

REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER
LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 4

Repérer les personnes



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

REPÉRER LES PERSONNES

1. Proposer des stratégies de repérage des personnes âgées isolées socialement.
2. Proposer des indices servant à repérer les personnes âgées susceptibles d'être isolées socialement.



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 4 – Repérer les personnes*. Québec : FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

1. LES PRINCIPALES STRATÉGIES DE REPÉRAGE DES PERSONNES ÂÎNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Cet outil présente différentes stratégies qui permettent de rejoindre les personnes âgées isolées. À la lumière de diverses expériences recensées dans les écrits (Essoh, 2015) et des résultats de la recherche-action *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées* (Cardinal et al., 2017), il se dégage deux grandes stratégies :

« ALLER VERS L'AUTRE »

Vers les personnes jugées à risque d'être isolées socialement, sans attendre qu'elles aient nécessairement exprimé le besoin d'être aidées;

« FAIRE VENIR À SOI »

Les personnes pour qu'elles prennent contact avec des organismes dont les activités visent à aider les personnes âgées isolées socialement.

Les TABLEAUX 1 et 2 illustrent à grands traits ces deux catégories. On y retrouve pour chacune une définition, des façons de faire et les difficultés souvent rencontrées. De plus, ils donnent quelques trucs pour les surmonter et avoir le plus d'impact possible dans le repérage des aînés isolés.

Les intervenants et les bénévoles recourent souvent simultanément à ces deux types de stratégies. En effet, ils peuvent, par exemple, aller vers des aînés pour prendre contact avec eux dans les cafés où ces derniers passent du temps et laisser des dépliants dans une pharmacie communautaire informant les aînés sur les façons d'entrer en contact avec leur organisme.



TABLEAU 1

« ALLER VERS L'AUTRE » : FAÇONS DE FAIRE, DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET QUELQUES TRUCS

Définition :

« Aller vers l'autre » signifie être proactif, assurer une présence significative et constante dans les milieux et espaces de vie des personnes âgées et initier les contacts avec celles qui sont susceptibles d'être isolées socialement.

Les façons de faire

- **Le porte-à-porte** : un intervenant ou un bénévole se rend au domicile des personnes;
- **La consultation d'informateurs clés présents sur le terrain** : des responsables du culte, des personnes travaillant dans les bureaux de poste ou à l'institution financière, des commis de dépanneur, des personnes livrant les épicerie ou les médicaments, des bénévoles vigiles, des bénévoles de popote roulante, des pompiers, des policiers communautaires, des personnes travaillant dans les organismes communautaires, des organisateurs communautaires, etc.;
- **La présence des travailleurs de milieu** : ces derniers sont présents dans les lieux publics fréquentés par les personnes âgées. Ils nouent des contacts informels et se font connaître. Ils établissent aussi des liens de confiance. Ils repèrent les personnes potentiellement isolées socialement, créent progressivement un lien avec elles avant de leur proposer une forme ou une autre de service.

Les difficultés rencontrées

- **La peur de demander** : les personnes abordées ont tendance à ne pas demander d'aide, exprimant ainsi leur capacité ou leur désir de se débrouiller seules;
- **La gêne des recruteurs** : un sentiment de ne pas vouloir embarrasser les personnes âgées peut être ressenti par les recruteurs. Cette difficulté se rencontre particulièrement dans la stratégie du porte-à-porte;
- **Les craintes des personnes âgées** : les personnes âgées peuvent ressentir des appréhensions concernant le regard de cet « étranger » arrivant chez elles ou allant vers elles. Elles peuvent craindre aussi le regard de l'entourage immédiat;
- **Situation d'isolement non perçue par l'ainé** : des personnes âgées ne sont pas nécessairement conscientes de leur situation d'isolement et capables d'exprimer leurs besoins pour améliorer leur situation. Un premier contact peut alors être un début de conscientisation;
- **Multiplication des interlocuteurs** : chaque nouvelle personne introduite dans le processus est un étranger de plus aux yeux des personnes âgées; ce qui peut provoquer une réaction de repli chez celles-ci.

QUELQUES TRUCS!

- S'intéresser à ce qu'il y a de positif chez les personnes. Questionner d'abord leurs intérêts, leurs loisirs;
- Avoir une connaissance des besoins les plus importants des aînés isolés (ex. : la sécurité, l'aide au budget, l'alimentation, le transport);
- L'humour est aussi une façon de faire gagnante. Il s'agit ici de dédramatiser les choses ou d'ouvrir un dialogue avec les personnes, encore une fois sur une note positive;
- Parler de tout et de rien avec les personnes. Il s'agit de créer d'abord un lien de confiance avec les personnes avant d'aller plus loin dans une offre d'accompagnement;
- Être transparent sur les possibilités d'accompagnement pour ne pas créer de fausses attentes;
- Éveiller la curiosité des aînés et les renforcer dans leurs intérêts.



TABLEAU 2

« FAIRE VENIR À SOI » : FAÇONS DE FAIRE, DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET QUELQUES TRUCS

Définition :

« Faire venir à soi » consiste à se faire connaître dans la communauté afin que les personnes âgées elles-mêmes entrent en contact avec l'intervenant ou le bénévole (ou l'organisme) qui fait le repérage et l'accompagnement. Une tierce personne peut attirer l'attention de l'ainé sur l'information disponible.

Les façons de faire

- **Faire connaître, publiciser les services de l'organisme :** informer sur les activités de l'organisme en distribuant par exemple des cartons publicitaires ou tout autre moyen permettant d'être vu et connu dans le milieu de vie des personnes à risque d'être isolées socialement (mini-bottins à l'effigie de l'organisme, aimants pouvant être collés sur les réfrigérateurs, publicité dans les feuillets paroissiaux, utilisation des médias sociaux, affichettes avec coupons détachables, etc.).
- **Assurer une présence dans le milieu :** être présent lors d'événements ou activités organisés pour les personnes âgées ou dans les milieux qu'elles fréquentent pour donner de l'information sur les services et se faire connaître.

Les difficultés rencontrées

- **La question du temps :** les stratégies d'information (publicité) peuvent être moins coûteuses, mais peuvent entraîner un laps de temps plus long avant que les personnes âgées se manifestent.
- **Le choix des milieux et des activités où on veut se faire connaître :** certaines activités se prêtent moins à l'intervention. Les aînés y seraient moins disposés à l'écoute.
- **L'accès aux personnes isolées socialement :** les aînés les plus vulnérables ne sont pas nécessairement présents dans les milieux où l'information se donne, où la publicité se fait.
- **La collaboration :** les commerçants et propriétaires d'immeubles ne sont pas toujours sensibilisés à la problématique de l'isolement et ne comprennent pas nécessairement en quoi cela les concerne.
- **La situation d'isolement n'est pas perçue par l'ainé :** « faire venir à soi » implique que les personnes âgées soient conscientes de leur situation d'isolement social et qu'elles soient proactives pour entreprendre des démarches et entrer en contact avec un organisme.

QUELQUES TRUCS!

- Des lieux propices pour faire connaître les services : restaurants ou cafés du coin, salons de coiffure, petits centres commerciaux de proximité, regroupements de personnes âgées, pharmacies, cliniques médicales, urgences, églises, centres communautaires, dépanneurs, épicerie, caisses populaires;
- Des lieux propices pour tenir un kiosque, se présenter et informer : événements pour personnes âgées (ex. : Salon de la FADOQ, colloques), centre commerciaux, pharmacies, centres communautaires, expositions;
- Varier les stratégies de diffusion des informations;
- Sensibiliser les partenaires potentiels à la réalité des aînés isolés socialement pour qu'ils deviennent des relayeurs de l'information.



« C'est long avant d'avoir un vrai contact avec une personne qui a besoin de nos services; je passe beaucoup de temps à être présente, à m'insérer tranquillement dans un groupe pour qu'y en viennent à me parler d'une autre personne qui pourrait sembler isolée. »
(Un intervenant)

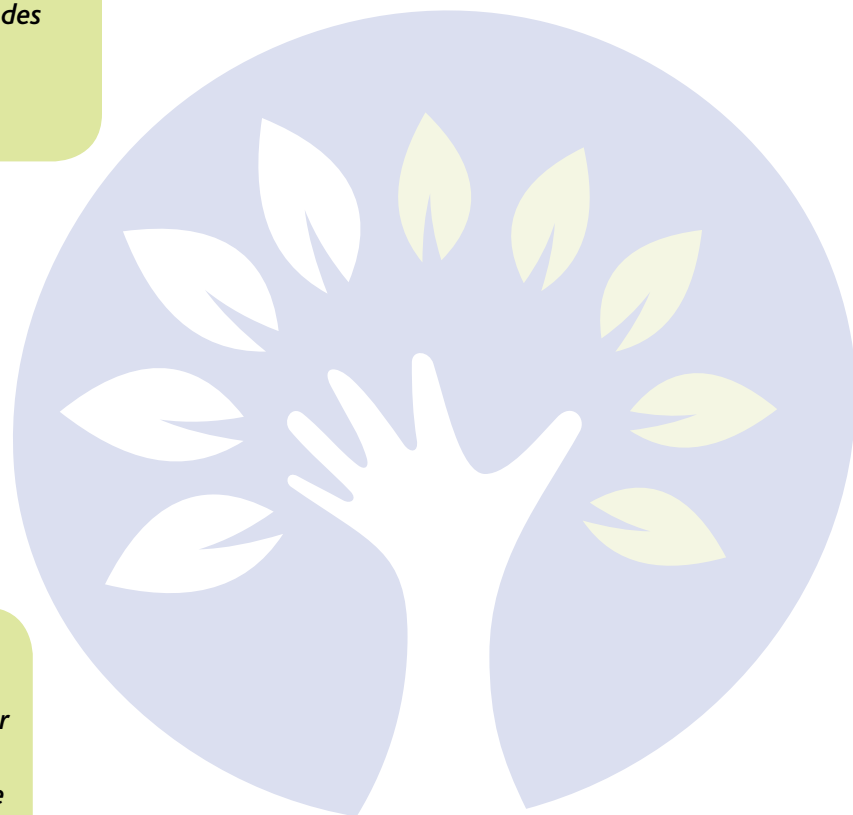
« C'est fatiguant ici; ... les voisins arrêtent pas de regarder par la fenêtre quand des personnes arrivent dans le bloc. »
(Une personne aînée)

« Moi je vais encore à l'église, pis des fois, on voit le nom d'organismes à l'entrée, comme une publicité. Je regarde pas toujours, mais je sais qu'il y a des ressources dans le quartier. »
(Une personne aînée)

« Moi j'ai arrêté de participer aux activités ici. La première fois que je suis arrivée, je me suis fait regarder chose, ... comme si j'étais un extra-terrestre. T'sais, y a des clans partout! »
(Une personne aînée)

« Particularité des milieux ruraux: limiter et concentrer les activités de visibilité de l'organisme sur un territoire précis, ... »
(Un intervenant)

« L'humour ça marche bien! C'est plus facile de les aborder avec cette manière-là. Ça permet de ne pas entrer tout de suite dans les problèmes. »
(Un intervenant)



Autres dimensions à considérer dans le travail de repérage :

D'autres éléments peuvent faciliter ou au contraire faire obstacle aux démarches visant le repérage de personnes âgées isolées socialement, dépendamment des contextes. Ces dimensions sont couvertes ailleurs dans cette trousse :

- L'organisation du travail de l'intervenant ou du bénévole et les liens avec l'organisme auquel il est rattaché (Outil 9);
- Les occasions de contacts avec les aînés qu'offre la communauté et les possibilités de partenariat (Outil 3);
- Des traits appartenant aux aînés eux-mêmes, à leur manière de socialiser et aux représentations qu'ils se font de la vieillesse et de leur situation (Outils 5, 6 et 7).



2. QUELQUES « INDICES » D'ISOLEMENT SOCIAL CHEZ LES PERSONNES ÂNÉES

Le repérage consiste entre autres à reconnaître au moyen d'indices les personnes âgées susceptibles d'être isolées socialement. Les indices sont des traits observables ou des expériences vécues par l'ainé qui laissent soupçonner une situation d'isolement. La présence de ces indices ne permet en rien de conclure à une situation d'isolement, mais elle en augmente la probabilité. À l'inverse, l'absence d'indices ne signifie pas que la personne n'est pas isolée. Il est toujours nécessaire de vérifier auprès de la personne ce qu'elle vit réellement.

Voici quelques exemples d'indices qui ont été répertoriés dans les écrits consultés pour préparer la recherche-action *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées* (Cardinal et al., 2017) :

- L'entourage perd de vue la personne;
- La détérioration du milieu de vie de la personne (entretien de la maison, du terrain);
- La cessation complète ou un retrait partiel des activités auxquelles prenaient part la personne;
- L'accumulation de courrier;
- La présence d'abus financier (ou autre forme de maltraitance);
- La présence ou le soupçon d'un problème de santé mentale ou d'un trouble cognitif chez l'ainé (trouble de la mémoire, confusion);
- La perte du permis de conduire (mobilité réduite);
- Le veuvage et le deuil récent;
- Une apparence négligée ou un manque d'hygiène corporelle.



RÉFÉRENCES

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

Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC) (2017). *Aînés-nous à vous aider!* En ligne http://cabducontrefort.quebec/prog/services_aux_individus/ainesnous.html, consulté le 12 septembre 2017.

Essoh, P. (2015). *Stratégies et outils de repérage des aînés isolés socialement*. Projet d'intervention, Université Laval, Québec.



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

