

REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER
LES PERSONNES ÂÎNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Une trousse d'accompagnement

Présentation



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
Aurélié 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 âgées isolées socialement : Une trousse d'accompagnement*. Québec : FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

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. Présentation*. 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)

TABLE DES MATIÈRES

Présentation	1
1. Éviter ou briser l'isolement?	7
2. À qui la trousse s'adresse-t-elle?	7
3. Objectifs de la trousse	8
4. Le contenu de la trousse	9
5. Méthodologie et conception de la trousse	10
6. Remerciements	11
Références	13
Outil 1 L'isolement social des aînés en bref	1.1
1. Qu'est-ce que l'isolement social?	1.4
2. Quelques distinctions à faire	1.6
3. La mesure de l'isolement social	1.8
4. Les facteurs de risque de l'isolement social	1.9
5. Les conséquences de l'isolement social	1.15
6. Une approche globale pour diminuer l'isolement social	1.17
Références	1.21
Outil 2 Cibler des territoires	2.1
1. Pourquoi cibler des territoires?	2.4
2. Deux grands types de méthodes possibles	2.5
Références	2.11
Outil 3 Travailler avec les acteurs du milieu	3.1
1. Pourquoi travailler ensemble?	3.4
2. Conditions pour la réussite d'un ancrage positif dans le milieu	3.5
3. Approches stratégiques pour travailler ensemble	3.9
4. Convenir d'une façon de faire ensemble	3.11
5. Inventaire des ressources et services disponibles dans un territoire	3.14
Références	3.17
Annexe	3.19
Outil 4 Repérer les personnes	4.1
1. Les principales stratégies de repérage des personnes aînées isolées socialement	4.4
2. Quelques « indices » d'isolement social chez les personnes aînées	4.9
Références	4.11

Outil 5	Établir la relation	5.1
	1. L'importance des premiers contacts.....	5.4
	2. Développer une relation basée sur la confiance.....	5.5
	3. Les compétences nécessaires.....	5.7
	4. Un mot sur l'âgisme	5.10
	Références.....	5.13
	Annexe	5.15
Outil 6	Comprendre la situation des personnes	6.1
	1. Les relations que la personne entretient avec les autres.....	6.4
	2. Obstacles à la satisfaction des besoins et réticences à recourir aux services.....	6.7
	Référence.....	6.11
Outil 7	Accompagner la personne aînée isolée selon ses besoins	7.1
	1. Qu'est-ce que l'accompagnement?.....	7.4
	2. Les étapes de l'accompagnement	7.5
	3. La description des cinq étapes proposées	7.6
	Références.....	7.13
	Annexes	7.15
Outil 8	Valeurs et principes éthiques	8.1
	1. Pour une réflexion sur les valeurs et l'éthique.....	8.4
	2. Valeurs centrales et finalités	8.5
	3. Quelques principes éthiques pertinents.....	8.6
	4. Les dilemmes éthiques	8.11
	5. L'importance d'en discuter	8.12
	Références.....	8.13
Outil 9	Organisation du travail	9.1
	1. Pourquoi aborder l'organisation du travail?.....	9.4
	2. Les rôles et responsabilités des intervenants ou bénévoles.....	9.5
	3. Le soutien à l'intervention.....	9.6
	4. Sélection et formation des intervenants et des bénévoles.....	9.8
	5. Conditions matérielles et logistiques.....	9.9
	6. La consignation des informations	9.9
	7. La sécurité	9.10
	Références.....	9.15
	Annexe	9.17

LISTE DES TABLEAUX

Outil 1

TABLEAU 1	Exemples de cas de figure possibles selon la vitesse d'installation de la situation d'isolement social et sa durée.....	1.5
TABLEAU 2	Les principaux facteurs de risque d'isolement social liés aux personnes âgées et illustrations de ceux-ci.....	1.10
TABLEAU 3	Les principaux facteurs de risque d'isolement social des aînés liés à leur environnement et illustrations de ceux-ci.....	1.13
TABLEAU 4	Les conséquences de l'isolement social chez les personnes âgées.....	1.16

Outil 3

TABLEAU 1	Conditions souhaitables pour faciliter un ancrage positif dans le milieu et moyens pour les mettre en place.....	3.6
TABLEAU 2	Principaux éléments d'une entente de partenariat.....	3.12
TABLEAU 3	Principaux paramètres à documenter pour l'élaboration d'un répertoire.....	3.15

Outil 4

TABLEAU 1	« Aller vers l'autre » : façons de faire, difficultés rencontrées et quelques trucs.....	4.5
TABLEAU 2	« Faire venir à soi » : façons de faire, difficultés rencontrées et quelques trucs.....	4.6

Outil 5

TABLEAU 1	Quelques conseils pour développer un lien de confiance avec les aînés isolés socialement.....	5.6
TABLEAU 2	Rappel des savoirs requis pour entrer en contact et pour établir une relation positive avec des aînés isolés socialement.....	5.9
TABLEAU 3	Illustrations d'attitudes et de comportements âgistes, selon différents milieux.....	5.11

Outil 6

TABLEAU 1	Guide d'entretien avec les personnes âgées.....	6.5
TABLEAU 2	Obstacles à la satisfaction des besoins et réticences à recourir aux services et à demander de l'aide.....	6.8

Outil 7

TABLEAU 1	Principales difficultés rencontrées lors de l'accompagnement et conseils pour les surmonter.....	7.12
-----------	--	------

Outil 8

TABLEAU 1	Principes éthiques utiles pour baliser le travail des intervenants et des bénévoles.....	8.7
-----------	--	-----

LISTE DES FIGURES

Outil 1

- FIGURE 1 Interactions entre vivre seul, être isolé socialement et souffrir de solitude 1.7
- FIGURE 2 Approche prometteuse pour diminuer l'isolement social des aînés 1.19

Outil 3

- FIGURE 1 Quelques approches pour travailler avec les acteurs du milieu..... 3.10

1. ÉVITER OU BRISER L'ISOLEMENT ?

De nombreuses personnes âgées vivent dans un certain isolement social. Celui-ci peut les priver d'un soutien et des échanges avec les personnes de leur entourage. Il peut réduire leur accès aux biens et aux services disponibles dans leur milieu de vie et dont ils auraient besoin. Il peut nuire à leur bien-être et à leur qualité de vie, ainsi qu'à leur santé physique et mentale. Chez certaines personnes âgées, l'isolement social est notamment associé à un sentiment de solitude, à un risque plus élevé d'être victimes de maltraitance, à l'augmentation d'un sentiment d'insécurité, à une impression d'inutilité sociale et à une faible estime de soi.

Il faut agir pour réduire ce phénomène, et ce, sur plusieurs fronts à la fois. Par exemple, il est important de sensibiliser la population générale à l'existence de l'isolement social chez les personnes âgées, de même que de faciliter l'accès à l'information concernant les services, ressources et programmes qui leur sont destinés. Il est également important de renforcer les capacités des collectivités à offrir des lieux et des occasions de participation, de créer des environnements qui favorisent les échanges et l'accès aux services et ressources qui répondent à leurs besoins. Ainsi, les mesures mises en place – tant celles qui sont dirigées vers les aînés eux-mêmes que celles qui rendent leurs environnements plus favorables à une bonne qualité de vie – visent 1) à éviter que les personnes âgées ne se retrouvent isolées ou 2) à les soutenir lorsqu'elles sont touchées par cette réalité. La présente trousse, *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement*, s'inscrit précisément dans la poursuite de ce deuxième objectif.

2. À QUI LA TROSSE S'ADRESSE-T-ELLE ?

Au Québec, dans le réseau institutionnel comme dans le réseau communautaire et même dans le secteur privé, de nombreuses initiatives ont vu le jour dans le but d'aider les personnes âgées isolées socialement. Les outils proposés dans cette trousse peuvent être utiles aux gestionnaires, aux intervenants et aux bénévoles des organismes porteurs de cette mission. Toute personne peut agir auprès d'un proche ou d'un concitoyen dans le but d'aider. En outre, la trousse souhaite outiller les personnes dont le travail rémunéré ou bénévole consiste à rejoindre, comprendre ou accompagner les aînés isolés socialement. Compte tenu de la nature du travail demandé, il est essentiel d'avoir du soutien et les conditions pour le faire le mieux possible.



3. OBJECTIFS DE LA TROUSSE

Cette trousse outillera davantage les acteurs des milieux locaux – gestionnaires, intervenants et bénévoles – à mieux rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées et, ainsi, à intervenir pour prévenir les conséquences négatives de l'isolement social chez les aînés et favoriser les interventions les plus bénéfiques pour eux.

Les outils de la trousse ont comme objectifs de :

- 1) mieux circonscrire et comprendre le phénomène de l'isolement social (sa définition, ses causes et ses conséquences) chez les personnes âgées;
- 2) mieux intervenir pour rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées;
- 3) mieux intervenir pour prévenir les conséquences négatives de l'isolement social chez les aînés.

Ainsi, la trousse sert principalement à rejoindre (ou repérer) des aînés isolés, à mieux comprendre leur situation et à les accompagner, afin de les mettre en contact avec des personnes ou des organismes qui pourront répondre à l'un ou l'autre de leurs besoins (transport, sociabilité, loisirs, défense des droits, logement, soins de santé, etc.). Son utilisation repose sur la collaboration avec les différents acteurs du milieu dans lequel se fait l'intervention. Cette dernière peut favoriser leur mobilisation, l'utilisation optimale des services existants, de même que la création de nouveaux services permettant de réduire l'isolement social des personnes âgées.



4. LE CONTENU DE LA TROUSSE

La trousse *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement* comprend des outils qui sont complémentaires, bien qu'ils puissent être utilisés séparément. Ils sont au nombre de neuf :

- **L'outil 1 – L'isolement social des aînés en bref** – propose une définition de l'isolement social. Il rappelle les principaux facteurs de risque d'isolement social et ses conséquences négatives. L'outil présente également une approche intégrée prometteuse pour le contrer.
- **L'outil 2 – Cibler des territoires** – présente différents moyens pour identifier, dans une région donnée, les territoires où la probabilité est plus élevée de retrouver des personnes âgées isolées ou à risque de le devenir. Cet outil peut aider à mieux cibler les secteurs où intervenir, notamment lorsque les ressources humaines et financières sont limitées.
- **L'outil 3 – Travailler avec les acteurs du milieu** – porte sur le travail avec les organismes des milieux – communautaires, publics et privés. Il explique l'importance de la collaboration, propose différentes approches et présente les conditions nécessaires pour un ancrage réussi dans le milieu.
- **L'outil 4 – Repérer les personnes** – est consacré au repérage. Il fournit des indices pour reconnaître des personnes âgées isolées. Il présente deux catégories de stratégies de repérage et donne divers conseils sur le sujet.
- **L'outil 5 – Établir la relation** – présente des conseils sur la manière d'aborder et d'établir une relation avec des personnes âgées isolées socialement. Il donne quelques trucs pour créer un lien de confiance. Il distingue et présente les différentes compétences requises pour intervenir, qui sont de l'ordre du savoir, du savoir-faire et du savoir-être.
- **L'outil 6 – Comprendre la situation des personnes** – met l'accent sur ce qui est important de savoir sur la personne âgée isolée afin de bien l'accompagner. Cet outil sert de guide pour avoir une vue d'ensemble de sa situation, de ses relations avec autrui et de ses principaux besoins.
- **L'outil 7 – Accompagner la personne âgée isolée selon ses besoins** – traite de l'accompagnement à proprement parler. Il propose une démarche en cinq étapes pour accompagner la personne vers les ressources où elle trouvera réponse à ses besoins et qui pourront contribuer à réduire son isolement. L'outil identifie les principales difficultés rencontrées dans l'accompagnement et donne divers conseils pratiques pour les surmonter.
- **L'outil 8 – Valeurs et principes éthiques** – est consacré aux valeurs qui animent les intervenants ou les bénévoles et à l'éthique. En abordant les valeurs et principes éthiques qui doivent guider l'intervention, il relève les principaux dilemmes et préoccupations d'ordre éthique qui se posent dans l'intervention auprès des personnes âgées isolées. Il donne des exemples de situations à prévenir ou à promouvoir, il attire l'attention sur les pièges et erreurs à éviter.
- **L'outil 9 – Organisation du travail** – fournit différents conseils touchant l'organisation du travail d'intervention des personnes qui œuvrent sur le terrain pour rejoindre, comprendre et accompagner les aînés isolés. Il rappelle l'importance de bien clarifier les rôles et responsabilités de chacun, d'assurer la sécurité des intervenants, de les former et de leur donner tout le soutien nécessaire. Il suggère également quelques critères d'embauche des personnes (intervenants ou bénévoles) qui iront à la rencontre des aînés.



5. MÉTHODOLOGIE ET CONCEPTION DE LA TROUSSE

La trousse est le fruit d'une recherche-action réalisée entre 2014 et 2017 (Cardinal et al., 2017), et qui a été financée par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille du Gouvernement du Québec, dans le cadre du programme *Québec ami des aînés* (QADA). Cette recherche-action poursuivait trois objectifs :

- 1) rejoindre les personnes âgées isolées en milieu rural et urbain;
- 2) mieux comprendre la situation des personnes âgées isolées;
- 3) accompagner les personnes âgées vers les ressources pouvant répondre à leurs besoins.

Les outils puisent dans les résultats de deux grandes stratégies de recherche utilisées : la recension des écrits sur l'isolement social et l'expérimentation sur le terrain en tant que telle.

La recension des écrits sur l'isolement des personnes âgées a été réalisée afin de mieux circonscrire la notion d'isolement, de mieux connaître les causes et les conséquences de l'isolement social chez les aînés et de se familiariser avec différentes formes d'intervention, développées au Québec et ailleurs, pour le contrer. Ces lectures, ainsi que le mémoire de monsieur Pierre Essoh (2015), ont été largement mis à profit pour l'élaboration de la trousse.

L'expérimentation sur le terrain, quant à elle, a été menée dans deux territoires de la région de la Capitale-Nationale (Portneuf et un secteur du centre-ville de Québec). Avec l'aide d'organismes et d'acteurs locaux, des personnes âgées isolées ont été approchées et rencontrées pour discuter de leur situation. Elles se sont alors fait offrir une aide et ont été accompagnées dans leur recherche d'aide ou de services leur permettant de réduire leur isolement. Tout au long de la recherche-action, un maximum d'informations a été recueilli, compilé et analysé (ex. : les stratégies pour le repérage des personnes et pour établir le contact avec elles, les approches pour la documentation de la situation des personnes, de leurs besoins et de leurs désirs, les accompagnements réalisés, les démarches entreprises par la personne âgée et l'aide reçue). Les difficultés et obstacles rencontrés, les moyens utilisés pour les surmonter, les facteurs ayant facilité le travail auprès des aînés ont été relevés afin d'en tirer le plus d'enseignements possible. C'est en grande partie sur la base de ceux-ci que la trousse a été conçue.

Pour recueillir et consigner ces informations, pendant toute la durée de la recherche-action, plusieurs moyens ont été utilisés. Tout d'abord, l'agente de projet a tenu un journal de bord où apparaissent les comptes rendus de toutes les démarches effectuées et ses observations. Ensuite, avec leur consentement, les entrevues avec les aînés rencontrés et accompagnés ont été enregistrées et analysées. Des entrevues ont également été menées avec des coordonnateurs et des intervenants des organismes locaux ayant fait du repérage dans le cadre du projet, ainsi qu'avec des responsables d'organismes dont l'une des missions est la réduction de l'isolement social des personnes âgées.

Enfin, tout au long de la recherche-action, plusieurs échanges ont eu lieu avec les travailleurs de milieu du Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC) de Québec. Ceux-ci ont fait profiter l'équipe de recherche de leur expérience.

Certains outils sont ponctués de propos de personnes âgées et d'intervenants (intervenants rémunérés ou bénévoles) transcrits intégralement. Ainsi, les verbatims qui apparaissent dans les bulles sont tous issus des entrevues réalisées dans le cadre de cette recherche-action.

L'ensemble de la démarche de la recherche-action et la méthodologie utilisée est expliquée plus en détail dans le rapport de recherche de Cardinal et ses collaborateurs (2017) via le lien suivant : <https://www.fadoq.ca/quebec-et-chaudiere-appalaches/ressources/sante-et-bien-etre/rejoindre-comprendre-et-accompagner-les-personnes-ainees-isolees-socialement>.



6. REMERCIEMENTS

L'équipe de la recherche-action tient à remercier :

- Le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille du Gouvernement du Québec, pour le soutien financier accordé dans le cadre du Programme *Québec ami des aînés* (QADA)
- Les personnes aînées qui ont accepté de rencontrer l'agente de projet, de partager avec elle leur expérience et d'être accompagnées
- Les organismes membres des comités locaux qui ont été mis sur pied pour suivre les travaux et qui ont collaboré au repérage dans les deux territoires retenus
- Les membres du Comité régional des partenaires, qui ont accompagné l'équipe de recherche tout au long du projet :
 - Madame Andrée Richard, Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ)
 - Mesdames Céline Allard, Nathalie Chabot, France Falardeau, Gaétane Pellerin et Céline Vincent, CIUSSS de la Capitale-Nationale
 - Mesdames Diane Duval et Édith Labrecque et monsieur André Beaudoin, Les Aînés Solidaires de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches
 - Mesdames Judith Gagnon et Natalie Tremblay et monsieur Jacques Lavigne, Table de concertation des personnes aînées de la Capitale-Nationale
 - Madame Marie-Céline Fortin, Contact-Aînés
 - Monsieur Pascal Fournier, Les Petits Frères de Québec
 - Madame Fanny Côté, Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale
 - Monsieur Michel Fleury, Table de concertation des aînés de Portneuf
 - Madame Renée Fleury et monsieur Yohann Maubrun, Ville de Québec
- Madame Claudia Parent et monsieur Harold Côté du CIUSSS de la Capitale-Nationale, organisateurs communautaires, qui ont apporté leur soutien à l'agente de projet pour cibler les organismes susceptibles de collaborer au repérage et au recrutement d'aînés participants à la recherche-action, ainsi que le personnel de ces organismes
- Monsieur Louis Lemieux du Centre d'action bénévole du Contrefort et les intervenants de milieu de son équipe qui ont accepté de lire une première version de la trousse et qui nous ont fait part de commentaires et de critiques, de même que de recommandations très judicieuses
- Monsieur Pierre Essoh, qui a fait profiter l'équipe de ses analyses et réflexions sur différents programmes québécois visant à réduire l'isolement des personnes aînées, et qui, avec le consentement des personnes concernées, a mis à la disposition de l'équipe du projet de recherche-action les entrevues réalisées dans le cadre de son mémoire de maîtrise en santé communautaire (Essoh, 2015).



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).

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



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

