

REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER
LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 9

Organisation du travail



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)

OBJECTIF DE L'OUTIL

ORGANISATION DU TRAVAIL

Préciser les éléments essentiels de l'organisation du travail de tout intervenant ou bénévole qui joue le rôle de rejoindre, comprendre et accompagner une personne aînée isolée.



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 aînées isolées socialement : Une trousse d'accompagnement. Outil 9 – Organisation du travail*. Québec : FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

1. POURQUOI ABORDER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ?

Le travail avec les personnes âgées isolées doit se faire dans de bonnes conditions. Les rôles et les responsabilités des intervenants et des bénévoles doivent être clairs. De plus, ils doivent pouvoir recevoir une formation, bénéficier d'un soutien et disposer d'un minimum de conditions matérielles. Finalement, ils doivent pouvoir exécuter leurs tâches en toute sécurité. Certains ordres professionnels (ex. : Ordre des travailleurs sociaux du Québec) produisent des guides sur l'organisation et les conditions de travail de leurs membres (Roc, 2008). Ils fournissent des indications très intéressantes pour le soutien et l'encadrement de leurs interventions. Il en est de même des centres d'action bénévole et de leur fédération (Fédération des centres d'action bénévole du Québec [FCABQ], 2017). La documentation sur le sujet est abondante et il est pertinent de s'en inspirer.



2. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS OU BÉNÉVOLES

L'organisation du travail de l'intervenant ou du bénévole est déterminée notamment par les rôles attendus et les responsabilités qui lui sont confiées. Elle est également définie par le responsable de l'organisme qui chapeaute l'initiative. Il est important de préciser les rôles et les responsabilités de ceux et celles qui œuvrent auprès des aînés isolés, de délimiter les frontières de l'intervention : qu'est-ce qui peut être fait ? Où les actions doivent-elles s'arrêter ?

RÔLES ET RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES AÎNÉS

Les rôles et responsabilités en lien avec l'intervention auprès des aînés doivent être bien définis, selon que l'on soit intervenant ou bénévole. Ils seront relatifs aux trois volets de l'intervention – rejoindre, comprendre, accompagner – mais ils seront variables selon les stratégies de repérage et d'accompagnement qui seront privilégiées. Cet exercice est l'occasion de préciser les limites des actions de l'un et de l'autre.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DE L'ORGANISME DE RATTACHEMENT

De façon générale, outre leurs rôles et responsabilités spécifiques à l'égard des aînés, il est demandé aux intervenants ou aux bénévoles de :

Intervenants (rémunérés)

- Réaliser avec compétence les mandats et tâches qui leur sont confiés;
- Porter la mission et les valeurs de l'organisme de façon à les actualiser dans des actions concrètes et constructives;
- Offrir aide et support aux membres de l'équipe et aux bénévoles;
- Veiller à maintenir la crédibilité de l'organisme;
- Respecter les règles, les politiques et le code d'éthique (le cas échéant).

Bénévoles

- Réaliser avec compétence les tâches qui leur sont confiées;
- Veiller à maintenir la crédibilité de l'organisme;
- Respecter les règles, les politiques et le code d'éthique (le cas échéant).

(Adapté de Regroupement des organismes communautaires des Laurentides, 2014)

Les rôles et responsabilités des uns et des autres doivent être clairs et idéalement présentés par écrit. Ceci étant, l'organisme qui recrute des intervenants ou des bénévoles doit, pour qu'ils puissent s'acquitter de ces rôles et responsabilités, leur offrir les conditions requises.

3. LE SOUTIEN À L'INTERVENTION

LA NÉCESSITÉ DU SOUTIEN

Le travail réalisé par un intervenant rémunéré ou un bénévole pour rejoindre, comprendre et accompagner un aîné isolé, quel que soit le contexte de travail, demande un soutien concret en temps opportun. Il est déconseillé de s'aventurer seul dans ce type d'initiative. Diverses situations peuvent conduire la personne qui veut aider à avoir besoin de conseils, à se sentir impuissante ou en difficulté, voire à connaître de l'anxiété et avoir un sentiment d'être elle-même isolée. Dans toute initiative comme celle qui a été expérimentée dans la recherche-action *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées* (Cardinal et al., 2017), il doit y avoir un soutien formel des personnes qui agissent sur le terrain. L'organisme qui chapeaute l'intervention en est imputable. Les raisons qui commandent de l'encadrement et du soutien sont nombreuses :

- Il peut s'agir d'une expérience nouvelle pour l'intervenant ou le bénévole et il ressent le besoin de valider ses actions;
- La situation d'isolement rencontrée est complexe et nécessite le regard d'une personne d'expérience en relation d'aide ou, à tout le moins, un échange pour valider la compréhension de ce qui se passe et les actions envisagées;
- L'intervenant ou le bénévole peut se sentir dépassé par les exigences de certaines situations ou ce qu'il perçoit comme les attentes à son égard;
- L'intervenant ou le bénévole peut sentir sa sécurité menacée;
- La situation documentée nécessite une intervention d'urgence (la sécurité de la personne aînée ou d'autrui est compromise; elle représente un risque pour elle-même ou pour autrui);
- Finalement, le besoin de simplement ventiler et échanger régulièrement doit être répondu.

La qualité du soutien et de l'encadrement est un ingrédient clé pour la rétention des intervenants et des bénévoles qui œuvrent auprès des aînés et pour la pérennité de ce type d'initiative.

LES FORMES DE SOUTIEN

Il faut s'interroger sur le minimum requis pour que l'intervenant ou le bénévole réalise le travail qui lui est demandé avec aisance et le sentiment d'être en sécurité en tout temps. Ainsi, les balises suivantes devraient être considérées :

- La possibilité pour l'intervenant ou le bénévole de contacter tous les jours et à tout moment de la journée une personne qui peut l'aider. À défaut de pouvoir compter sur une personne dédiée 24 heures / 24 et 7 jours / 7 dans l'organisme qui est responsable de l'intervention, l'intervenant ou le bénévole doit disposer des coordonnées d'autres organismes qui lui permettent de le soutenir en situation difficile, en situation d'urgence (ex. : un centre de crise, un centre de prévention du suicide, un organisme qui agit dans les situations de violence). Idéalement, ces organismes connaissent l'initiative et savent qu'ils peuvent être contactés par les intervenants ou les bénévoles.
- Des rencontres statutaires, au moins mensuelles, individuelles et en groupe, sont prévues avec une personne dédiée au soutien et à l'encadrement. Elles ne sont pas facultatives et elles sont plus fréquentes au début; elles peuvent s'espacer avec le temps. Elles visent notamment à :
 - Faire le point sur l'avancement des interventions;
 - Faire le point sur les difficultés rencontrées, qu'elles soient reliées à l'intervenant ou le bénévole lui-même, aux personnes âgées ou au contexte des interventions;
 - Trouver des solutions aux problèmes identifiés;
 - Reconnaître, souligner les bons coups et faire du renforcement positif;
 - Resituer au besoin les rôles et responsabilités de l'intervenant ou du bénévole;
 - Revoir les pratiques et les outils développés.
- Des rencontres entre pairs, en groupe, sont prévues et sont tenues à une fréquence qui répond aux besoins d'échange des intervenants ou des bénévoles et qui tient compte de leur disponibilité.
- Les besoins des intervenants ou des bénévoles doivent être vérifiés régulièrement. Ils devraient guider les responsables vers la mise en place d'activités de formation, de communautés de pratique, ou d'échanges moins formels (ex. : forum de discussion, blogue) qui permettent d'améliorer continuellement les pratiques et de les consolider.
- Les intervenants ou les bénévoles d'initiatives semblables devraient pouvoir échanger et apprendre les uns des autres.
- Les gestionnaires ou responsables des organismes qui chapeautent de telles initiatives devraient pouvoir eux aussi profiter de l'expérience de leurs pairs et parfaire leurs compétences pour l'exercice de leurs rôles et responsabilités.



4. SÉLECTION ET FORMATION DES INTERVENANTS ET DES BÉNÉVOLES

LES CRITÈRES D'EMBAUCHE

Les personnes responsables de la mise sur pied d'initiatives pour rejoindre, comprendre et accompagner des aînés isolés ont la tâche de préciser les attentes qu'ils ont à l'égard des intervenants et des bénévoles qu'ils encadreront et d'évaluer leurs capacités à agir de façon appropriée. Il est possible pour eux de se référer à des écrits disponibles sur le sujet. À cet égard, les *Initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables* (ITMAV) (Ministère de la Famille, 2016), les regroupements d'organismes communautaires (ROC), l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA, 2017), les centres d'Action Bénévole (CAB) (FCABQ, 2017) et plusieurs autres organismes communautaires sont eux-mêmes des sources d'information très intéressantes (ex. : définition de tâches, critères d'embauche, canevas d'entrevue pour l'embauche). Voici des exemples d'éléments à explorer et à prendre en compte au moment de recruter des intervenants ou des bénévoles :

- Expériences antérieures touchant la relation d'aide;
- Intérêt pour les personnes aînées;
- Capacité à s'exprimer clairement et simplement;
- Antécédents judiciaires;
- Possibilité de conflits de rôle (ex. : outrepasser ses rôles et responsabilités) ou d'intérêt (ex. : faire la promotion de produits ou services dont l'intervenant ou le bénévole peut retirer un profit).

LA FORMATION

Les intervenants ou les bénévoles ne sont pas obligatoirement des professionnels ou des experts de la relation d'aide. Selon les contextes, cela n'est pas toujours un prérequis. En outre, ils doivent pouvoir agir de façon appropriée pour créer le climat nécessaire à la confiance et faciliter la demande d'aide, de services ou de ressources par l'aîné isolé. Selon les initiatives, ils jouent le rôle de relayers, de veilleurs, de sentinelles, d'accompagnateurs, etc. Un des éléments de formation les plus importants est précisément dans la définition de leurs rôles et responsabilités et des frontières de ceux-ci. Les savoirs nécessaires pour rejoindre, comprendre et accompagner des personnes aînées isolées selon ces rôles et responsabilités sont présentés dans l'outil 5.

Une formation de base (la présente trousse pourrait être utilisée à cette fin) et de la formation continue devraient être offertes aux intervenants et aux bénévoles et leurs besoins de formation continuellement évalués. La formation doit obligatoirement aborder la sécurité et les conduites à tenir dans différentes situations où la sécurité de l'intervenant, du bénévole ou de l'aîné est menacée (voir section 7 du présent outil).

5. CONDITIONS MATÉRIELLES ET LOGISTIQUES

Selon les exigences du travail, il faut prévoir minimalement :

- Un mécanisme de communication entre les intervenants et les bénévoles et un responsable (téléphone cellulaire, téléavertisseur, répondeur, etc.) doit être convenu et différencié, au besoin, selon l'heure de la journée et le jour de la semaine.
- Un petit budget de dépannage consacré aux frais de déplacement de l'intervenant ou du bénévole et aux frais de courtoisie (ex. : payer à l'aîné un café, un billet de transport en commun). En d'autres mots, il est souhaitable que l'intervenant ou le bénévole n'ait rien à dépenser pour accomplir ses tâches.
- Un endroit neutre où l'aîné peut être rencontré en toute confidentialité. Cet endroit peut se trouver dans les locaux de l'organisme ou ailleurs, selon des arrangements possibles avec d'autres organismes, la paroisse, un établissement de santé, un HLM, une résidence privée, etc. S'il le demande, l'aîné doit pouvoir en tout temps être rencontré ailleurs que chez lui ou un endroit public. Plusieurs personnes ne sont pas à l'aise qu'on entre chez elles et certaines situations exigent minimalement une très grande discrétion.
- L'accès à un ordinateur, à Internet et à un lieu de rangement sécurisé pour garder toute information pertinente au bon déroulement des interventions, est souhaitable.

6. LA CONSIGNATION DES INFORMATIONS

Il pourrait être intéressant, pour des raisons de suivi et de rétroaction, que tout intervenant ou bénévole consigne certaines informations. Ce recueil peut prendre différentes formes : journal de bord, fiche de recueil des données, dossiers avec notes de suivi, etc. Il est essentiel d'assurer la confidentialité de cette information. Les documents qui renferment des informations confidentielles, qu'ils soient en format électronique ou papier, doivent être conservés sur un site ou dans un lieu sécurisé. La fiche de recueil des données utilisée dans le cadre de la recherche-action *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées* (Cardinal et al., 2017), et qui est annexée à l'outil 7, peut servir de canevas et être adaptée pour construire les outils de recueil de données nécessaires.



7. LA SÉCURITÉ

L'intervention peut conduire à l'identification de situations qui mettent en danger la santé ou la sécurité de l'aîné (ex.: idéation suicidaire, maltraitance, désorganisation, environnement domiciliaire non sécuritaire). De même, l'intervenant ou le bénévole peut sentir sa sécurité menacée. Dans un cas comme dans l'autre, des indications claires quant aux actions à entreprendre doivent être transmises au moment de la formation des intervenants et des bénévoles, ainsi qu'en temps réel, lorsque ces situations sont portées à l'attention de personnes qualifiées.

Il est très important de préciser, avec le responsable de l'organisme qui chapeaute l'initiative, les situations à éviter par les intervenants ou les bénévoles (ex.: aller seul au domicile d'un aîné lors d'un premier contact, entrer chez une personne qu'on soupçonne être violente, ne disposer d'aucun moyen de communication rapide si cela s'avérait nécessaire, ne pas faire part des allers et venues prévus dans une journée donnée) et la marche à suivre en situation de dangerosité soupçonnée ou avérée. Toutefois, tout ne peut être prévu et des situations tout à fait exceptionnelles peuvent se présenter. En outre, certaines situations particulières plus susceptibles d'être rencontrées doivent être envisagées par l'organisme responsable de l'initiative et la conduite à tenir doit être convenue, et ce, avant que les interventions ne démarrent sur le terrain. Ces situations sont :

- Idéation suicidaire ou tentative de suicide;
- Crainte de comportements violents d'autrui ou violence subie par l'aîné;
- Agressivité et violence de l'aîné;
- Sécurité physique menacée par un environnement domiciliaire non sécuritaire ou insalubre;
- Santé physique menacée par carence de soins et besoins de base non répondus;
- Possibilités de troubles cognitifs (ex.: confusion) et désorganisation.

Il est important d'identifier les organismes capables d'apporter une réponse à des situations où la sécurité et la santé de la personne aînée sont menacées. Il en est de même lorsque la sécurité de l'intervenant ou du bénévole n'est pas assurée.



Dans chaque région et territoire, il existe de telles ressources. L'organisme doit les répertorier et préciser les situations pour lesquelles on peut ou on doit y avoir recours. En voici des exemples :

SERVICES PROVINCIAUX

SERVICES PROVINCIAUX GÉNÉRAUX DISPONIBLES PARTOUT

- Service téléphonique pour problèmes urgents: 911
- Service téléphonique pour problèmes de santé ou psychosociaux non urgents: 811

Ces services sont disponibles 24 heures/24 et 7 jours/7.

SERVICES DISPONIBLES PARTOUT, SELON CERTAINES PROBLÉMATIQUES

Maltraitance (sous toutes ses formes) :

Ligne Aide Abus Aînés (AAA): 1-888-489-2287

Toute personne concernée (aîné, proche aidant, membre de la famille, intervenant, bénévole, etc.) peut contacter la Ligne AAA de 8h00 à 20h00, 7 jours par semaine. Elle permet l'accès à des travailleurs sociaux (ou autres professionnels qualifiés) spécialisés en maltraitance pouvant vous offrir :

- de l'écoute et du soutien;
- de l'information;
- une évaluation téléphonique de la situation;
- une intervention ponctuelle ou de crise;
- un suivi téléphonique auprès de l'appelant au besoin;
- lorsque pertinent, une orientation ou une référence vers l'organisation la plus appropriée;
- un service de consultation professionnelle aux intervenants.

Suicide :

Ligne disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 en prévention du suicide:1-866-APPELLE (1-866-277-3553)

Ce service d'intervention téléphonique est offert aux personnes suicidaires, aux proches inquiets qui ont besoin d'être guidés et accompagnés, aux personnes endeuillées par suicide, ainsi qu'aux intervenants professionnels ou bénévoles ayant besoin de soutien dans leurs interventions. Une évaluation du niveau d'urgence peut être faite au besoin par le personnel qualifié rejoint. Si elle est jugée nécessaire, une rencontre de crise peut être offerte après un premier contact téléphonique.



SERVICES RÉGIONAUX OU TERRITORIAUX

SERVICES RÉGIONAUX DISPONIBLES PARTOUT

Pour toute problématique nécessitant une évaluation psychosociale : CISSS ou CIUSSS (CLSC)

SERVICES RÉGIONAUX OU TERRITORIAUX SPÉCIALISÉS

Centre de prévention du suicide

Centre de crise




L'organisme qui chapeaute l'initiative visant à rejoindre, comprendre et accompagner un aîné isolé a la responsabilité de « prévoir le prévisible ». Il doit connaître les ressources générales et spécialisées utiles tant à l'échelle provinciale que sur son territoire. Il doit transmettre à ses intervenants et à ses bénévoles les indications qui s'y rapportent, notamment pour les situations d'urgence. Son rôle consiste à réduire au maximum les situations ou les zones grises qui les amèneront à se sentir impuissants, dépassés ou démunis. Si une situation nécessite un relais vers une ressource générale du réseau de la santé et des services sociaux (ex. : CLSC) ou vers un organisme spécialisé, il est recommandé que ce relais soit assuré par un professionnel (gestionnaire ou intervenant de l'organisme) et non par un bénévole.

Un défi particulier : évaluer le niveau de risque ou de dangerosité

Lorsqu'il est question de sécurité, un défi particulier est l'évaluation du risque ou du niveau de dangerosité que représente une situation donnée par un intervenant ou un bénévole qui n'a pas l'expertise nécessaire. Certaines situations d'urgence sont sans équivoque et la conduite à tenir l'est tout autant : faire le 911. À l'opposé, on peut être raisonnablement rassuré que la situation d'isolement que vit l'aîné ne demande aucune intervention immédiate. Les situations d'incertitude sont plus délicates et difficiles à vivre pour l'intervenant ou le bénévole. C'est pourquoi une validation avec un professionnel de l'organisme qui chapeaute l'initiative ou d'un autre organisme devient essentielle. Il peut être opportun de définir un arbre décisionnel (voir un exemple en ANNEXE 9A), le plus simple possible, pour éliminer au maximum les zones d'inconfort des intervenants ou des bénévoles. Autrement dit, il doit y avoir possibilité en tout temps de relayer un problème urgent ou « embêtant » vers des intervenants habilités. Cet arbre décisionnel peut être distinct selon qu'il est destiné à un intervenant qualifié ou à un bénévole.



Il est fortement recommandé de faire des simulations ou des histoires de cas pour préciser la marche à suivre dans les situations d'urgence élevée ou modérée et d'enrichir continuellement l'arbre décisionnel, au besoin. Toute situation qui a suscité un doute sur l'adéquation de la réponse doit être rapportée à l'attention du supérieur immédiat, analysée et discutée avec les intervenants et les bénévoles. Différentes actions peuvent découler de ces analyses:

-  **PRÉCISER UNE TRAJECTOIRE DE SERVICES**
-  **SE FAIRE CONNAÎTRE DES ORGANISMES OU RESSOURCES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE INTERPELLÉS**
-  **FORMER LES INTERVENANTS ET LES BÉNÉVOLES POUR AMÉLIORER LA RÉPONSE À DIFFÉRENTES SITUATIONS OU ASSURER UN PLUS GRAND CONFORT DES INTERVENANTS ET DES BÉNÉVOLES, VOIRE LES RASSURER SUR CE QU'ILS FONT**

Il est essentiel de procéder régulièrement à des exercices de retour sur les événements (*débriefing*) avec l'objectif d'améliorer continuellement les pratiques et les outils développés.



RÉFÉRENCES

Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) (2017). *ITMAV*. En ligne http://www.aqcca.org/index.php?option=com_content&view=article&id=325&Itemid=90, consulté le 15 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).

Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ) (2017). *L'action bénévole*. En ligne <http://www.fcabq.org/action-benevole.php>, consulté le 15 septembre 2017.

Ministère de la Famille (2016). *Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)*. En ligne <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/itmav/Pages/index.aspx>, consulté le 15 septembre 2017.

Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL) (2014). *Rôles, responsabilités et obligations des différentes instances d'un organisme communautaire*. Saint-Jérôme: ROCL.

Roc, M.-L. (2008). *Guide pour la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en milieu communautaire*. Montréal: Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ).



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches



REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 9

ANNEXE



EXEMPLE D'ARBRE DÉCISIONNEL SELON LE NIVEAU DE RISQUE PERÇU

RISQUE ÉLEVÉ

- 1) Toute situation où le risque est élevé (ex.: menace suicidaire, gestes violents mettant la sécurité de l'aîné, du voisinage, de l'intervenant ou du bénévole en danger, chute avec blessures, propos laissant suspecter de la maltraitance ou indices de violence dans l'environnement domiciliaire ou sur la personne).
- 2) La situation est très préoccupante, l'intervenant ou le bénévole ne peut être certain ou se prononcer sur le niveau de risque, mais un risque élevé ne peut être écarté. Dans ces deux situations:
 - **faire le 911.**
 - **aviser le supérieur immédiat.**
 - **demeurer près de l'aîné jusqu'à l'arrivée des services d'urgence à moins que la sécurité de l'intervenant ou du bénévole soit menacée; dans le doute, se retirer du milieu et attendre les secours à l'extérieur.**

RISQUE MODÉRÉ

La situation ne présente pas un risque avéré (ex.: présence de blessures) ou imminent (ex.: propos suicidaire avec planification du geste), mais des intentions sont exprimées ou une problématique est soupçonnée. L'intervenant ou le bénévole a un bon contact avec l'aîné, mais ses propos sont inquiétants.

- **demander à l'aîné l'autorisation de transmettre des informations au supérieur immédiat ou à un organisme régional ou local qui peut lui venir en aide rapidement (un bénévole devrait toujours s'en remettre à son supérieur immédiat).**
- **aviser le supérieur immédiat.**
- **si l'autorisation n'est pas donnée, mentionner à l'aîné que la situation est inquiétante, qu'il a besoin d'aide et que quelqu'un de qualifié doit être informé (nécessité de briser la confidentialité).**
- **quitter l'aîné lorsqu'un intervenant qualifié prendra le relais par téléphone ou en personne; l'évaluation du niveau d'urgence ou de dangerosité doit être faite par un intervenant professionnel qualifié. Une fois le relais effectué, la responsabilité des actions subséquentes est sous sa responsabilité.**

RISQUE FAIBLE

- **soutenir la personne aînée dans la recherche de solutions et la demande d'aide.**



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

