

REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER
LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 5

Établir la relation



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

ÉTABLIR LA RELATION

1. Conseiller les intervenants ou bénévoles sur la manière d'entrer en contact avec les aînés.
2. Développer avec les aînés une relation basée sur la confiance.



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 5 – Établir la relation*. Québec: FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

1. L'IMPORTANCE DES PREMIERS CONTACTS

Pour entrer en contact et développer une relation aidante avec les aînés potentiellement isolés, certaines façons de faire sont à privilégier, dès le premier contact et tout au long de cette relation. La première approche et la qualité du lien qui s'établira faciliteront les échanges et l'accompagnement qui suivra.

La base d'une relation positive entre deux personnes est la confiance. Ceci est vrai dans toutes les relations humaines, mais celles que l'on tente d'établir dans le type d'initiative proposé ici présentent plusieurs défis parce que :

- Les personnes en présence ne se connaissent pas;
- Les relations sont vouées à être ponctuelles;
- Les relations sont fondées sur l'identification d'un problème ou d'une certaine vulnérabilité, ce qui place rapidement les personnes aînées dans un rapport d'aidant-aidé;
- Les aînés isolés peuvent l'être, notamment parce qu'ils sont méfiants et craintifs, ayant vécu des relations difficiles ou décevantes, que ce soit avec des proches ou à travers des services reçus d'organismes ou de ressources.

Il importe de se rappeler que la relation est créée dans le seul but d'aider. Ainsi, l'intervenant ou le bénévole voudra :

- Aider la personne à identifier et à exprimer ses problèmes;
- Aider la personne à identifier et verbaliser ses craintes, ses appréhensions face à la situation vécue;
- Apporter du soutien, donner des explications et des informations justes et adaptées;
- Aider la personne à identifier ses forces et ses propres ressources et à les utiliser comme leviers;
- Agir comme intermédiaire avec les ressources et services qui répondent aux besoins identifiés.

L'outil 5 vise à fournir à l'intervenant ou au bénévole des repères sur les savoirs à maîtriser pour établir et maintenir, le temps qu'il faudra, une relation positive et qui pourra éventuellement porter ses fruits.



2. DÉVELOPPER UNE RELATION BASÉE SUR LA CONFIANCE

Quelle que soit l'approche de repérage qui sera privilégiée (aller vers les aînés ou faire venir à soi les aînés – voir outil 4), les premiers contacts sont cruciaux et ils commandent persévérance, ouverture, patience et continuité dans la relation avec l'aîné. Le lien de confiance est souvent tributaire des premières impressions et il se construira au fur et mesure des rencontres. Les échanges seront de plus en plus naturels et les confidences pourront avoir lieu.

Les premières rencontres devraient se faire dans un lieu public ou dans le local d'un organisme. Il faut comprendre que l'aîné soit réticent à faire entrer un étranger chez lui et à parler de soi. N'importe qui le serait. Une fois les premiers contacts créés, il faut développer et maintenir un lien de confiance avec la personne aînée.

L'isolement social est associé à un risque plus élevé d'être victime d'abus ou de maltraitance, à l'augmentation d'un sentiment d'insécurité, à une impression d'inutilité sociale, à un manque d'estime de soi, etc., soit autant de facteurs qui peuvent éroder la confiance que certains aînés peuvent avoir envers autrui, à plus forte raison lorsqu'il s'agit d'un étranger.

De façon générale, plus l'isolement est important, plus l'aîné a la perception que l'éventail des ressources présentes dans son milieu de vie est limité. 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 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. 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 ou intrusive. Elle peut engendrer de l'insécurité et une plus grande fermeture. Cette situation ne peut donc pas toujours être retournée du jour au lendemain et sans une grande confiance. Celle-ci est à bâtir avec chaque personne aînée.

**« Ne pas aller trop rapidement vers les personnes que l'on croit être isolées, prendre le temps et ne pas chercher de réponse tout de suite nécessairement. »
(Un intervenant)**

**« ...ou du moins, ça prend du temps, il faut prendre le temps... »
(Un intervenant)**

**« Il est difficile pour les aînés isolés de parler d'eux. »
(Un intervenant)**

**« Les gens âgés peuvent avoir peur d'être envahis; ils peuvent avoir de la difficulté à faire entrer un étranger chez eux. »
(Un intervenant)**



TABLEAU 1

QUELQUES CONSEILS POUR DÉVELOPPER UN LIEN DE CONFIANCE AVEC LES ÂÎNÉS ISOLÉS SOCIALEMENT

- Prendre le temps et respecter le rythme de la personne aînée;
- Être attentif et observer la personne aînée pour bien comprendre sa situation, ses besoins;
- Accepter des échanges sur des lieux communs (le temps qu'il fait, l'actualité politique, les chantiers municipaux dans le secteur, etc.) avant d'aborder la situation personnelle de l'aîné; quelques contacts peuvent être nécessaires pour y arriver;
- Être constant, éviter le plus possible les intermédiaires; être présent lorsque de nouvelles personnes interviennent ou, à tout le moins, les introduire à l'aîné;
- Faire des relances au besoin et avoir des échanges réguliers avec la personne aînée (en personne, par téléphone, par courriel, etc.);
- Adapter son langage, son vocabulaire et ses comportements aux limitations de la personne aînée qui peuvent être de différentes natures (troubles de l'audition, de la vision ou de la parole, problème locomoteur, trouble cognitif, etc.);
- S'assurer de la compréhension par la personne aînée, sans infantilisation;
- Éviter les contacts physiques qui pourraient rendre l'aîné inconfortable;
- Clarifier au besoin son rôle auprès de la personne aînée de manière à rappeler les limites de l'intervention, ne pas créer d'attentes démesurées et limiter l'envahissement de la vie privée de l'aîné;
- Être assidu, persévérant et patient; se faire connaître prend du temps.

(Adapté de Dubé, 2016)

*« Éviter d'introduire une tierce personne entre l'aîné et celui qui fait les démarches de recrutement; autrement, c'est le lien de confiance qui est fragilisé. »
(Un intervenant)*

*« Ça prend un lien de confiance à la base, on peut pas le transférer d'une personne à l'autre, ce lien de confiance. »
(Un intervenant)*

*« Avec vous, ça cliqué tout de suite, je me suis sentie à l'aise de parler de mon vécu... Habituellement, je suis plus renfermée. Vous, vous êtes facile d'accès, pas gênante. »
(Une personne aînée)*



3. LES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

Les compétences nécessaires pour établir une relation positive avec une personne âgée isolée sont présentées selon trois grandes catégories: le **savoir**, le **savoir-faire** et le **savoir-être** (TABLEAU 2). Il est important de rappeler que l'intervenant ou le bénévole qui agit pour rejoindre, comprendre et accompagner des personnes âgées isolées n'est pas nécessairement un expert de la relation d'aide. Dans l'accompagnement, il n'agit pas à titre d'expert en relation d'aide et il ne doit en aucun cas se substituer à l'aide professionnelle dont les personnes âgées pourraient avoir besoin. Ainsi, les compétences attendues sont celles qui relèvent davantage de la bienveillance, de l'attention envers autrui et de la prédisposition naturelle à aider. Il sera de première importance de préciser si d'autres compétences sont attendues selon qu'il s'agisse d'un intervenant rémunéré ou d'un bénévole, en précisant les rôles et les responsabilités qui leurs seront confiées.

*« Le savoir dicte le savoir-faire,
mais la qualité de celui-ci dépend du savoir-être. »
(Levant, 1997)*

LE SAVOIR

Cette première catégorie de compétences fait référence **aux connaissances** de l'intervenant ou du bénévole. Il est avantageux qu'il ait un minimum d'information générale sur le vieillissement, sur la population âgée dans son secteur ou sa région, les conditions de vie des personnes qui y habitent, le phénomène de l'isolement social et ses conséquences, ainsi que les ressources disponibles sur le territoire. Une connaissance la plus approfondie possible des ressources et services disponibles permettra de mettre en confiance l'aîné, d'être réaliste sur les possibilités de soutien disponibles et de trouver des solutions de rechange à une première tentative qui n'aurait pas donné les résultats voulus (Essoh, 2015).

Le savoir fait aussi référence à la connaissance des mythes et préjugés associés au vieillissement qui sont les plus répandus. Tout le monde est influencé, à des degrés divers, par les stéréotypes négatifs qui sont véhiculés à l'égard des aînés, même les personnes les mieux intentionnées. Par définition, les stéréotypes sont des idées préconçues, des « prêts-à-penser » (exemples: *les personnes âgées sont faibles, inutiles, incapables, malades; les personnes âgées ne veulent pas changer, cela ne sert à rien étant donné leur avancée en âge; il apparaît « normal » pour certains aînés de se retirer de la société, de ne pas demander de l'aide en vieillissant*) qui fournissent des raccourcis à propos de diverses réalités sociales (l'âge, la race, l'orientation sexuelle, etc.). Ils sont construits à partir de diverses normes et croyances personnelles et culturelles. Il importe d'être conscient que ces préjugés existent et d'être capable de les reconnaître chez soi et chez les autres. Le fait de les reconnaître permettra de corriger l'approche, le discours, le comportement pour les véhiculer le moins possible. Le TABLEAU 3 présente des exemples d'âgisme selon différents milieux.

Finalement, une connaissance plus approfondie de l'aîné permettra d'identifier les besoins les plus importants et les solutions les plus judicieuses pour lui (voir outil 6).



LE SAVOIR-FAIRE

Cette seconde catégorie est liée **aux habiletés et aux capacités** des intervenants ou des bénévoles nécessaires pour accomplir leurs tâches. Cela implique d'être capable d'entrer en contact avec une personne inconnue et d'établir avec elle une relation propice aux échanges constructifs. Au-delà de la technique d'entrevue, il faut apprendre à se présenter, à aborder les aînés discrètement et délicatement ainsi qu'à adapter son comportement aux réactions et réalités de son interlocuteur. Une connaissance de base et une compréhension des principales incapacités rencontrées chez les aînés (ex.: incapacité visuelle, auditive ou motrice), de même que les façons de composer avec celles-ci peuvent faire la différence (voir ANNEXE 5A pour des exemples).

Au cours des premiers contacts, il est conseillé de garder le sourire, de faire preuve de beaucoup d'écoute, d'y aller lentement pour ne pas heurter l'aîné, ni qu'il se sente menacé. Les sujets de discussion doivent être légers au tout début (ex.: la température, les actualités, la ville ou le village où on habite).

Il peut y avoir de la répétition, des silences, des hésitations et cela ne doit pas être relevé. Il faut faire preuve d'ouverture et prendre le temps d'accueillir les propos de l'aîné, sans jugement. Tout au long de la relation, il faut porter une oreille attentive à ceux-ci, laisser la personne s'exprimer simplement en lui démontrant de l'intérêt par des hochements de tête, en ayant un regard attentif et en évitant le « multitâches » (ex.: fermer le téléphone, le portable). Il est souvent nécessaire de vulgariser les informations pour aider l'aîné à comprendre.

*« ...il y a, à la base, un lien de confiance à établir et, le fait que Madame disait : "Moi, je suis native d'ici..." Là, le lien de confiance se fait. »
(Un intervenant)*

Il faut savoir cerner une situation problématique et des solutions qui permettront de répondre aux questions : *Qu'est-ce qui vous aiderait aujourd'hui et maintenant ? Qu'est-ce qui pourrait faire une différence pour vous aujourd'hui ?* L'intervenant ou le bénévole doit faire preuve d'une grande capacité d'écoute et d'une tolérance à l'incertitude quant à la compréhension de la situation. Les récits de vie sont parfois complexes et la narration de problèmes enchevêtrés peut s'avérer difficile à démêler. Les sentiments de l'aîné peuvent être teintés d'ambiguïtés et d'ambivalence. Un certain savoir-faire en lien avec la capacité à motiver l'aîné à se mobiliser pour améliorer sa situation peut aussi être un atout.

Un autre savoir-faire très précieux est la capacité de « naviguer » pour identifier le meilleur service ou la meilleure ressource dont l'aîné pourra bénéficier et l'amener à l'utiliser.

LE SAVOIR-ÊTRE

Ce troisième volet fait référence **aux attitudes** nécessaires pour entrer en contact avec les aînés de façon appropriée, pour établir une relation satisfaisante et qui se maintient le temps qu'il faudra. Le savoir-être se traduit par « la capacité d'un individu à utiliser des savoirs dans la situation de travail donnée » (Blog Ressources Humaines, 2012). L'écoute, le respect et la patience constituent des atouts importants pour interagir avec les aînés. Il faut user de doigté dans la façon d'échanger avec la personne aînée. Chez de nombreuses personnes, l'isolement a un caractère stigmatisant, dévalorisant, humiliant. Il est important d'éviter de renvoyer continuellement à la personne l'image qu'elle est isolée et que cette situation n'est pas normale, qu'elle a dû faire quelque chose pour qu'il en soit ainsi, etc. De plus, il se peut que la personne se révèle moins isolée qu'il n'y paraît, ou encore qu'elle ne se considère pas comme telle.



TABLEAU 2

RAPPEL DES SAVOIRS REQUIS POUR ENTRER EN CONTACT ET POUR ÉTABLIR UNE RELATION POSITIVE AVEC DES AÎNÉS ISOLÉS SOCIALEMENT

SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	SAVOIR-ÊTRE
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le phénomène du vieillissement et les préjugés associés. • Connaître la problématique d'isolement social, ses facteurs de risque et ses conséquences possibles chez les aînés. • Connaître la personne aînée à accompagner (histoire personnelle, situation vécue, tentatives antérieures de résolution de problème). • Connaître les services et ressources du milieu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir de l'écoute. • Être à l'aise d'entrer en contact, d'établir une relation positive, de discuter avec les aînés. • Établir les limites de la relation et préciser ses rôles et responsabilités. • Être accessible, démontrer son intérêt vis-à-vis l'aîné et ce qu'il exprime. • Respecter la confidentialité des informations reçues. • Accepter de procéder par essai-erreur. • Savoir motiver et mobiliser une personne pour améliorer sa situation. • Reconnaître les incapacités les plus souvent rencontrées chez les aînés et savoir se comporter adéquatement eu égard à celles-ci. (voir ANNEXE 5A) 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir de l'empathie, de l'ouverture d'esprit, de la compassion. • Démontrer de la gentillesse, de la courtoisie, de la politesse. • Démontrer de la patience, de la persévérance. • Respecter l'autonomie décisionnelle de l'aîné. • Respecter les différences culturelles et religieuses, l'orientation et les diversités sexuelles et de genres. • Respecter les limites fixées par l'aîné, sur le plan de : <ul style="list-style-type: none"> – la profondeur de la relation; – des lieux, des moments et de la durée des rencontres; – ce qui peut lui être demandé.

(Adapté de Essoh, 2015)

*« C'est nécessaire d'être ouvert à la différence. »
(Un intervenant)*

*« Prendre le temps et laisser la personne évoquer en premier son sentiment d'isolement social. Il faut que la personne soit consciente de sa situation. »
(Un intervenant)*



4. UN MOT SUR L'ÂGISME

L'âgisme est un préjugé contre une personne ou un groupe en raison de l'âge. L'âgisme regroupe toutes les formes de discrimination, de ségrégation et de mépris fondés sur l'âge. Cela peut induire de la violence ou de la négligence. L'âgisme peut être explicite (ex. : paroles blessantes) ou plus implicite ou plus subtil (ex. : regarder une autre personne que la personne aînée alors que les propos s'adressent à elle).

Voici quelques indices qui permettent de reconnaître l'âgisme :

-  **L'INFANTILISATION**
-  **LE MÉPRIS**
-  **LA NON-RECONNAISSANCE DES DROITS**
-  **L'IMPOSITION DE RESTRICTIONS OU DE NORMES SOCIALES EN RAISON DE L'ÂGE**

En mars 2011, l'Association québécoise de gérontologie (AQG) a mis en place une campagne de sensibilisation et de lutte contre l'âgisme intitulée : *L'âgisme, parlons-en!* Pour aller plus loin sur ce sujet, il existe plusieurs renseignements ainsi que des publications à consulter sur le site Internet de l'AQG :

<http://www.aqg-quebec.org/grands-dossiers/agisme>.

Il est suggéré de compléter le questionnaire d'autoévaluation « Faites-vous de l'âgisme ? » qui a été conçu par l'AQG. Il est disponible au :

<http://www.aqg-quebec.org/grands-dossiers/agisme/je-m-informe-1/faites-vous-de-l-agisme>.

Il est possible de télécharger le format PDF de ce questionnaire via le lien suivant :

http://www.aqg-quebec.org/pixms/uploads/serve/ckeditor/quiz_agisme_final.pdf.

*« Il ne faut pas infantiliser
les personnes. »
(Un intervenant)*

TABLEAU 3

ILLUSTRATIONS D'ATTITUDES ET DE COMPORTEMENTS ÂGISTES, SELON DIFFÉRENTS MILIEUX

SPÉCIFIQUES AUX MILIEUX DE VIE	SPÉCIFIQUES AUX MILIEUX DE TRAVAIL	SPÉCIFIQUES AUX MÉDIAS
Considérer les personnes âgées comme étant non attrayantes à cause de leur apparence physique (ex.: peau lâche, rides, cheveux gris ...).	Présumer que les travailleurs âgés prennent la place des plus jeunes.	Présenter de façon catastrophique la réalité démographique d'une société vieillissante (tsunami gris, fardeau pour la société, péril gris, menace pour l'avenir, etc.).
Avoir tendance à parler à une personne âgée en l'appelant « ma p'tite madame » ou « mon p'tit monsieur ».	Penser que les travailleurs âgés sont plus souvent malades.	Se moquer du vieillissement des personnes afin de satisfaire un objectif publicitaire (ex.: laisser sous-entendre qu'une certaine marque de véhicule n'est pas faite pour « des vieux »).
Présumer que les conducteurs âgés conduisent lentement.	Penser que les travailleurs âgés sont plus lents et plus sujets à oublier.	Accorder peu de place aux personnes qui vieillissent bien (la grande majorité) ni à la promotion du bien- vieillir.
Croire que les personnes âgées sont toutes « des vieux » ou « des vieilles » qui ne demandent qu'à se retirer de la vie sociale.	Croire que les plus jeunes ne sont pas intéressés par l'expérience des plus vieux.	Produire dans les journaux et à la télévision une image trop dichotomique : la jeunesse, c'est bien et souhaitable alors que la vieillesse, c'est mal et à éviter.
Parler plus fort à une personne âgée en supposant qu'elle doit nécessairement mal entendre.	Manifester de l'impatience lorsque les travailleurs âgés tardent à prendre leur retraite.	Donner dans les médias une vision idéalisée des retraités, les présentant comme tous aisés financièrement, migrant vers des destinations chaudes et ne prenant que du bon temps.

(AQG, 2017)



RÉFÉRENCES

Association québécoise de gérontologie (AQG) (2017). *Grands dossiers : Âgisme*. En ligne <http://www.aqg-quebec.org/grands-dossiers/agisme>, consulté le 13 septembre 2017.

Blog Ressources Humaines (2012). *Les rapports entre SAVOIR, SAVOIR-FAIRE et SAVOIR-ÊTRE*. En ligne <http://blogressourceshumaines.blogspot.ca/2012/05/les-rapports-entre-savoir-savoir-faire.html>, consulté le 13 septembre 2017.

Boudreault, H. (2015). *De l'âge du faire à l'âge de l'être*. Lachute: Centre de recherche appliquée en instrumentation de l'enseignement (CRAIE).

Boudreault, H. (2017). *Compétence professionnelle*. En ligne <https://didapro.me/videos/competence-professionnelle/>, consulté le 13 septembre 2017.

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.

Dittmann, J.-A. (2012). *Le savoir-être*. En ligne <http://pedagoghy.profweb.ca/?p=1348>, consulté le 13 septembre 2017.

Dubé, V. (2016). *Carnet d'aide pour les travailleurs de milieu. Aînés-nous à vous aider!*: Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg (CAABC).

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

Levant, V. (1997). *Le savoir, savoir-faire et le savoir être en psychothérapie*. En ligne http://www.gestalttherapy.net/writers/know_fre.pdf, consulté le 13 septembre 2017.

Réseau FADOQ (2017). *Aîné-Avisé*. En ligne <http://aineavise.fadoq.ca/fr/Accueil/>, consulté le 13 septembre 2017.

Riendeau, A., & Beaulieu, M. (2013). Intervenir pour contrer la maltraitance envers les aînés vivant à domicile: Glossaire des 15 principaux enjeux identifiés au Québec. *Vie et vieillissement*, 11 (2), 36-41.



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches



REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 5

ANNEXE



INFORMATIONS ET CONSEILS EN FACE D'UNE PERSONNE ÂÎNÉE AYANT UNE INCAPACITÉ

Vous retrouverez des informations et des conseils pertinents relatifs à certaines incapacités qui peuvent être rencontrées chez les aînés via les liens qui suivent :

Source : OPHQ (formation en ligne)

Comment accueillir et servir tout le monde ?

<http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/comment.html>

Déficiência intellectuelle

http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents_formation/Fiche_imprimable_DI_VF_2013_04_22.pdf

Incapacité auditive

http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents_formation/Fiche_imprimable_IA_VF_2013_05_21.pdf

Incapacité motrice

http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents_formation/Fiche_imprimable_IM_VF_2013_04_22.pdf

Incapacité de la parole et du langage – Aphasie

http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents_formation/Fiche_imprimable_IPL-A_VF_2013_04_22.pdf

Incapacité de la parole et du langage – Dysphasie

http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents_formation/Fiche_imprimable_IPL-D_VF_2013_07_03.pdf

Incapacité visuelle

http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents_formation/Fiche_imprimable_IV_2013_04_25.pdf

Trouble envahissant du développement (trouble du spectre de l'autisme)

http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents_formation/Fiche_imprimable_TED_VF_2013_07_02.pdf

Trouble grave de santé mentale

http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents_formation/Fiche_imprimable_TGSM_VF_2013_04_24.pdf

Maladie d'Alzheimer

http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents_formation/Fiche_imprimable_MA_VF_2013_05_06.pdf

Traumatisme craniocérébral (TCC)

http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents_formation/Fiche_imprimable_TCC.pdf



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

