d'une situation d'abus envers un aîné, intervenants.</p> <p>http://maltraitanceaines.gouv.qc.ca</p> <p>Programme Aîné-Avisé</p> <p>1 800 544-9058</p> <p>Programme d'information destiné aux aînés (Sûreté du Québec et Réseau FADOQ)</p> <p>Territoire : Le Québec</p> <p>http://aineavise.fadoq.ca/fr/Accueil/</p> <p>Répertoire de ressources du domaine de la santé et des services sociaux</p> <p>http://www.msss.gouv.qc.ca/repertoires</p> <p>Possible de chercher par type de ressources (organismes communautaires, etc.)</p>

Suite du tableau à la page 3.24 →



LOCAUX (municipalités ou MRC de Portneuf)	RÉGIONAUX	PROVINCIAUX
	<p>Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC-03)</p> <p>1577, 3^e avenue, Québec, QC, G1L 2Y4 Téléphone : 418 524-7111 Télécopieur : 418 524-8838 info@roc03.com www.roc03.com</p> <p><i>Possible de trouver les partenaires du milieu communautaire et les membres du ROC-03</i></p> <p>Regroupement d'éducation populaire en action communautaire des régions de Québec et Chaudière-Appalaches (RÉPAC 03-12)</p> <p>http://repac.org/</p> <p>Voir la liste d'organismes à l'onglet <i>Présentation</i>, puis <i>Membres</i>.</p>	<p>Site Internet : http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/ lutte_contre_maltraitance/references/ Pages/index.aspx</p> <ul style="list-style-type: none">• Ressources d'aide• Publications, programme et outils• Partenaires et liens utiles• Campagne publicitaire

(Dernière mise à jour : juillet 2015)



INVENTAIRE DES RÉPERTOIRES DE RESSOURCES ET SERVICES

SECTEUR DU CENTRE-VILLE DE LA VILLE DE QUÉBEC

LOCAUX	RÉGIONAUX	PROVINCIAUX
<p>AGENDA de l'organisme LE PAVOIS <i>Numéros utiles – 11 pages du début de l'agenda (pp. 4 à 14). Mis à jour chaque année, avec l'aide des données inscrites dans le Répertoire du 211.</i></p> <p>L'Agenda est vendu, il s'agit d'un moyen de financement pour l'organisme par Les copies Du Pavois (418 640-0006). Utile pour les intervenants et la clientèle.</p> <p>418 845-8442 (Loretteville) / 418 948-1280 (Ste-Foy) www.lepavois.org</p> <p>Napperon de l'ATI (approche territoriale intégrée) de Saint-Sauveur / CDEC de Québec: <i>Carte du quartier qui permet de visualiser 36 organismes du Quartier Saint-Sauveur répartis par thèmes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation • Hébergement • Accueil-soutien • Défense de droits <ul style="list-style-type: none"> • Loisirs • Alimentation • Santé • Aide matérielle 	<p>Répertoire des ressources communautaires desservant les régions administratives de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches publié par le SERVICE 211</p> <p>(Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches)</p> <p>En format papier et via site Web www.211quebecregions.ca</p> <p>245, rue Soumande, local 285, Québec, QC, G1M 3H6 Téléphone: 418 681-3501 / 418 838-0481 Télécopieur: 418 681-6481</p> <p>Guide « Comment faire face aux complications », à l'intention des personnes âgées et de leurs proches aidants publié par la Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale (septembre 2013): http://www.ainescapnat.qc.ca</p> <p>Service Coup de pouce aux aînés de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) Québec 418 524-0437 https://aqdrquebec.wordpress.com/</p> <p>Territoire: Capitale-Nationale / Clientèle: 50 ans et plus / retraités ou préretraités</p>	<p>Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (section 5 – <i>Coordonner les organisations</i>) publié par le MSSS via site Web: maltraitanceaines.gouv.qc.ca</p> <p>Brochure « Vieillir en sécurité » publiée par le Réseau Internet Francophone-Vieillir en Liberté, MSSS, Ministère de la Justice, AQDR – (édition mai 2013)</p>

Suite du tableau à la page 3.26 



LOCAUX	RÉGIONAUX	PROVINCIAUX
<p>Conseil de quartier Saint-Sauveur 418 529-2923 info@monsaintsauveur.com</p> <p>Répertoire des organismes communautaires, écoles, centres de loisirs et autres ressources de la Basse-Ville de Québec http://www.monsaintsauveur.com/entreprises/conseil-de-quartier/</p> <p>En cliquant sur le nom de l'organisme, on accède à une autre page contenant une fiche détaillée avec les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresse du site Internet • Clientèle • Services • Coordonnées (adresse, téléphone) 	<p>L'APPUI pour les proches aidants d'aînés-Capitale-Nationale Répertoire des ressources www.lappui.org/capitale-nationale/repertoire-des-services 1 855 8LAPPII Ligne INFO-AIDANT : 1 855 852-7784</p> <p>L'APPUI Capitale-Nationale 260-4765, 1^{re} avenue Québec, QC, G1H 2T3 Téléphone : 581 742-1110 Télécopieur : 581 742-1117 info@lappuicapitalenationale.org</p> <p>Répertoire des ressources du réseau local de la santé et des services sociaux http://csssvc.qc.ca/ressources/index.php</p> <p>Suggère les liens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Portail du réseau de la santé et des services sociaux de la région de la Capitale-Nationale</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Le Service 211</i> http://www.211quebecregions.ca <p>Portail du réseau de la santé et des services sociaux de la région de la Capitale-Nationale http://santecapitalenationale.gouv.qc.ca</p> <p>Il est possible de trouver un service par thème, par service, par nom ainsi que la liste de ressources par catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Famille, enfants, parents • Adolescents, jeunes adultes • Adultes, aînés 	<p>Ligne AIDE ABUS AÎNÉS 1 888 489-2287 Territoire: Le Québec Clientèle: Aînés vivant de la maltraitance, personnes concernées, proches ou témoins d'une situation d'abus envers un aîné, intervenants. http://maltraitanceaines.gouv.qc.ca</p> <p>Programme Aîné-Avisé 1 800 544-9058 Programme d'information destiné aux aînés (Sûreté du Québec et Réseau FADOQ) Territoire: Le Québec http://aineavise.fadoq.ca/fr/Accueil/</p> <p>Répertoire de ressources du domaine de la santé et des services sociaux http://www.msss.gouv.qc.ca/repertoires</p> <p>Possible de chercher par type de ressources (organismes communautaires, etc.)</p>

Suite du tableau à la page 3.27 →



LOCAUX	RÉGIONAUX	PROVINCIAUX
	<p>Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC-03) 1577, 3^e avenue Québec, QC, G1L 2Y4 Téléphone: 418 524-7111 Télécopieur: 418 524-8838 info@roc03.com www.roc03.com</p> <p><i>Possible de trouver les partenaires du milieu communautaire et les membres du ROC-03</i></p> <p>Regroupement d'éducation populaire en action communautaire des régions de Québec et Chaudière-Appalaches (RÉPAC 03-12) http://repac.org/</p> <p><i>Dans l'onglet « présentation » (membres), Liste d'organismes</i></p>	<p>Site http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/references/Pages/index.aspx</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ressources d'aide • Publications, programme et outils • Partenaires et liens utiles • Campagne publicitaire <p>Portail santé mieux-être Gouvernement du Québec http://sante.gouv.qc.ca/repertoire-ressources/</p> <p><i>Permet de trouver une ressource liée aux services de santé et services sociaux.</i></p>

(Dernière mise à jour: juillet 2015)

Autres:

- Répertoire des ressources pour les personnes âgées isolées du quartier Duberger-Les Saules, *Chantier Bien-Vieillir dans Duberger-Les Saules*, Table de concertation des aînés de Duberger-Les Saules, *Loisir Duberger-Les Saules*, CIUSSS de la Capitale-Nationale, octobre 2015, 96 p.
- Répertoire simplifié des services de transport communautaires et adaptés de la région de Portneuf (carton promotionnel), Association des personnes handicapées de Portneuf (APHP), 12 avril 2016
<http://www.courrierdeportneuf.com/2016/04/un-repertoire-des-transports-communautaires-et-adaptes/>
- Recueil de ressources – De l'aide à portée de main, Secteur St-Roch-St-Sauveur – *Aînés-nous à vous aider!*, Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg, (CAABC), avril 2016
http://cabducontrefort.quebec/prog/services_aux_individus/ainesnous.html



Régions de Québec et Chaudière-Appalaches

