

MIEUX COMPRENDRE

LE RÔLE DU TRAVAILLEUR DE MILIEU DANS LE CADRE
DU PROGRAMME DES INITIATIVES DE TRAVAIL DE MILIEU
AUPRÈS DES ÂÎNÉS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (ITMAV)



La famille, une histoire de générations.

ISBN : 978-2-550-81490-0 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-81491-7 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

© Gouvernement du Québec, 2018

MOT D'INTRODUCTION

Ce document présente les éléments essentiels du programme d'aide financière pour les Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV). Il se veut un outil de référence pour les principaux acteurs au cœur de la réalisation d'un projet ITMAV.

Le Secrétariat aux aînés a conçu le présent document dans un objectif d'amélioration continue. Celui-ci pose des balises claires pour soutenir les acteurs d'un projet ITMAV tout en visant l'atteinte des résultats souhaités et en respectant le cadre du programme ITMAV. Le présent document prend en compte les outils de référence réalisés par l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) et la documentation du SA en lien avec ce programme.

Le SA remercie les travailleurs de milieu pour le travail accompli avec rigueur et professionnalisme.

PRÉSENTATION DU SECRÉTARIAT AUX ÂÎNÉS

Le Secrétariat aux aînés propose une vision horizontale des enjeux aînés et développe des stratégies et des actions favorisant le vieillissement actif.

Il œuvre à soutenir et encourager la participation sociale, civique, professionnelle et économique des personnes aînées.

Il contribue à la création d'environnements sains et sécuritaires pour les personnes aînées. Le Secrétariat aux aînés porte dans ses travaux une attention plus particulière aux personnes aînées vulnérables.

Pour obtenir plus d'information sur les activités du SA et sur ses programmes, visitez le <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/Pages/index.aspx>.

BRÈVE DESCRIPTION DU PROGRAMME ITMAV

Le programme ITMAV permet la mise en place ou le maintien de travailleurs repérant les personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation, en vue de favoriser une connexion ou une reconnexion vers les ressources pertinentes de leur communauté dans un contexte d'accompagnement, tout en laissant ou en redonnant à la personne âgée le pouvoir de faire des choix (*empowerment*) favorisant son mieux-être. Les ITMAV contribuent donc à briser l'isolement des personnes âgées, ainsi qu'à favoriser leur autonomie et leur maintien dans leur communauté.

Les effets souhaités pour les personnes âgées sont les suivants :

- Permettre de diminuer les facteurs de vulnérabilité causés par l'isolement;
- Contribuer au maintien des personnes âgées dans leur communauté;
- Contribuer à améliorer ou à maintenir la qualité de vie des personnes âgées.

LE TRAVAILLEUR DE MILIEU

Son rôle

Le travailleur de milieu (TM) agit comme un « pont », une « courroie de transmission d'information », un « passeur » ou un « intermédiaire » entre les personnes âgées et les ressources pertinentes du milieu. Son rôle doit s'adapter aux particularités des milieux et à la singularité des situations tout en s'assurant de respecter la volonté et le rythme de la personne âgée.

Les objectifs visés

Le travail du TM consiste à repérer et à accompagner les personnes âgées vulnérables ou fragilisées de son territoire, contribuant ainsi à diminuer leurs facteurs de vulnérabilité ou de fragilisation. Pour ce faire, il doit :

- miser sur des contacts humains qui développent des relations de confiance avec la personne âgée; il sera ainsi en mesure de prendre connaissance de ses besoins et de la référer aux ressources de sa communauté;
- accompagner la personne âgée pour l'amener à développer son pouvoir d'agir en trouvant le juste équilibre, soit en mettant de l'avant le potentiel de la personne âgée tout en tenant compte de ses limites et de son rythme;
- déployer des efforts soutenus et constants pour développer des liens de partenariats avec les diverses organisations, ressources et institutions du territoire;
- avoir une présence significative, proactive et récurrente dans les divers milieux de vie et rassemblements des personnes âgées, en plus d'être innovant pour tenter d'entrer en contact avec les personnes âgées isolées.

Le travailleur de milieu auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité fait partie intégrante des composantes de l'action communautaire et s'inscrit en complémentarité de celles-ci. Toutefois, il doit se différencier des éléments déjà mis en place et bien comprendre en quoi son rôle, les actions qu'il pose et les services qu'il propose sont uniques. En ce sens, la page suivante illustre de quelles façons divers acteurs peuvent collaborer avec le TM.

LE TM A UN RÔLE DISTINCTIF

PRINCIPALES COLLABORATIONS EXISTANTES ENTRE LE TM ET SES PARTENAIRES EN FONCTION DES VOILETS D'INTERVENTION

Collaborateurs / partenaires Volet d'intervention des TM	Bénévoles Commerces et autres acteurs / services / lieux significatifs de la communauté	Organismes communautaires et partenaires du milieu	Le travailleur de milieu	Ressources publiques
Repérage et prise de contact	- Ils peuvent jouer un rôle dans la veille et le repérage. - Avec l'accord de la personne aînée rejointe, ils peuvent la mettre en lien avec le TM, lorsque la situation s'y prête, ou encore avec les ressources publiques.	- Ils sont invités à jouer un rôle dans la veille et le repérage. - Avec l'accord de la personne aînée rejointe, ils peuvent la mettre en lien avec le TM, lorsque la situation s'y prête, ou encore avec les ressources publiques.	Poser des actions lui permettant de s'intégrer à une communauté, pour ainsi repérer les personnes aînées isolées.	
Intervention		Dans le respect de leurs rôles et mandats respectifs et avec l'accord de la personne aînée rejointe, ils peuvent la référer aux TM, lorsque la situation s'y prête, ou encore aux ressources publiques.	Le TM agit en prévention. Ses principaux objectifs sont de repérer les personnes aînées en situation de vulnérabilité et, le cas échéant, de briser leur isolement en les référant aux organismes communautaires, aux divers partenaires et aux divers professionnels des ressources publiques, lorsque la situation s'y prête. Il est primordial que le TM reçoive l'accord de la personne aînée pour la référer.	Collaborer avec le TM lors de référencement par celui-ci et prendre en considération l'analyse de la situation réalisée par le TM.
Approche concertée	Ils peuvent aider à la mise en place de réponses aux besoins non répondus.	- Ils peuvent aider à faire connaître l'ITMAV aux organismes du milieu et aux citoyens. - Ils peuvent aider à la mise en place de réponses aux besoins non répondus.	Être en mesure d'identifier et de présenter les ressources, les services et les activités disponibles susceptibles de répondre aux besoins des personnes aînées.	

Le TM doit collaborer avec ces divers acteurs, mais une ligne claire doit être tracée entre le rôle et les tâches de chacun.
Le TM ne peut déléguer certaines de ses tâches à l'un de ces acteurs et ces acteurs ne peuvent également pas déléguer certaines de leurs tâches au TM.

LA POPULATION VISÉE

Le TM travaille avec les personnes âgées de son territoire, sa clientèle cible étant les personnes âgées en situation de vulnérabilité et à risque d'exclusion. Cet état de vulnérabilité ou de fragilisation peut être temporaire ou circonstanciel. Le TM travaille donc avec une population aux multiples facettes, d'où la complexité, mais également la valeur ajoutée de son travail (Truchon, 2011).

Le TM doit s'attendre à travailler avec des personnes âgées différentes, tant sur le plan des expériences de vie personnelles que sur celui des situations sociales. Cette diversité, dans la réalité de la population visée par les TM, illustre bien la complexité que peut représenter le vieillissement.

Rejoindre cette clientèle cible parmi la population des aînés représente donc un défi de taille; c'est pourquoi le TM doit orienter son travail vers des actions et des volets d'interventions bien définis.

LES TROIS VOLETS D'INTERVENTIONS

Le travailleur de milieu doit articuler son travail autour de trois grands volets d'interventions, soit le repérage et la prise de contact, l'intervention de milieu auprès des personnes âgées ciblées et l'approche concertée. La présente section de ce document n'a pas pour objectif de faire une liste exhaustive de toutes les possibilités d'actions à réaliser, mais vise à donner un bref aperçu de ce que le SA entend par chacun de ces volets d'interventions dans le cadre du programme ITMAV.

Le repérage et la prise de contact avec des personnes âgées en situation de vulnérabilité

Ce premier volet du travail du TM consiste à poser des actions lui permettant de s'intégrer à une communauté par des gestes directs, en organisant ses sorties et ses déplacements vers les lieux publics fréquentés par les personnes âgées, en faisant du porte-à-porte et en interagissant avec divers acteurs du milieu pouvant agir comme des sentinelles.

Parallèlement à ceci, un matériel promotionnel adéquat peut contribuer à faciliter le repérage et le dépistage. Des encarts ou des dépliants résumant le rôle du travailleur de milieu peuvent être distribués à différents endroits stratégiques (organismes communautaires, pharmacies, églises, salons de coiffure, etc.).

Le TM doit avoir pour objectif de repérer et identifier les personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation, ainsi que les situations à risque. Il est de son devoir d'analyser les moyens les plus efficaces et pertinents pour faire ce repérage et ce dépistage.

L'intervention de milieu auprès des personnes âgées ciblées

Ce deuxième volet consiste à poser des actions envers les personnes âgées visant à établir et à entretenir des relations de confiance avec celles-ci. L'objectif est de les accompagner pour les aider à reprendre confiance en leurs capacités, de diminuer leurs facteurs de vulnérabilité ou de fragilisation et d'augmenter leur participation sociale, si elles le désirent. Le travailleur de milieu vise donc à favoriser une connexion ou une reconnexion vers les ressources pertinentes de la communauté de la personne âgée, dans un contexte d'accompagnement.

La particularité de l'accompagnement effectué par un TM dans le cadre du programme ITMAV réside dans l'utilisation du concept d'*empowerment*, qu'il est important de bien comprendre. Ce concept vise à stimuler le désir de la personne âgée d'acquiescer ou de reprendre un pouvoir d'agir et de contrôle sur sa destinée, tout en l'accompagnant dans cette démarche pour le conscientiser au niveau de ses capacités et de ses limites (Truchon, 2011). L'*empowerment* doit donc être un équilibre entre l'aide et l'autodétermination.

Pour que le concept d'*empowerment* soit utilisé à juste escient dans le cadre du travail d'un TM, certaines balises doivent être prises en considération :

- 1) L'*empowerment* doit être utilisé en étant modulé en fonction du potentiel et des limites de la personne âgée.
- 2) Le développement du pouvoir d'agir doit être un processus propre à chaque personne à travers une multitude de petits gestes quotidiens.
- 3) Les freins potentiels à leur pouvoir d'agir doivent être pris en compte.
- 4) L'*empowerment* se réalise en continuité avec les trajectoires de vie, les opinions et les positions des personnes âgées, qui sont teintées de leur personnalité (Truchon, 2011).

L'approche concertée

Ce troisième volet vise à ce que le TM soit en mesure d'identifier et de présenter les ressources, les services et les activités disponibles susceptibles de répondre aux besoins des personnes âgées. Il doit donc avoir une très bonne connaissance de la totalité des activités, des services, des organisations, des ressources et des institutions pour les personnes âgées de son territoire. Il doit, par la suite, diriger et accompagner les personnes âgées vers ces ressources, ces services ou ces activités. Il est impératif que le TM connaisse son rôle dans le continuum de service, de manière à ne pas s'investir dans une intervention, mais référer aux meilleures ressources disponibles.

Ce troisième volet comprend également un élément important, soit d'arriver rapidement à reconnaître et à mettre à contribution les acteurs clés de la communauté.

Ces derniers, dans certaines situations, deviennent un atout pour les personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation.

Le TM doit bien connaître les acteurs clés du milieu afin d'assurer la complémentarité des interventions ou des services offerts. Il doit avoir la volonté de collaborer avec l'ensemble du réseau social et personnel des personnes âgées (famille, proches aidants, amis, entourage immédiat) afin de mieux répondre aux besoins de celles-ci. Il doit également avoir la volonté de travailler en collaboration et de façon complémentaire avec tous les organismes, organisations, réseau de la santé, institutions et acteurs clés du territoire dans lequel il évolue. L'importance pour le TM de s'adjoindre les divers acteurs du milieu (livreur, pharmacien, coiffeuse, etc.) facilite également le repérage et le dépistage des personnes âgées isolées.

Dans l'éventualité où le TM juge que l'on n'a pas répondu à un besoin et que des actions devraient être mises en place pour répondre à celui-ci, il doit sensibiliser les divers acteurs de son réseau à l'importance de la présence d'un tel service ou d'une telle activité.

Les orientations choisies par le TM pour chacun de ces volets d'interventions seront propres aux réalités de son territoire. Toutefois, il est important qu'elles gravitent et soient en concordance avec les trois volets d'interventions susmentionnés du programme ITMAV.

Dans un tel contexte, où il existe une multitude de démarches possibles et une diversité d'actions à poser, il est fort probable que le TM soit confronté aux limites de son rôle. En ce sens, la prochaine section vise à déterminer les gestes à ne pas poser en tant que TM et à marquer l'importance du contexte à privilégier pour préserver les limites du rôle du TM.

OUTIL DE RÉFÉRENCE PRÉCISANT CERTAINES LIMITES DU RÔLE DES TM

LE TM NE DOIT PAS :		LE TM DOIT :
Être disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.	►	Établir son horaire avec son responsable immédiat et communiquer clairement ses créneaux horaires de service.
Se substituer aux ressources d'expertises, publiques, communautaires ou privées qui sont actives dans la communauté.	►	Référer aux ressources existantes.
Poser des diagnostics ou dispenser des soins médicaux ou corporels.	►	Référer aux ressources détenant ce mandat.
Gérer des situations de crise en santé mentale.	►	Référer aux ressources détenant ce mandat.
Être responsable de la mise en place et du soutien aux comités de locataires, ou régler les problèmes entre les locataires.	►	Référer aux ressources détenant ce mandat.
S'impliquer dans quelque forme de médiation formelle de conflits.	►	Respecter la neutralité que doit avoir un TM et favoriser la référence vers les ressources appropriées de médiation ou de défense des droits.
S'impliquer dans des démarches d'ordre financier, bancaire, légal ou fiscal.	►	Favoriser l'accès à l'information, puis la référence à des ressources pertinentes.
Développer des liens d'amitié.	►	Établir une distinction claire entre un lien de confiance et un lien d'amitié.
Rendre des petits services personnels ou exécuter des menus travaux.	►	Référer vers des ressources qui ont ce mandat.

LE TM NE DOIT PAS :		LE TM DOIT :
Accompagner de façon continue et intensive.	►	Éviter de s'impliquer dans des suivis à trop long terme. Un début et une fin doivent être planifiés.
Pallier l'absence de ressources en réponse à des besoins décelés.	►	Rechercher la mobilisation de partenaires variés pour stimuler l'émergence d'une réponse appropriée. Le TM ne peut aller au-delà de cette action.
Organiser des activités sociales récurrentes ou qui sont davantage en lien avec le mandat de l'organisme.	►	Organiser des activités ponctuelles, comme moyen de rejoindre les personnes âgées isolées et faire du repérage. L'activité a une cible spécifique et un objectif précis pour briser l'isolement chez les personnes âgées y participant.

CONCLUSION

Par ce document, le SA vise à rappeler le rôle du TM et à l'aider à cerner le mandat qui lui est confié dans le cadre du programme ITMAV. Nous espérons qu'il sera utile aux travailleurs de milieu dans leur quotidien et qu'il sera en mesure de répondre à certaines interrogations. Nous rappelons que la principale tâche du TM est de repérer les personnes âgées vulnérables ou fragilisées de son territoire pour entrer en communication avec elles et, ainsi, contribuer à diminuer leurs facteurs de vulnérabilité ou de fragilisation. Il accomplit son rôle en s'articulant autour d'une adaptation aux particularités des milieux et à la singularité des situations tout en s'assurant de respecter la volonté et le rythme de la personne âgée. Il s'assure également d'évoluer en suivant les trois volets d'interventions, tout en respectant le cadre et les limites qui circonscrivent ceux-ci.

De plus, nous rappelons que l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) s'occupe du projet de déploiement des activités de la communauté d'apprentissage ITMAV. L'objectif est de favoriser le développement et l'autonomie de groupes de communautés d'apprentissage destinés aux organismes porteurs d'ITMAV et de mettre en place les conditions favorables au déploiement des activités de communautés d'apprentissage. En ce sens, le site de l'AQCCA offre davantage d'information : http://www.aqcca.org/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=92.

Également, le SA est disponible pour répondre à toutes questions sur le programme ITMAV. La responsable du programme est :

Madame Isabelle Langlois
418 528-7100 poste 2315
isabelle.langlois@mfa.gouv.qc.ca

SITES PERTINENTS À CONSULTER :

- Ministère de la Famille :
<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/Pages/index.aspx>
- L'AQCCA :
http://www.aqcca.org/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=92
- La trousse *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement* :
<https://www.fadoq.ca/quebec-et-chaudiere-appalaches/ressources/sante-et-bien-etre/trousse-daccompagnement>

RÉFÉRENCES

- ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES COMMUNAUTAIRES POUR AÎNÉS (2011). Cahier d'accompagnement pour l'évaluation des effets d'une ITMAV, [En ligne]. [http://www.aqcca.org/images/stories/pdf/cahier_accompagnement_evaluation_effets_itmav%20-%20web.pdf].
- ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES COMMUNAUTAIRES POUR AÎNÉS (2018). Projet de déploiement des activités de la communauté d'apprentissage ITMAV 2016-2019, [En ligne]. [http://www.aqcca.org/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=92].
- TRUCHON, Martin (2011). Cadre théorique des Initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables, [En ligne]. [http://www.aqcca.org/images/stories/pdf/cadre_theorique_itmav.pdf].

