

Entente spécifique sur l'adaptation des services et infrastructures régionales pour l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées dans la région du Bas-Saint-Laurent 2008-2013

Les partenaires de cette entente sont



Québec 

- Avec la participation de :
- Ministère de la Famille et des Aînés
 - Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
 - Agence de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent



**ENTENTE SPÉCIFIQUE CRÉBSL ET MFA
AN 1 (2008-2009)**

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
COMITÉ INFORMATION CITOYENNE**

Georges-Henri Aubut, citoyen aîné de la Vallée de la Matapédia
Marie Gagnon, Chef de l'administration de programmes PALV au CSSS de Kamouraska
Mariane Goulet, Coordinatrice Logis-Aide des Basques
Marcel Lebel, vice-président, Table de Concertation des Aînés du Bas-Saint-Laurent
Chantal Leblanc, Coordinatrice du Carrefour d'information pour aînés, Relais Santé Matane
Cécilia Létourneau, citoyenne aînée de Rimouski
René Paquette, Directeur général Carrefour des 50 ans et + de l'Est du Québec
Louise Vachon, Adjointe à la directrice régionale, Services Québec.

22 JUIN 2009

INTRODUCTION

1. STRUCTURE DU DOCUMENT

Le présent document est divisé en 3 parties.

La première partie (p.14) traite des informations recueillies autour du « **Guide des services aux personnes âgées** » de la Table de concertation des aînés du Bas-Saint-Laurent. La première page présente sous forme d'un tableau, la répartition des organismes, services et personnes rencontrées, permettant une vue d'ensemble de l'étendue de la cueillette de données.

Viennent ensuite les synthèses de l'information recueillie pour chacun des secteurs prévus à l'analyse. Ils portent les titres suivants : Synthèse Santé, Synthèse Soutien à domicile, (regroupant 4 CAB et 4 Entreprises d'économie sociale), Synthèse Résidences privées avec services, Synthèse Club des 50 ans et + et Synthèse Personnes âgées.

Enfin, le chapitre intitulé « Conclusions » ferme la cueillette de données ayant trait au « **Guide des services (MRC)** ».

La deuxième partie (p.53) traite d'abord des informations obtenues quant aux expériences, organismes et services mentionnés au plan d'action de la CRÉ. Elles sont suivies par les découvertes effectuées au fil des visites des MRC.

Une synthèse de l'ensemble des informations, sous forme de fiches individuelles, (comprenant celles du Guide), débute à la page 70 et conduit aux recommandations énoncées.

La troisième partie, (p.76) présente les paramètres retenus pour l'élaboration du modèle-type chargé de la circulation de l'information, énonce ce modèle et se prononce quant à la pertinence d'une coordination régionale.

2. MANDAT ET PLAN D'ACTION (CRÉ)

Attentes exprimées sous l'objectif 2 du Plan d'action 2008-2009 de l'Entente spécifique traitant des actions ou activités à être réalisées au cours de l'année.

<p>A. Recenser les activités d'information et évaluer les expériences qui suivent quant aux contenus et à la présentation; formuler des recommandations.</p>

<p>Produit livrable : Des recommandations quant à la pertinence de ces expériences.</p>
--

1. « Guides de services aux personnes âgées » (pour chacune des MRC) : utilisation effective, circulation des guides et implications de leur mise à jour.

2. Carrefour d'information Relais Santé Matane qui met à contribution des bénévoles.

3. Salon des générations et de la famille de la FCADEQ, Carrefour des 50 ans et + de l'Est du Québec.

4. Services Québec.

5. « Projet 211 ».

Se sont ajoutés :

6. VADA Rimouski.

7. VADA Rivière-du-Loup.

8. Info-Santé, Info- social.

Le Plan d'action 2008-2013 de l'entente spécifique « Adaptation des services et infrastructures régionales pour l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées dans la région du Bas-Saint-Laurent » a mis en place quatre comités dont celui de l'information citoyenne.

Les objectifs visés par ce dernier sont libellés comme suit :

- Bonifier l'information citoyenne destinée aux personnes âgées en améliorant :
 - la circulation de l'information ou la manière dont elle est présentée
 - la diffusion de l'information sous l'angle de la prévention.
- Définir un concept général d'information favorisant la mise en place d'un modèle type dans chacune des huit MRC du BSL.

3. PRÉPARATION

Comité

Un comité, composé de huit personnes, a été mis en place et ses travaux débutèrent le 7 janvier 2009. Au total six rencontres mensuelles, furent tenues. Les quatre premières servirent essentiellement à recevoir les informations recueillies par un des membres à qui le mandat d'une cueillette de données sur tout le territoire du Bas-Saint-Laurent, a été confié. Agissant à titre conseil, le comité faisait part de ses observations, suggestions et recommandations afin d'assurer la pertinence des informations obtenues en rapport avec le mandat à réaliser : l'élaboration d'un modèle type chargé de la circulation de l'information destinée aux personnes âgées, ainsi que la mise à jour de cette information. Les deux dernières rencontres furent consacrées respectivement à définir les paramètres du modèle et enfin, à l'élaboration du modèle même.

Outils

Le mandat ne comprenant pas les outils, questionnaires et grilles de compilation des données furent construits avant d'amorcer l'opération. Suite à la première expérimentation sur le terrain, il a fallu modifier, adapter et aussi créer de nouveaux questionnaires afin de mieux cerner la réalité vécue par différents groupes. Seuls les outils ayant fait l'objet d'un consensus sont portés au présent rapport afin d'en alléger le contenu.

Plan d'action du comité

Dans le but de maximiser les chances d'atteindre les objectifs, un plan d'action détaillé, élaboré à partir des actions ou activités prévues à l'Entente spécifique, fut adopté.

Objectif

Recenser et évaluer les activités d'information citoyenne destinées aux personnes âgées du territoire, quant à leur contenu, leur mode de diffusion et l'atteinte de l'objectif qui était visé.

Moyen : Visite de chacune des 8 MRC pour y effectuer une cueillette de données.

Méthodologie :

Personnes et organismes à rencontrer :

- Trois intervenants du réseau de la Santé travaillant directement auprès des personnes âgées. Il pourrait s'agir d'un ou d'une infirmière pivot, d'un ou d'une travailleuse sociale ou d'un ou une organisatrice communautaire.
- Les huit personnes impliquées dans la cueillette de données ayant menée à la rédaction de chacun des Guides, afin d'assurer la prise en compte des spécificités de chacune des MRC.
- 1 Club des 50 ans et +.
- 1 organisme oeuvrant au soutien à domicile et/ou du Centre d'Action Bénévole.
- 1 Résidence privée (avec services).
- 3 personnes âgées rencontrées au hasard des visites de chacune des MRC.

A) Échanges quant aux trois aspects du Guide:

a) Contenu

Pertinence de l'information
Clarté de l'organisation de l'information
Justesse de l'information diffusée
Zones grises qu'il serait souhaitable de clarifier
Éléments d'information à ajouter.

b) Cadre de diffusion

Nombre de personnes impliquées
Type d'animation ou de formation précédant la diffusion
Accompagnement offert à la personne âgée dans sa recherche d'informations.

c) Assouplissement ou modifications

Suite à l'expérience vécue, la nature des bonifications tant l'information qu'au mode de diffusion et prenant en compte le volet de la mise à jour.

B) Connaissances relatives à :

Carrefour d'information Relais Santé Matane.

Personnes et organismes à rencontrer

1. Deux gestionnaires du programme afin de mieux connaître :
 - a) Le mode d'action sous-jacent à ce projet pilote.
 - b) Le bilan dressé de cette expérience.
2. Deux citoyens ayant eu recours à ce service.

Salon des Générations et de la famille, (FCADEQ) (Carrefour des 50 ans et + de l'Est du Québec) Rivière-du-Loup. Septembre 2008.

Personnes à rencontrer

1. Président
2. Directeur général de la FCADEQ
3. Citoyens rencontrés au hasard des visites de chacune des MRC

« Projet 211 »

Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appaches (CIR) dont la mission est « de permettre un accès rapide aux services disponibles dans la communauté en créant un service d'information et de référence.

Moyen :

Analyse du répertoire des ressources communautaires qui fut l'aboutissement de ce projet par la personne affectée à la cueillette de données. Elle fera rapport au comité quant aux possibilités offertes par cette approche.

Services Québec du Bas-Saint-Laurent.

Personnes à rencontrer : Le personnel responsable.

Objectifs de la rencontre :

a) Comprendre le modèle organisationnel

- Mode de fonctionnement de chacune des unités d'information.
- Structure organisationnelle :
 - Nombre de personnes.
 - Nature des tâches.
- Moyen retenu pour effectuer les mises à jour.
- Nature des liens unissant le Carrefour d'information de Matane et Services Québec.

b) Comprendre le modèle de gestion de l'information

- Outils utilisés pour répondre aux questions des personnes âgées.
- Nombre et nature des informations données à cette clientèle.
- Service d'accompagnement offert aux personnes âgées autonomes et aux personnes âgées en perte d'autonomie, dans le cadre de leur recherche d'information.

c) Recueillir les suggestions permettant de bonifier :

- L'information auprès des citoyens aînés;
- Le mode de diffusion de cette information;
- Le mode d'animation.

En sus, afin d'élargir le cadre de la recherche d'informations, il nous semble pertinent d'ajouter

VADA (Ville Amie des Aînés)

Personnes à rencontrer : Les deux professionnelles affectées à ce programme dans notre région (Rimouski et Rivière-du-Loup).

Objectif des rencontres :

Connaître leurs observations suite à la tenue de groupes de discussion portant sur la réalité du vécu des personnes aînées.

Pourrait aussi s'ajouter, si nécessaire, un organisme dont la clientèle comprend majoritairement des personnes aînées, selon la réalité propre à quelques MRC.

Échéancier

Date butoir pour l'ensemble de ce volet : **Lundi, 30 mars 2009**

Mode de fonctionnement

Cueillette des données : 1 membre du comité.

Première rencontre : 7 janvier 2009. Le mode de fonctionnement du comité est adopté. Un membre effectuera la cueillette des données et fera rapport de l'avancement des travaux à chacune des rencontres afin que les correctifs, s'il y a lieu, soient rapidement apportés.

1er dépôt : 15 février, après la visite de trois MRC.

(Seuls les documents « Aînés » et « Résidences » furent déposés.)

2^{ième} dépôt : 13 mars, après la visite de 5 MRC.

Les troisième et quatrième rencontres furent alimentées par le dépôt de la synthèse des informations recueillies.

3^{ième} dépôt : 24 avril, après avoir complété la visite des 8 MRC.

a) Élaboration du questionnaire général

Afin d'assurer une uniformité au cadre de la cueillette, un premier questionnaire a été élaboré. Il devait orienter les échanges pour tous les intervenants rencontrés.

QUESTIONNAIRE GÉNÉRAL

1. Guide des services aux personnes âgées

Connaissance de l'existence du Guide?

A) Contenu (Information)

a) Pertinence de l'information

Ce Guide répond-il à votre besoin d'information?

b) Clarté de l'information

Vous a-t-il été facile de comprendre l'information donnée?

c) Mise à jour ou justesse de l'information?

Y avez-vous trouvé une ou des informations erronées?

d) Informations à ajouter

Quelles questions sont demeurées sans réponses?

e) Utilisation

Avez-vous utilisé ce Guide?

A) Contenu (Organisation de l'information)

a) Organisation

Selon vous, la structure du Guide facilite-t-elle la recherche de l'information?

b) Format

Ce format vous convient-il?

B) Mode de diffusion

a) Distribution

b) Formation

C) Accompagnement

a) Quel type de formation vous a-t-on donnée en lien avec ce Guide?

b) Suite à votre expérience, la formation accompagnant le Guide est-elle :

Nécessaire___ Utile___ Indispensable___ Inutile, le Guide parle par lui-même___

D) Autres outils d'information

Quels sont les outils d'information dont vous disposez dans le cadre de votre travail?

E) Accessibilité à l'information pour les personnes âgées et les membres de leur famille

Quel serait le moyen, l'outil ou le modèle à mettre en place qui leur permettrait l'accès à une information à la fois complète, à jour et adaptée, quant aux services qui leur sont offerts sur le territoire?

F) Accessibilité à l'information pour le personnel des différents réseaux et organismes

Pour répondre à vos **besoins professionnels**, quel serait le moyen, l'outil ou le modèle à mettre en place?

G) Gestion générale de l'information

- a) Serait-il préférable que l'information soit centralisée à un seul endroit sur le territoire du Bas-Saint-Laurent?
- b) Serait-il préférable que toute l'information soit gérée par chacune des MRC?
- c) Pouvez-vous suggérer un lieu physique, une organisation, une structure qui pourrait accueillir un tel modèle?

H) Autres organismes

Avez-vous entendu parler de :

Carrefour d'information sous la responsabilité de **Relais Santé, Matane?**

- a) Comment avez-vous été informé de l'existence de ce service?
- b) Avez-vous eu recours à ce service?
- c) Dans quel cadre? (Nature du questionnaire.)
- d) Avez-vous obtenu réponses à vos questions?
- e) Quel est votre degré de satisfaction?

Services Québec du Bas-Saint-Laurent

- a) Comment avez-vous été informé de ce service?
- b) Avez-vous eu recours à ce service?
- c) Dans quel cadre? (Nature du questionnaire.)
- d) Avez-vous obtenu réponses à vos questions?
- e) Quel est votre degré de satisfaction?

Salon des générations et de la famille organisé par la FCADEQ (Clubs des 50 ans et plus de l'Est du Québec) qui s'est tenu en septembre 2008 à Rivière-du-Loup?

- a) Comment avez-vous été informé de la tenue de cet événement?
- b) Y êtes-vous allé?
- c) Avez-vous obtenu des informations qui vous intéressaient? Lesquelles?
- d) Quel est votre degré de satisfaction?

Info Social

- a) Quel est l'objectif visé par ce service?
- b) Quelle est sa clientèle cible?
- c) En quoi est-il un + pour les intervenants?
- d) En quoi est-il un + pour les personnes âgées?

Mode d'administration

Le « **Questionnaire général** », a été conçu dans le but de servir de canevas lors des rencontres individuelles. Il a été complété par le responsable de la cueillette, sur place, au fil des échanges. Cette façon de faire a favorisé une plus large expression des commentaires des personnes interrogées et enrichissait du même coup les informations obtenues.

Une expérience a été tentée, lors des premières visites : laisser trois questionnaires, une enveloppe pré affranchie et pré adressée à trois intervenants, afin qu'ils le complètent suite à la visite d'une personne âgée. Aucun retour n'ayant été effectué, l'expérience fut abandonnée.

Le « **Questionnaire général** » a révélé ses limites lors de rencontres auprès des personnes âgées, la majeure partie ne connaissant pas le Guide. Il a fallu concevoir un nouveau questionnaire mieux adapté à la réalité : « **Questionnaire fermé** ».

b) Élaboration du questionnaire fermé

QUESTIONNAIRE FERMÉ (Personnes âgées)

A) CLASSIFICATION

Faites un **X** vis-à-vis le groupe d'âge auquel vous appartenez.

90 ans et + : ___ 80 / 89 : ___ 75/79 : ___ 70/74 : ___ 65/69 : ___ 60/64 : ___ 55/59 : ___

De quel sexe êtes-vous? F : ___ M : ___

B) IDENTIFICATION DU BESOIN D'INFORMATION

J'ai eu besoin d'information pour de l'aide personnelle Oui ___ Non ___

J'ai eu besoin d'information pour aider une personne âgée Oui ___ Non ___

1. Si votre 1^{ère} réponse a été «**non**», indiquez pourquoi vous n'avez pas eu à le faire.

OUI NON

a) Je disposais déjà de l'information nécessaire _____

b) Je n'ai éprouvé aucun besoin nécessitant de l'aide extérieur _____

c) Quand j'ai besoin d'aide je consulte Internet _____

d) Les membres de ma famille s'occupent de moi _____

e) J'ignorais que je pouvais le faire _____

f) Autre

Précisez. _____

2. Si votre 1^{ère} réponse a été «**oui**», quelle était la nature de ce besoin?

a) Aide à domicile _____ b) Alimentation _____

c) Crédits d'impôt _____ d) Impôts _____

e) Hébergement _____ f) Santé _____

g) Transport _____ h) Quelqu'un pour me visiter _____

i) Testament _____ j) Mandat en cas d'inaptitude _____

Autre :

Précisez. _____

C) PREMIÈRE SOURCE D'INFORMATION

1. À qui vous êtes-vous adressé **en tout premier lieu**?

- | | | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------|-------------------|
| a) Un membre de ma famille _____ | b) Centre d'action bénévole _____ | | |
| c) Une résidence privée pour personnes âgées _____ | d) Curé de ma paroisse _____ | | |
| e) L'Association à laquelle j'appartiens _____ | f) Club des 50 ans et plus _____ | | |
| g) Membre de ma famille _____ | h) Urgence de l'hôpital _____ | | |
| i) Soutien à domicile _____ | j) Services Québec _____ | k) La Municipalité _____ | |
| l) Médecin _____ | m) Un voisin _____ | n) CLSC _____ | o) Internet _____ |
| p) Un ami _____ | q) Autre : | | |

Précisez _____

2. Avez-vous obtenu toute l'information dont vous aviez besoin? Oui ___ Non ___

D) MODE DE DIFFUSION DE L'INFORMATION

Sous quelle forme vous a-t-on donné l'information?

- a) De bouche à oreille _____ b) Un dépliant _____
- c) Des dépliants _____
- d) Le « Guide des services aux personnes âgées de ma MRC » _____
- e) Une photocopie de la page du Guide qui me concernait. _____

Autre : Précisez. _____

E) CONNAISSANCE DU GUIDE

Quelqu'un vous a-t-il montré ce Guide? Oui ___ Non ___

Si votre réponse est oui, quel organisme vous l'a présenté?

F) QUALITÉ DE L'INFORMATION

Cette première information était-elle

Complète : Oui ___ Non ___

Claire : Oui ___ Non ___

Facile à comprendre : Oui ___ Non ___

Exacte : Oui ___ Non ___

Autre :

Précisez. _____

G) ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION

1. À partir de cette première information, est-ce que la réponse à votre besoin

- a) Vous a rapidement été fournie? Oui ___ Non ___
b) Vous a-t-il fallu entreprendre **une** autre démarche? Oui ___ Non ___
c) Vous a-t-il fallu entreprendre **plusieurs** autres démarches? Oui ___ Non ___

2. S'il vous a fallu entreprendre **une ou plusieurs autres démarches**, quelle a été votre réaction face à cette obligation?

- a) J'ai demandé à un membre de ma famille de le faire pour moi. ___
b) J'ai demandé à un ou une amie de le faire pour moi. ___
c) C'était trop compliqué, j'ai décidé de laisser tomber. ___
d) J'ai entrepris la ou les démarches. ___

3. Si vous avez répondu «oui», il m'a fallu entreprendre une autre démarche, ou plusieurs autres démarches, **quelle(s) était(ent) cette ou ces autres démarches** ?

- a) Téléphoner à un organisme ___ b) Aller rencontrer quelqu'un ___
c) Recevoir quelqu'un ___
d) Autre :

Précisez : _____

4. Si vous avez répondu « oui », il m'a fallu entreprendre plusieurs autres démarches, **quel a été le nombre approximatif**

- a) D'appels téléphoniques requis avant d'obtenir toute l'information. ___
b) De rencontres ou de visites nécessaires avant d'obtenir toute l'information. ___
c) Autres démarches, précisez.

5. Quel était sur vous, l'impact de ces démarches?

- a) Aucun impact ___
b) Cela me faisait du bien parce que je pouvais parler à quelqu'un ___
c) Cela m'obligeait à déranger un membre de ma famille ou un ami ___
d) Cela m'obligeait à me lever plus tôt pour avoir le temps de me préparer ___
e) Autre impact, précisez :

H) MOYENS FACILITANT L'ACCESSIBILITÉ

a) Ligne téléphonique

SI votre première démarche était de loger un **appel téléphonique**,

Qui a répondu? Une personne ___ un répondeur ___

1. Que pensiez-vous tout en composant ce numéro ?

- a) J'avais peur de me tromper dans toutes les opérations à faire. _____
- b) Je ne savais pas que ce n'était pas une personne qui me parlait. _____
- c) J'ai trouvé que c'était long avant que quelqu'un me parle. _____
- d) J'étais content de parler tout de suite à quelqu'un. _____

2. Pour vous, à quel point est-il important de parler directement à une personne lorsque vous téléphonez pour obtenir de l'information quant à un service?

Pas vraiment important ___ Important ___ Très important ___

b) Rencontre

SI votre 1^{ère} démarche consistait à **rencontrer quelqu'un**

1. Qui s'est déplacé?

- a) La personne est venue me voir à la maison _____
- b) Je suis allé rencontrer la personne à son bureau _____

2. Comment vous sentiez-vous **au moment** de ce 1^{er} contact personnel ?

- a) Satisfait : quelqu'un m'écoutait, m'aidait à trouver des solutions. _____
- b) Inquiet : ma demande semblait être compliquée. _____
- c) Bousculé : la personne était pressée et j'avais trop de questions. _____
- d) Insatisfait : je devais encore faire d'autres démarches. _____

3. **Tout de suite après** la première rencontre ou le premier téléphone, que pensiez-vous?

- a) J'étais satisfait car j'avais toutes les réponses dont j'avais besoin. _____
- b) J'étais découragé : trop d'informations et tout était devenu plus compliqué. _____
- c) J'étais effrayé car je risquais maintenant de perdre le peu que je possède. _____
- d) J'ai demandé à un membre de ma famille de s'en occuper. _____
- e) J'ai demandé à quelqu'un d'autre (ami, voisin) de s'en occuper. _____
- f) J'ai décidé d'abandonner mes recherches et de me débrouiller sans service. _____

D) AUJOURD'HUI

1. Y a-t-il un service dont vous auriez besoin et que vous n'avez pas?

Oui ___ Non ___

Si votre réponse est «oui», de quel service s'agit-il?

2. Pourquoi n'avez-vous pas ce service?

- a) Il n'est pas offert sur notre territoire _____
- b) Il me coûterait trop cher _____
- c) Ils n'ont pas assez de bénévoles _____
- d) Je ne réponds pas aux critères pour l'obtention de ce service _____
- e) Je ne sais pas où, ni à qui je devrais m'adresser. _____

EN RÉSUMÉ

1. Dans l'ensemble, pour une personne âgée qui désire obtenir de l'information, diriez-vous que :

- a) C'est facile. _____
- b) C'est facile **après** avoir trouvé où il faut s'adresser _____
- c) C'est plus facile si un membre de la famille ou un ami peut faire les démarches _____
- d) C'est plutôt compliqué _____
- e) C'est trop compliqué _____

2. Selon vous, est-ce que l'**Internet** pourrait faciliter l'accès à l'information?

- a) Pour la personne âgée Oui _____ Non _____
- b) Pour la famille et l'entourage de la personne âgée Oui _____ Non _____

Compte tenu de l'intérêt manifesté par certains présidents de Clubs des 50 ans et +, de responsables de CAB, d'entreprises d'économie sociale, de propriétaires de Résidences privées et autres organisations, à réunir des groupes de personnes âgées afin de leur permettre de s'exprimer, la démarche aussi a dû, elle aussi, être modifiée.

Dans le cas de groupes restreints (5 à 20 personnes), le responsable de la cueillette s'adressait à tous, en utilisant le **Questionnaire fermé**. Il posait les questions de vive voix, comptait le nombre de réponses obtenues et l'inscrivait tout en notant les commentaires. Pour les plus grands groupes, (deux comptaient plus de cent personnes), le président informait les personnes âgées de la présence du responsable de la cueillette, de la nature de son travail et les invitait à participer. Il a donc fallu adopter une formule mixte dans ces cas, c'est-à-dire : d'une part, constituer de petits groupes et utiliser le **Questionnaire fermé**, et d'autre part, rencontrer individuellement, à l'aide du **Questionnaire général**, ceux et celles qui manifestaient le désir de parler, dans l'intimité.

Seuls deux groupes composés de quinze personnes, ont reçu le **Questionnaire fermé**, et l'ont complété par écrit, au fur et à mesure de la lecture de chacune des questions par le responsable de la cueillette, et le support du personnel de l'organisme.

Cette façon de procéder a permis de consigner le point de vue de cent quatorze (114) personnes âgées.

PREMIÈRE PARTIE

COMPILATION DES DONNÉES

GUIDE DE SERVICES AUX PERSONNES ÂÎNÉES (MRC) DE LA TCABSL

RÉPARTITION DES ORGANISMES SERVICES ET PERSONNES RENCONTRÉES

MRC	SANTÉ	CAB +	RÉSIDENCE	CLUB	ÂÎNÉS	TOTAL
MITIS	2	1	1	1	5	10
BASQUES	3	1	1	1	6	12
MATAPÉDIA	3	1	1	0	10	15
MATANE *1	4	1	1	1	21	28
KAMOURASKA *2	3	1	1	1	19	25
TÉMISCOUATA *3	3	1	1	1	9	15
RIVIÈRE DU LOUP*4	1	1	1	1	17	21
RIMOUSKI*5	3	1	1	1	27	33
TOTAL	22	8	8	17	114	159

*1 Sans compter les responsables de «Carrefour d'information».

*2 Sans compter le responsable de « Place du Village ».

*3 Sans compter la responsable de« Ligne de vie ».

*4 Sans compter les responsables de VADA, « Café Joyeux » « Vive la Joie Pokinoises ».

*5 Ne sont pas comptabilisés, les représentants de la FCADEQ, du Salon des générations et de la famille, Services Québec, Info-Santé, Info-Social, « Cercle culturel de l'amitié » et Projet 211 (Québec).

1. SYNTHÈSE
SANTÉ
(22)

1. Les guides d'information TCABSL
Réponses selon les critères retenus

A) Contenu (Information)

	22	17 à 21	11 à 16	10 et -
Connaissance			Oui	
a) Pertinence		Oui*		
b) Clarté		Oui*		
c) Mise à jour		Nécessaire		
d) Ajouts			Nombreux	
e) Utilisation				Faible

* Avec réserves

A) Contenu (Organisation)

a) Organisation			À bonifier	
b) Format				À bonifier

B) Mode de diffusion

a) Distribution		À bonifier		
b) Formation		Aucune		

C) Accompagnement : Faible.

D) Autres outils : Nombreux pour tous.

E) Accès à l'information pour les personnes âgées.

F) Accès à l'information pour les intervenants.

G) Gestion générale de l'information.

H) Connaissance des autres organismes.

Voir pages suivantes pour informations détaillées.

INFORMATIONS DÉTAILLÉES SANTÉ

Nombre de personnes rencontrées : 22

1. Guide de services aux personnes âgées de la TCABSL

Connaissance du Guide? 15 personnes /22 connaissent le Guide.

A) Contenu (Information)

a) Pertinence de l'information

Ceux qui l'ont utilisé sont unanimes : Le Guide est pertinent pour des intervenants habitués à travailler avec ce genre d'outils, mais quant à sa pertinence pour la famille de la personne âgée, on émet quelques doutes. En ce qui concerne la personne âgée elle-même, la réponse devient majoritairement « non ».

Note : 1 personne souligne que cet outil est inaccessible aux analphabètes et aux personnes aux prises avec un handicap visuel.

b) Clarté de l'information

Vous a-t-il été facile de comprendre l'information donnée?

Bien que la réponse soit unanimement oui, certaines nuances sont apportées dont la principale est qu'il contient trop de texte et trop d'informations. De plus on se questionne à savoir si la famille de la personne âgée pourra s'y retrouver. Quant à la personne âgée, la majorité soutient que l'outil n'est pas adapté.

c) Mise à jour ou justesse de l'information

Y avez-vous trouvé une ou des informations erronées?

- Oui, mais comme le dit une intervenante, et cet avis est partagé par plusieurs : « Il est utopique de s'attendre à ce qu'un Guide, version papier, puisse être à jour. »
- Les principaux secteurs qu'il serait important de corriger sont au chapitre de l'hébergement : le bottin « Roses d'or » ne s'applique plus, certaines résidences ont fermé tandis que de nouvelles se sont ajoutées.
- Certains services dont « Gardiennage et surveillance de nuit » ne sont pas offerts sur le territoire d'une MRC bien qu'ils soient mentionnés au Guide. D'autres sont offerts, mais avec des conditions insuffisamment précisées.
- Enlever la référence au service « Baluchon Alzheimer » qui n'existe plus.
- Dans une MRC les numéros de téléphone du CSSS, ainsi que les noms et les tâches du personnel ont été modifiés.

Note : Un commentaire : « **La qualité de l'information est à la base du lien de confiance entre l'intervenant et la personne âgée. Une mauvaise information peut fragiliser ce lien.** »

Bonifications suggérées

Les deux suggestions les plus souvent entendues touchant la mise à jour, sont les suivantes :

- Placer le Guide sur Internet.
- Que la Table de concertation des aînés du Bas-Saint-Laurent prenne la responsabilité.

Les suggestions quant aux modalités à appliquer varient, allant d'une à 2 visites annuelles, en passant par la création d'une page Web.

D'autres ont suggéré que ce soit l'A.E.O. du CSSS qui prenne ce mandat puisqu'il dispose déjà d'un « cardex » contenant toute l'information. Il lui serait plus facile de contacter les organismes par un simple appel téléphonique et de s'enquérir des modifications qu'il pourrait immédiatement corriger.

Une troisième suggestion vise chacune des municipalités. Elles comptent au moins un groupe actif auprès de la clientèle aînée (Club des 50 ans et +, Cercle des fermières, ...) Un d'entre eux pourrait prendre ce mandat.

d) Informations à ajouter

- Une section « Services Québec » avec le numéro de téléphone de « Services Québec BSL.
- Une section « Service Canada » comprenant les programmes d'aide financière en déficience physique (appareils auditifs, stomies ...) et le programme en lien avec le supplément de pension s'appliquant aux personnes ayant travaillé aux Etats-Unis.
- Une section couvrant l'achat d'équipements (pharmacies, catalogues Sears, boutiques de vêtements adaptés, ...
- Les noms et coordonnées des organismes offrant des services tels : Soins palliatifs, prévention du suicide, soutien aux personnes endeuillées. ...
- Les Fondations qui offrent de l'aide financière pour différents services offerts aux personnes aînées.
- Pour les proches aidants, ajouter « Mandat en cas d'incapacité », « Curatelle publique », « Testament ». ...
- Placer le « 418 » devant tous les numéros de téléphone.

e) Utilisation

Des 15 personnes ayant reçu le Guide, moins de la moitié l'ont utilisé. Les deux principaux motifs allégués pour expliquer cette non- utilisation sont d'une part :

- L'expérience des divers intervenants qui fait en sorte qu'ils connaissent bien leur territoire ainsi que les services qui s'y trouvent;
- Le recours aux nombreux outils à leur disposition.
-

Commentaire explicatif d'une intervenante : « L'intervenant perd confiance en l'outil lorsqu'il réalise que les mises à jour ne sont pas effectuées. »

Note : 2 intervenants soulignent l'utilité du Guide TCABSL dans le cas de l'arrivée d'un nouvel employé et dans celui de l'arrivée d'un stagiaire.

A) Contenu (Organisation de l'information)

a) Organisation

Bonifications suggérées :

- Ajout d'une table des matières « Organismes » énumérant les services offerts par chacun et référant au numéro de page où l'information détaillée se trouve.
- Séparer les sections soit à l'aide d'onglets, soit par une page couleur.
- Aérer le texte, utiliser davantage les effets de contraste.
- Paginer le document de manière traditionnelle.

b) Format

Bien que plusieurs l'apprécient, certains souhaitent qu'il soit ramené sous forme de dépliants, d'autres qu'il soit monté sous un modèle de fiches contenues dans un boîtier et certains suggèrent de plutôt adopter la forme calendrier avec des photos de la MRC.

B) Mode de diffusion

a) Distribution

Le Guide a été diffusé auprès des intervenants selon des modes variant beaucoup d'une MRC à l'autre. De plus l'information entourant le contenu, et les objectifs de diffusion auprès des personnes âgées a connu le même traitement. De ce fait, très peu d'intervenants en ont photocopié une page, les autres ne l'ont ni photocopié en partie, ni remis au complet. Pour un grand nombre d'entre eux, évoquent le fait qu'ils n'avaient reçu qu'une seule copie.

Bonifications suggérées

Une majorité pense que de placer ce Guide sur Internet serait la solution.

Autres suggestions : déposer le Guide dans les différentes bibliothèques de la MRC. Le rendre accessible dans les résidences privées, les salles d'urgence, les bureaux de médecins des CSSS.

b) Formation

Parler d'une formation donnée aux intervenants serait non approprié puisqu'il est davantage question d'une présentation plus ou moins longue, selon leur présence ou non à l'activité de lancement. Certains ont reçu ce document dans leur casier sans plus d'information. Cependant selon eux, une formation n'était pas nécessaire puisqu'ils ont l'habitude de travailler avec ce genre d'outil. Ils croient que tel pourrait ne pas être le cas pour ceux plutôt étrangers à ce genre de document. Une formation deviendrait alors nécessaire. En ce qui concerne la personne âgée, nombreux sont ceux qui pensent qu'une formation est indispensable.

C) Accompagnement offert à la personne âgée

La majorité des intervenants rencontrés s'en tiennent à donner l'information verbalement. Le respect de l'autonomie fait en sorte que la personne âgée doit elle-même écrire le numéro de téléphone dont elle a besoin. Si un problème potentiel est détecté, l'intervenant prend soin de s'enquérir de la présence de la famille ou d'un ami pour poursuivre la démarche.

Dans deux MRC, un intervenant mentionne qu'il peut lui arriver de téléphoner à la place de la personne âgée. La difficulté liée à cette pratique est que parfois ce simple geste peut devenir compliqué quand la confidentialité entre en jeu.

Une intervenante mentionne sa préoccupation envers les personnes âgées vivant seules et sans réseau social qui constituent 30% de sa clientèle. Elle dit : « Quand on sait que si on ne le fait pas, personne ne le fera, on le fait. »

D) Autres outils d'information disponibles et facilement accessibles

L'information ne manque pas. À preuve voici une liste tirée du hasard des échanges :

- ✓ Le Répertoire des ressources de chacun des CSSS
- ✓ Le Répertoire des services et ressources de la communauté de Rimouski
- ✓ Les dépliants de chacun des organismes de la MRC
- ✓ Les dépliants et brochures promotionnelles d'autres services offerts hors territoire
- ✓ « Évaluation de l'autonomie/Multi-clientèle » du MSSS
- ✓ Le « Programme d'aide à domicile (2008) d'un CSSS
- ✓ Le « Guide pratique sur les ressources d'hébergement (2006) du Conseil de Vigilance
- ✓ « Procédures pour les programmes d'aide aux personnes handicapées (FAPH 2004)
- ✓ Le guide « Crédits d'Impôts »
- ✓ Le bottin des organismes communautaires de chacune des MRC
- ✓ Le Web Ressources qui couvre le Québec entier
- ✓ Le « Guide de services aux personnes âgées » de la TCABSL
- ✓ Le répertoire des Ressources de Rimouski disponible sur Internet
- ✓ Bottin téléphonique
- ✓ Et, le téléphone.

E) Accessibilité à l'information pour les personnes âgées et les membres de leur famille

Un consensus se dégage autour du fait que la première réponse à l'appel de la personne âgée doit être donnée par une personne humaine et non un répondeur ou une boîte vocale à options.

Viennent ensuite les **suggestions suivantes** :

Créer une ligne « Info-Aînés » qui soit accessible 24h/24 à toute la population permettant ainsi à la famille de la personne âgée d'obtenir de l'information en tout temps.

Mettre le « Guide de services aux personnes âgées » de la TCABSL sur Internet.

F) Accessibilité à l'information pour le personnel des différents réseaux et organismes

La majorité des intervenants pense que l'implantation d'Info-Social sera la solution.

Mettre le « Guide de services aux personnes âgées » de la TCABSL sur Internet

G) Gestion générale de l'information

Ce qui fait consensus est l'idée de la nécessité de créer un guichet unique. Le lieu géographique où il se trouverait varie beaucoup. Certains recommandent la Conférence Régionale des Élus, d'autres la Table de concertation des aînés du Bas-Saint-Laurent et certains penchent davantage pour que chaque municipalité ait son guichet unique pour l'information aux citoyens.

H) Autres organismes

Carrefour d'information pour les personnes âgées vulnérables sous la responsabilité de Relais Santé Matane.

À l'extérieur de Matane, le Carrefour d'information est peu connu.

Services Québec du Bas-Saint-Laurent

Plusieurs intervenants ont recours à ce service et certains le font en croyant s'adresser à Communications Québec. Le taux de satisfaction est élevé.

Salon des générations et de la famille

Cet événement est connu de la majorité des intervenants même si peu d'entre eux y sont allés.

Info Social

Bien que non encore implanté, la majorité des intervenants croit que ce futur service sera la solution aux problèmes des nombreux supports de l'information et ce, tant pour eux-mêmes que pour la population.

ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION **Suite aux commentaires formulés**

« Obtenir une réponse précise a pour effet de sécuriser la personne âgée et diminuer le stress. »

« Les personnes âgées ne veulent pas laisser entrer les étrangers chez elles. Peut-être faudrait-il développer un mécanisme permettant de passer soit par le proche aidant ou par la famille. »

« L'accès à l'information, que ce soit pour qui que ce soit, pose un sérieux problème du fait que l'information ne prend toute son importance qu'au moment où l'on en a vraiment besoin. Alors, comment faire pour améliorer l'accès à l'information est une excellente question. »

« Une personne âgée, c'est un tout, **comprenant aussi**, son entourage, sa famille et ses proches aidants. Le mode d'intervention doit en tenir compte. »

2. SYNTHÈSE
SOUTIEN À DOMICILE
(8)

1. Les guides d'information TCABSL
Réponses selon les critères retenus

A) Contenu (Information)

	8	7-6-5	4-3	2-1
Connaissance		Oui		
a) Pertinence	Oui*			
b) Clarté	Oui*			
c) Mise à jour		Nécessaire		
d) Ajouts				Quelques
e) Utilisation		Forte		

* Avec réserves

A) Contenu (Organisation)

a) Organisation		À bonifier		
b) Format		À bonifier		

B) Mode de diffusion

a) Distribution		Bonne		
b) Formation		Aucune		

C) Accompagnement : Force.

D) Autres outils : Nombreux pour tous.

E) Accès à l'information pour les personnes âgées.

F) Accès à l'information pour les CAB et Entreprises d'économie sociale.

G) Gestion générale de l'information.

H) Connaissance des autres organismes.

Voir pages suivantes pour informations détaillées.

INFORMATIONS DÉTAILLÉES SOUTIEN À DOMICILE

Nombre de personnes rencontrées : 8

1. Les guides d'information TCABSL

Connaissance du Guide? 8 personnes sur 8 connaissent le Guide

A) Contenu (Information)

a) Pertinence de l'information

Unanimité quant à sa pertinence pour l'organisme, mais certains s'interrogent quant aux personnes âgées.

b) Clarté de l'information

Vous a-t-il été facile de comprendre l'information donnée?

Unanimité quant à sa trop grande clarté : trop d'informations, trop de texte. Majoritairement le Guide est perçu comme étant facile d'accès pour l'intervenant, mais pas nécessairement pour les personnes âgées ni pour les proches aidants.

c) Mise à jour ou justesse de l'information

Y avez-vous trouvé une ou des informations erronées?

Le besoin de mise à jour est clairement identifié : « Le Guide ne contenait que peu d'erreurs au moment de sa parution, mais les mises à jour n'étant pas effectuées, il en contient de plus en plus. »

Besoin de mises à jour dans « Hébergement ».

Manque de précision dans une de nos rubriques.

Commentaires

La mise à jour est un véritable gaspillage de temps, de papier et d'énergie.

Il s'agit d'un travail colossal étant donné que l'information change rapidement.

Bonifications suggérées :

Au moins quatre des huit personnes rencontrées avaient déjà réfléchi à ce sujet. Leurs suggestions sont unanimes : il faut un coordonnateur qui devienne aussi responsable de la mise à jour. Il lui faudra mettre en place une procédure simple par laquelle tous les dispensateurs de services assumeront la responsabilité de l'informer de toute modification. Le coordonnateur effectuera la modification à la base de données et en informera tous les participants (via Internet). De cette façon tous seront assurés d'une mise à jour fiable.

D'autres suggèrent que la TCABSL gère l'aller-retour de l'information.

d) Informations à ajouter

Les services offerts à domicile tels : coiffure, esthétique ...

Au chapitre « Sécurité » ajouter les autres organismes qui offrent aussi ce service.

e) Utilisation

Sept personnes sur huit l'ont utilisé auprès des employés et bénévoles afin de transmettre l'information, soit aux personnes âgées, soit à leurs proches. Pour elles, le Guide de la TCABSL est un outil fort précieux.

Celle qui ne l'a pas utilisé dit dans un premier temps, connaître les services sur son territoire mais, dans un deuxième temps ajoute craindre que la publicisation du Guide génère de nouveaux besoins auxquels il lui sera impossible de répondre, sinon en coupant dans les services déjà existants. Le manque de bénévoles en serait la cause. C'est pour cette raison que le Guide n'est pas remis aux employés.

A) Contenu (Organisation de l'information)

a) Organisation

Le commentaire le plus fréquent : donner moins d'informations pointues puisqu'elles sont données par l'organisme au moment de l'appel.

Bonifications suggérées

Ajout d'une deuxième table de matière par « Services » avec la liste de tous les organismes qui les offrent, leur numéro de téléphone et la page du Guide où trouver les informations détaillées.

N'imprimer qu'au recto des pages.

Séparer les sections soit à l'aide d'onglets, soit par une page couleur.

Aérer le texte, utiliser davantage les effets de contraste.

b) Format

Nombreuses sont les suggestions à ce sujet :

- Utiliser le format calendrier au mur avec sections de couleurs différentes pour chacun des organismes.
- Placer toute l'information, sous forme de feuilles indépendantes, dans une pochette.
- Recourir à la formule des fiches. Ce serait plus facile à utiliser lors des visites à domicile.
- Ramener toute l'information sous forme de dépliants sur lesquels se retrouvent les noms des organismes dispensateurs de services et leur numéro de téléphone.
- Adopter le format calendrier boudiné qui s'accroche au mur, avec pages de couleur différente pour chacun des organismes.
- Ajouter des photos de personnes âgées heureuses.

B) Mode de diffusion

a) Distribution

De nombreuses copies ont été distribuées par ce réseau, principalement aux employés et quelques unes aux personnes âgées et/ou aux membres de leur famille.

Lorsque des photocopies supplémentaires sont requises, ou bien on l'effectue à ses frais, où l'on s'adresse directement à la personne qui a effectué la première livraison.

Bonification suggérée

Porter le Guide sur Internet.

b) Formation

Seule une présentation verbale a accompagné la distribution du Guide et elle est jugée utile et même nécessaire par certains, mais inutile par un nombre égal de personnes.

À la question portant sur la nécessité d'une formation, les réponses furent les suivantes : Alors que 4 disent qu'elle est inutile pour les intervenants car ils connaissent déjà le système, les quatre autres sont d'avis qu'elle est utile parce qu'elle permet de rafraîchir les connaissances tant des intervenants que des employés.

Quant aux personnes âgées et leurs familles, il y a unanimité : la formation est indispensable.

C) Accompagnement offert à la personne âgée

- L'accompagnement est perçu comme étant primordial auprès de la clientèle âgée en général et plus spécifiquement auprès de celle en perte d'autonomie ou peu scolarisée. Un organisme décrit même ce qu'une formation auprès des bénévoles devrait comporter : formation en relation d'aide, sensibilité à la réalité de la personne âgée, douceur, empathie, capacité d'accueil, patience et savoir prendre son temps pour ne pas bousculer. Bref, il faut revenir au point d'origine de la mission du bénévolat : « L'humain au service de l'humain » car les personnes fragilisées par l'âge ont grand besoin d'un contact personnel privilégié.
- Ailleurs, un organisme vient de terminer une cueillette de données auprès de proches aidants de son territoire, couvrant leurs besoins en « Présence/Surveillance ». Ce service sera ajouté d'ici peu, mais sous une forme davantage adaptée aux besoins exprimés. De plus, une formation pointue est en cours de préparation et sera donnée aux bénévoles.
- Auprès des personnes âgées et même pour leurs proches, un accompagnement est indispensable lors de la remise du Guide, soit pour expliquer la table de matières, soit pour s'assurer de sa compréhension, soit pour vérifier la capacité à entreprendre les démarches.

D) Autres outils d'information disponibles et facilement accessibles

Les principaux outils de référence sont :

- ✓ Le Guide d'accompagnement et d'information pour les aidants naturels
- ✓ Le Guide des Ressources en hébergement
- ✓ Centre Ressource pour la vie autonome, Région du Bas-Saint-Laurent
- ✓ Les dépliants fournis par les autres organismes qui dispensent des services
- ✓ Le Guide « Casser maison » pour informer sur les résidences
- ✓ « Info Stop Point Rouge ». Autocollant qui se place sur la porte du réfrigérateur pour aviser les services d'urgence de l'histoire médicale de la personne
- ✓ Le répertoire élaboré en collaboration avec le CEGEP (via travail social) et qui s'adresse à l'ensemble de la population
- ✓ Le grand répertoire des ressources et services à la communauté de Rimouski, sur Internet (septembre 2008)
- ✓ Internet
- ✓ Le bottin des organismes communautaires de la MRC (sur Internet)
- ✓ Le bottin téléphonique
- ✓ Et le téléphone.

E) Accessibilité à l'information pour les personnes âgées et les membres de leur famille

Tous s'entendent pour dire qu'il faut commencer par faire disparaître les répondeurs automatiques. Les personnes âgées sont insécurisées quand ce n'est pas une personne qui leur parle. Si de plus elles doivent passer par le système de messagerie vocale, elles préfèrent raccrocher et s'adresser au CAB pour obtenir l'information.

Quant à l'hypothèse de passer par Internet, elle n'est pas vue comme nécessaire maintenant puisque les personnes âgées d'aujourd'hui n'ont pas le réflexe « ordinateur », mais ce sera une bonne piste pour la prochaine génération d'ânés. De plus, pour un organisme, cette hypothèse engendre un certain malaise quant à la création de nouveaux besoins impossibles à combler, faute de personnel bénévole.

Autre suggestion : Recourir davantage aux services des Club des 50 ans et plus. Ils sont de bons partenaires dans le cadre de la diffusion de l'information.

Activités pour donner de l'information

À partir d'une situation nouvelle (ouverture d'une nouvelle résidence) tenue d'une séance d'information ouverte au public, mais cela ne remporte pas un réel succès.

Information « thématique » à la demande d'un groupe de personnes qui peuvent être des intervenants ou des citoyens.

Rencontre annuelle d'information. L'an dernier, plus de 100 personnes se sont déplacées pour entendre la conférence donnée par la Chambre des notaires.

Dans les HLM, un conférencier donne de l'information.

F) Accessibilité à l'information pour le personnel des différents réseaux et organismes

Une personne croit que « Info social » pourrait être la réponse, les autres parlent de gestion générale de l'information.

G) Gestion générale de l'information

La majorité s'entend à l'effet que l'important c'est de rester collé à la réalité vécue dans chaque milieu et c'est pourquoi elle privilégie la prise en charge de l'information par chacune des MRC, répondant ainsi au besoin d'appartenance plus fortement ancré chez les personnes âgées.

D'autres privilégient l'organisation suivante :

Le principe de base c'est que l'ensemble de l'information soit centralisé à un seul endroit où quelqu'un agira à titre de coordonnateur, que ce soit la TCABSL, la MRC, la municipalité, un organisme ou même une personne, mais un plus grand nombre privilégie la MRC.

Pour que ce soit gérable, il faut que la masse d'informations soit compilée dans une base de données accessible via Internet. Cependant, pour les personnes âgées, l'accès à Internet ne représente pas une solution; ce qui leur est le plus accessible, c'est le téléphone. Or, son usage s'est complexifié, principalement pour les personnes en légère perte d'autonomie cognitive depuis l'ajout du « 418 » obligatoire qui porte à 10, le nombre de chiffres à composer avant d'atteindre la personne désirée. Autre élément qui vient complexifier le recours au téléphone est

la présence de ces nombreuses boîtes vocales et systèmes informatisés qui créent une insécurité chez plusieurs personnes âgées, surtout lorsque arrive le moment du « Si ... faites le 1; si ... faites le 2 ... ». Certaines personnes âgées préfèrent raccrocher, frustrées parce qu'il leur est impossible d'exercer leur autonomie dans la quête d'informations.

Afin de pallier cet inconvénient il serait avantageux qu'une ligne téléphonique ne comportant que 3 chiffres soit mise à leur disposition pour obtenir toute information. Le 911 existe déjà pour les cas d'urgence, le 811 pour l'Info santé, le 511 pour l'information routière et le 211 est réservé pour la région de Québec/ Chaudière-Appalaches pour toute question portant sur les services et ressources communautaires. Ne serait-il pas souhaitable que le Bas-Saint-Laurent s'inspire de ce modèle pour offrir un service de proximité à ses résidents?

Autre suggestion : Le CAB du BSL, via son site Internet déjà existant, pourrait agir à titre de coordonnateur et certains des CAB locaux, en autant que les ressources financières et humaines suivent, pourraient aussi offrir le service de réception des appels pour leur MRC respective.

H) Autres organismes

Carrefour d'information pour aînés, Relais Santé Matane.

En-dehors de Matane cet organisme est peu connu, mais à Matane, il en va tout autrement, bien que la distinction entre Carrefour d'information et Relais Santé Matane ne soit pas claire. Voir la rubrique « **2. Carrefour d'information pour aînés, Relais Santé Matane** » (p.53) à ce sujet.

Non seulement y réfère-t-on pour obtenir de l'information de nature gouvernementale, mais on y réfère des personnes âgées nécessitant de l'aide pour remplir des formulaires. On s'adresse aussi à eux pour réserver l'espace requis pour tenir des séances d'information citoyenne. La collaboration y est excellente.

Services Québec, Bas-Saint-Laurent.

La majorité a entendu parler de ce service, mais très peu y ont eu recours. Un seul a procédé par le site Internet concernant les crédits d'impôts. La réponse était claire, d'où l'expression d'une nette satisfaction.

Salon des générations et de la famille.

Cet événement est bien connu sur le territoire soit parce qu'on y a déjà participé ou qu'on y participait l'année dernière. Ce Salon est apprécié parce qu'il permet à la fois de dispenser de l'information et d'aller en chercher. De plus il a permis cette année de tenter de recruter de nouveaux bénévoles puisque l'ajout « de la famille » a donné accès à une nouvelle clientèle, celle des 30 ans.

La pièce de théâtre portant sur la violence faite aux personnes âgées a été grandement appréciée.

Bref, ceux qui ont participé à cet événement l'ont beaucoup apprécié.

**3. SYNTHÈSE
RÉSIDENCES PRIVÉES
AVEC SERVICES
(8)**

1. Les guides d'information TCABSL
Réponses selon les critères retenus

A) Contenu (Information)

	8	7-6-5	4-3	2-1
Connaissance		Oui		
a) Pertinence		Oui*		
b) Clarté		Oui*		
c) Mise à jour		Nécessaire		
d) Ajouts			Quelques	
e) Utilisation		Peu		Non

* Avec réserves

A) Contenu (Organisation)

a) Organisation		Bonne		
b) Format			À bonifier	

B) Mode de diffusion

a) Distribution		Faible		
b) Formation		Adéquate		

C) Accompagnement : Insuffisant pour combler les nombreux besoins des résidents.

D) Autres outils : Principalement l'Internet.

E) Accès à l'information pour les personnes âgées.

F) Accès à l'information pour les propriétaires de Résidences privées.

G) Gestion générale de l'information.

H) Connaissance des autres organismes.

Voir pages suivantes pour informations détaillées.

INFORMATIONS DÉTAILLÉES
RÉSIDENCES PRIVÉES AVEC
SERVICES

Nombre de personnes rencontrées : 8

1. Guide de services aux personnes âgées de la TCABSL

Connaissance du Guide?

7 des 8 propriétaires connaissent le Guide et le 8^{ième}, après consultation sur place, regrette de ne l'avoir pas reçu parce qu'il l'aurait certainement utilisé.

A) Contenu (Information)

a) Pertinence de l'information

Unanimité de ceux qui l'ont utilisé quant à sa pertinence, mais certains s'interrogent à savoir s'il est adapté à leur clientèle dont l'âge moyen se situe au-dessus de 80 ans.

b) Clarté de l'information

Vous a-t-il été facile de comprendre l'information donnée?

Il y a unanimité quant à la clarté de l'information pour le propriétaire, mais pour les familles des résidents la réponse est plutôt « **peut-être** » et un « **non** » pour les résidents eux-mêmes.

D'autres s'interrogent à propos des personnes, quel que soit leur âge, qui sont peu enclines à la lecture.

Bonification suggérée

Il faudrait retrancher du texte pour ne s'en tenir qu'à la description générale et au numéro de téléphone à composer. Toute l'information est dispensée par la Résidence au moment de l'appel.

c) Mise à jour ou justesse de l'information

Y avez-vous trouvé une ou des informations erronées ?

Les mises à jour n'étant pas effectuées, l'information devient de moins en moins juste. Chacun est bien conscient qu'il s'agit d'un problème de taille et que la réponse n'est pas évidente.

La majorité a surtout remarqué une faiblesse en ce qui a trait aux Résidences, certaines ayant fermé leurs portes, de nouvelles étant apparues. Une mention est faite quant aux tarifs en vigueur et aux changements apportés aux numéros de postes pour accéder au CSSS.

Bonifications suggérées :

Passer par Internet. Sous la rubrique « Info-Aînés » par exemple, chacun pourrait informer des nouveaux services qui sont offerts chez lui et immédiatement, l'information serait accessible à tous : personne âgée et membres de la famille.

d) Informations à ajouter

Une section spéciale en ce qui a trait à l'information gouvernementale tant provinciale que fédérale sur tous les sujets ayant un impact sur les personnes âgées, y compris la démarche à suivre afin d'accéder à l'information quant aux pensions des personnes âgées ayant travaillé aux Etats-Unis.

Identifier par un signe les organismes qui peuvent recevoir des dons ou des legs.

e) Utilisation

La majorité de ceux qui ont répondu « oui » l'utilisent via la secrétaire comme outil de référence pour trouver un numéro de téléphone, un site Internet, pour donner de l'information à une famille, pour informer des bénévoles d'un organisme ou pour mieux informer les visiteurs en quête d'une Résidence. Un s'en sert pour organiser des séances d'information auprès des résidents et leurs familles.

Les différents motifs allégués pour expliquer une sous-utilisation sont :

- Personne n'a besoin de toute cette information.
- Cela fait un bottin de plus alors qu'Internet permet un accès rapide à une information précise, détaillée et à jour; de plus, en ce qui a trait aux autres besoins des personnes âgées (en RI), il faut s'en remettre à la compétence du médecin ou de l'intervenant sociale qui connaît les ressources du milieu.
- Le personnel n'a pas affaire avec les familles, donc il n'a pas besoin de ces informations.
- Les résidents ne peuvent pas lire un tel document.

Suggestion de bonification

Que les différents comités qui représentent les organismes offrant des services aux personnes âgées se rencontrent et uniformisent tous leurs outils d'information afin de faire disparaître la panoplie de Guides, Bottins, Répertoires, Dépliants et autres qui inondent la population et ne retiennent plus l'attention.

A) Contenu (Organisation de l'information)

a) Organisation

Peu de commentaires à ce sujet, exception faite du caractère trop pointu de l'information qu'il contient.

b) Format

Différents modèles sont suggérés : calendrier boudiné avec, pour chacun des organismes, tous les services offerts; modèle relié par une spirale;

Bonifications suggérées

Création d'un comité réunissant tous les créateurs de Guides, Bottins, Répertoires, dépliants et autres afin qu'ils s'entendent sur un seul Guide contenant toutes les informations.

B) Mode de diffusion

a) Distribution

De façon générale, le Guide n'est pas largement distribué ni à l'intérieur, ni à l'extérieur de la Résidence. Pour donner l'information aux résidents, il faut que l'information vienne à eux.

Bonifications suggérées

La TCABSL pourrait organiser, de concert avec le propriétaire d'une Résidence, une courte séance d'information portant sur les thèmes du Guide s'appliquant aux résidents. Une invitation pourrait être aussi lancée aux familles.

Que la TCABSL fasse la tournée du territoire pour s'assurer que chacun dispose d'un nombre suffisant d'exemplaires.

Enregistrer de courtes capsules d'information et les offrir aux Résidences car nombreux sont les résidents qui ne dorment pas la nuit et écoutent la télévision.

Passer par les journaux locaux, le feuillet paroissial ou la télévision communautaire.

b) Formation

La « formation » s'est résumée à une présentation verbale pour la majorité d'entre eux et elle fut appréciée. Certains ajoutent cependant souhaiter qu'occasionnellement, une formation sur les services disponibles soit offerte à tous les propriétaires de Résidences privées.

C) Accompagnement

Ce sujet préoccupe tous les propriétaires de Résidences privées rencontrés car ce sont ceux qui assument la responsabilité de répondre aux différentes questions des résidents ainsi qu'à celles de leurs familles. Certains se sentent bien seuls. Il leur est difficile d'avoir accès aux services requis par leurs résidents parce que les ressources bénévoles disponibles sont prioritairement affectées aux personnes âgées demeurant à domicile.

Le manque de bénévoles pour répondre principalement aux besoins de contrer la solitude des résidents est le plus criant. Tous les propriétaires rencontrés l'ont abordé.

Bonification suggérée

Travailler à développer une plus grande sensibilité des divers organismes face aux besoins à combler chez les personnes âgées vivant en Résidence et s'ouvrir à une plus grande collaboration.

Suggestions

Dans les Résidences privées pour personnes autonomes il existe un bassin potentiel de bénévoles qui n'est guère pris en compte. Pourtant, répondre au besoin de contrer la solitude de nombreuses personnes âgées serait une belle occasion de conserver un sentiment d'appartenance et d'utilité dans sa collectivité.

La mise sur pied d'une Maison des Aînés pourrait offrir un accompagnement dans la recherche de l'information.

Établir un partenariat entre la Résidence et le CSSS est **essentiel**. Témoignage de satisfaction face au respect, à l'écoute et à la disponibilité du CSSS. Depuis l'entente de partenariat, l'efficacité s'est accrue de 50%.

D) Autres outils d'information disponibles et facilement accessibles

Pour les propriétaires

Les outils d'information les plus souvent utilisés sont : « Ressources hébergement » du conseil de Vigilance, et l'Internet principalement pour l'Association des Résidences privées du Québec et pour Revenu Québec, dans le cas des crédits d'impôts. Seule une minorité a encore recours aux supports papier tels : dépliants, brochures, Guides.

Pour les résidents : activités d'information

À ce chapitre certains propriétaires de Résidences privées font preuve de créativité et d'initiatives permettant aux personnes âgées d'avoir accès à une information adaptée à leurs capacités. À titre d'exemples :

- Rencontre organisée à tous les deux mois. L'actualité fait l'objet d'échanges permettant ainsi de répondre aux questions tout en profitant de l'occasion pour donner l'information qui s'y prête.
- Club de lecture : si les journaux publient un article ou rapportent un événement touchant les personnes âgées, l'article est découpé et affiché aux murs. Les résidents peuvent échanger à ce sujet et/ou aller au bureau pour obtenir des réponses aux questions soulevées.

Mais, de nombreux besoins d'information demeurent sans réponse parce que la ressource appropriée n'est pas connue.

E) Accessibilité à l'information pour les personnes âgées et leur famille

Plusieurs suggestions furent apportées dont :

L'adhésion au service offert par le 211. (Voir la description de ce service au chapitre « Fiche synthèse », p.58.

Une Maison des Aînés pourrait permettre un accompagnement personnalisé dans la recherche d'informations. Mais comment s'assurer par la suite que le besoin identifié a bel et bien été comblé?

Que les intervenants du CSSS et des Entreprises d'économie sociale s'assurent qu'à chaque endroit où ils effectuent une visite auprès d'une personne âgée, une copie du Guide soit déposée.

Que quelqu'un de la TCABSL ou autre, vienne présenter des sections du Guide aux résidents. (Comme ils sont âgés de plus de 80 ans, il faudra choisir et être bref).

Offrir de l'éducation populaire quant à la préparation au vieillissement par les journaux locaux, des capsules télévisuelles, des campagnes d'information, les associations professionnelles de préretraités... Ne pas se contenter d'activités de loisir et d'activités sportives.

F) Accessibilité à l'information pour le personnel des différents réseaux et organismes

Majoritairement les propriétaires de Résidences privées avec services s'accordent pour dire qu'il faut que l'information passe par un « Guichet unique », tant pour les personnes âgées que pour ceux qui gravitent autour d'elles.

Pour faciliter l'accès à l'information, il faut étendre la formule PPP avec différents organismes tels, CSSS, Commission scolaire et autres.

G) Gestion générale

Qui devrait coordonner l'ensemble de l'information?

Aucune tendance significative ne se dégage. Alors qu'un propriétaire suggère le CSSS, un autre insiste sur le fait qu' : «Il faudra que ce soit un organisme neutre, pour s'assurer que l'information demeure en territoire neutre et ne puisse faire l'objet de confusion auprès de la population. » Ce dernier, ainsi qu'une autre personne suggèrent la CRÉ.

Deux autres formulent l'idée que la Table de concertation des aînés du Bas-Saint-Laurent pourrait remplir cette fonction puisqu'elle a déjà développé une expertise en créant, pour chacune des MRC, le Guide des services aux personnes aînées.

Les Municipalités pourraient ouvrir un site « Info-Aînés ». Cela leur permettrait de connaître les organismes de leur territoire et de mettre la main à la pâte dans les secteurs où les besoins ne trouvent pas nécessairement de réponses.

Quelqu'un souligne que le centre d'appel pourrait être localisé n'importe où puisque l'important c'est d'avoir un accès rapide à une information qui soit à la fois claire et précise.

Toutefois, tous s'entendent sur la nécessité de créer un Guichet unique par lequel passerait l'ensemble de l'information. Quant aux modalités, la principale suggestion est de penser à un « Guichet unique » pour chacune des MRC et, si possible, via un organisme déjà existant qui pourrait gérer l'ensemble de la banque de données ainsi que les mises à jour.

H) Autres organismes

Connaissance ou liens avec :

Carrefour d'information pour aînés, Relais Santé Matane.

Le propriétaire d'une Résidence privée de Matane ne connaissait pas « Carrefour d'information pour aînés », mais connaissait très bien Relais Santé Matane, avec lequel il a une belle collaboration puisque certains des résidents participent à leurs activités.

Services Québec, Bas-Saint-Laurent.

Les quatre propriétaires de Résidences privées à qui la question fut posée, répondent tous « non » à la question « Connaissez-vous ce service? », mais tous disent contacter Communication Québec quand ils ont besoin d'information.

Salon des générations et de la famille.

Un seul propriétaire en avait entendu parler.

AUTRE FACETTE D'UN MÊME SUJET

OSBL

Pour répondre aux besoins d'information des personnes aînées

L'ajout d'un intervenant social ou communautaire serait avantageux, tant pour la personne aînée, que pour le réseau de la santé, dans le cas des OSBL.

Cette clientèle présente des caractéristiques particulière : faible revenu, réseau familial et social souvent déficient sinon absent, et connaît de nombreuses problématiques.

L'intervenant pourrait accomplir le premier travail terrain qui consiste à approcher et apprivoiser ces personnes, généralement méfiantes envers les étrangers qui désirent entrer chez elles. Pour contrer cette méfiance, il faut une présence régulière, qui permette à la personne aînée de s'ouvrir sur ses difficultés. Il faut du temps, et faire preuve de respect, pour créer l'ouverture.

C'est dans le cadre de ce temps que l'intervenant, grâce à ses compétences, pourrait faire cheminer la personne aînée tout en lui dispensant les informations appropriées. Peu à peu, il pourrait l'accompagner dans sa démarche conduisant à l'obtention des services requis. Une fois cette étape franchie, il agirait à titre de trait d'union entre la personne aînée et les Services de Santé qui prendraient le relais.

4. SYNTHÈSE
CLUBS DES 50 ANS ET +
(7)

1. Les guides d'information TCABSL
Réponses selon les critères retenus

A) Contenu (Information)

	7	6-5	4-3	2-1
Connaissance		Oui		
a) Pertinence		Oui		
b) Clarté		Oui		
c) Mise à jour				À bonifier
d) Ajouts		Aucun		
e) Utilisation		Oui		

A) Contenu (Organisation)

a) Organisation			À bonifier	
b) Format			À bonifier	

B) Mode de diffusion

a) Distribution		Oui*1		À bonifier*2
b) Formation				À bonifier

*1 de l'information : par les présidents

*2 des Guides

C) Accompagnement : Force quant à la recherche d'informations individuelles.

D) Autres outils : Peu diversifiés.

E) Accès à l'information pour les personnes âgées.

F) Accès à l'information pour les Clubs des 50 ans et +.

G) Gestion générale de l'information.

H) Connaissance des autres organismes.

Voir pages suivantes pour informations détaillées.

INFORMATIONS DÉTAILLÉES CLUBS DES 50 ANS ET +

Nombre de Clubs rencontrés : 7

1. Guide de services aux personnes âgées de la TCABSL

Connaissance du Guide? Six des 7 personnes rencontrées connaissaient le Guide.

A) Contenu (Information)

a) Pertinence, et b) clarté de l'information

Il y a unanimité sous ces deux aspects : ce Guide est très bien fait.

b) Clarté de l'information

Vous a-t-il été facile de comprendre l'information donnée?

Majoritairement, la réponse est « oui ».

c) Mise à jour ou justesse de l'information

Y avez-vous trouvé une ou des informations erronées?

La majorité croit que l'information qui y est contenue est juste, mais quelques uns soulignent la difficulté liée au fait d'y identifier une personne, généralement le président, et d'y inscrire son numéro de téléphone personnel. S'il quitte ses fonctions, il continue à recevoir les appels à la maison.

Bonification suggérée :

Une personne suggère que Relais Santé Matane assume cette tâche sur son territoire puisque le personnel y est déjà payé pour faire ce travail.

d) Informations à ajouter

Aucun ne voit la nécessité d'y ajouter d'informations supplémentaires.

e) Utilisation

La majorité des présidents de Clubs des 50 ans et + a utilisé cet outil pour trouver réponses aux questions des membres ou à celles de leurs proches aidants. Certains ont placé des copies sur le comptoir, le rendant ainsi disponible aux membres soit pour consultation sur place, soit pour en obtenir des photocopies ou encore l'apporter à la maison.

Un président s'en est servi pour informer un nouvel arrivant des ressources et services disponibles dans la MRC. Un autre s'en inspire pour organiser des conférences ou préparer des capsules d'information lors des assemblées des membres. (Cette initiative a fait augmenter sensiblement le taux de participation à ces rencontres.)

Commentaire

« C'est un outil très utile pour la personne âgée, et aussi pour nous : quand un de nos membres nous pose une question nous sommes assurés de donner une réponse qui soit exacte ».

A) Contenu (Organisation de l'information)

a) Organisation

Une majorité dit que le Guide est très bien structuré, qu'il contient beaucoup d'informations et qu'il est facile de s'y retrouver. Mais pour un autre, trouver l'information recherchée en passant par la table des matières, est une opération plutôt compliquée.

Bonifications suggérées

Enlever beaucoup de texte pour ne s'en tenir qu'aux noms des organismes offrant les services et leurs numéros de téléphone.

Écrire le texte en caractères plus gros, l'aérer davantage.

En lieu et place du territoire placer plutôt le titre de la rubrique.

Ajouter une table de matière contenant les différents organismes et les services offerts par chacun.

b) Format

Recourir au modèle des fiches, il deviendrait ainsi plus facile d'effectuer les mises à jour. Faire en sorte que les principales informations tiennent sur une carte plastifiée à placer dans son porte-monnaie, seuls le nom de l'organisme et son numéro de téléphone y apparaîtraient.

B) Mode de diffusion

a) Distribution

Bien que le nombre de Guides complets remis aux membres des Clubs ne soit pas élevé, il n'en demeure pas moins que l'information circule par le biais des présidents qui répondent personnellement aux questions individuelles des membres, ou communiquent l'information par divers autres moyens.

Deux modèles ont généralement été retenus pour assurer la diffusion de l'information :

- Le Guide est mis à la disposition des membres pour fins de consultation.
- Les membres ont été informés de l'existence du Guide et de la possibilité d'obtenir de l'information en s'adressant à leur C.A. qui remettra soit une copie du Guide ou la photocopie de la page répondant aux besoins exprimés.

Advenant un nombre insuffisant de Guides, les Clubs effectueraient eux-mêmes les photocopies, à leurs frais.

Bonifications suggérées

Le Guide devrait se retrouver sur Internet.

La Table de Concertation des Aînées (TCABSL) pourrait effectuer une tournée annuelle des MRC pour recueillir les nouvelles informations et les redistribuer par la suite.

b) Formation

Pour certains, aucune autre formation que celle donnée lors du lancement; pour d'autres, aucune formation du tout, sinon celle disant qu'il s'agissait là d'un document renfermant une précieuse source d'informations.

Le besoin de formation est exprimé ainsi : Par la TCABSL pour les présidents, par ces derniers pour les membres.

C) Accompagnement

La majorité des Clubs des 50 ans et + ont développé différents moyens pour assurer un accompagnement adéquat à la personne âgée en quête d'informations. Bien souvent ce sera le président qui assumera cette responsabilité.

Il est à noter que dans la MRC, le Club des 50 ans et +, est bien souvent la première source d'information pour la personne autonome qui n'éprouve pas encore de problèmes de santé nécessitant la mise en place d'un plan d'intervention.

Le type d'accompagnement offert consiste à chercher dans le Guide, avec la personne concernée, la réponse à la question. Une fois trouvée, très souvent la personne demandera soit un Guide complet, soit une photocopie de la page pertinente.

D) Autres outils d'information disponibles et facilement accessibles

Ce sont principalement les dépliants de chacun des différents organismes qui servent de sources de référence.

Il est souligné qu'une belle collaboration existe entre certains Clubs et ces organismes dont le personnel accepte facilement de participer aux séances d'information organisées auprès des membres.

Le bottin « Roses d'or » pour les Résidences ainsi que les CSSS.

E) Suggestions pour améliorer l'accès à l'information pour les personnes âgées

Pour ce type d'informations, le Club des 50 ans et + est tout désigné pour remplir cette fonction, parce que la promotion de l'information fait partie de la mission.

Expérience visant l'amélioration de la circulation de l'information

Un président a tenté de former un comité pour faire le tour des rues et des rangs de la municipalité afin d'identifier les personnes âgées vivant seules dans le but de mieux veiller sur leur sécurité, mais cela n'a pas fonctionné. Il insiste sur l'importance qu'une telle initiative soit reprise soit par la municipalité ou par la MRC.

F) Suggestion pour améliorer l'accès à l'information pour votre organisme

Passer par la Fédération permettrait de s'assurer que tous les Clubs reçoivent des copies.

G) Gestion générale

Dans un premier temps, mettre le Guide sur Internet pour en faciliter la consultation tant par les intervenants que par les organismes, sans oublier la personne âgée et les membres de sa famille.

Créer un « Guichet unique » et publiciser cette information afin que tout le monde développe le réflexe de s'y référer.

Qui devrait coordonner l'ensemble de l'information?

Passer par les Clubs locaux qui assureraient la présence d'une personne pour répondre directement au téléphone sans obliger d'étapes telles « faites le 1 ... faites le 2 ... », ni un long moment d'attente.

Passer par la Fédération qui peut atteindre, via son réseau, tous ses clubs affiliés et par conséquent un grand nombre de personnes. Une entente quant au mode de financement serait à étudier.

H) Autres organismes

Avez-vous entendu parler de :

Carrefour d'information Relais Santé Matane ?

Hors de Matane, il est peu connu.

Services Québec du Bas-Saint-Laurent?

Peu connu sous cette appellation, et peu de Clubs ont recours aux services offerts. Cependant, ceux qui l'ont contacté sont satisfaits du service reçu.

Salon des générations et de la famille organisé par la FCADEQ (Clubs des 50 ans et plus de l'Est du Québec) qui s'est tenu en septembre 2008 à Rivière-du-Loup?

Tous ont entendu parler de l'événement et plusieurs y sont allés.

Commentaire d'un président

« Il faut prendre en considération que dans les petits milieux tout le monde se connaît et que l'entraide existe de façon naturelle, permettant aux personnes âgées de bénéficier **d'une qualité de vie prolongée.** »

5. SYNTHÈSE PERSONNES ÂÎNÉES

a) QUESTIONNAIRE GÉNÉRAL (27) Hommes : 8 Femmes : 19

1. Guide des services aux personnes âgées

Connaissance de l'existence du Guide **Oui : 8 Non : 19**

A) Contenu (Information)

a) Pertinence : Unanimité quant à sa pertinence.

b) Clarté de l'information :

Vous a-t-il été facile de comprendre l'information donnée?

Bien que majoritairement on le trouve très clair, quelques personnes le trouve un peu compliqué parce qu'il y a beaucoup de texte à lire. Deux personnes ajoutent que pour les organismes, le « Guide des ressources » contient des informations faciles à trouver, mais il en va tout autrement pour les personnes âgées.

Bonifications suggérées :

Ajouter une deuxième table des matières à partir des organismes et identifiant tous les services offerts par chacun.

Corriger les informations et retirer les pages « Amendements ».

« **Humaniser** » l'information en ajoutant une phrase du genre : « Une personne vous répondra » ou « Nous attendons votre appel. »

c) Mise à jour ou justesse de l'information :

Y avez-vous trouvé une ou des informations erronées?

La majorité ne peut répondre à cette question, mais une personne fait part des nombreux changements survenus depuis la parution du Guide et que, l'absence de mise à jour, rend l'outil déficient.

Une autre témoigne à l'effet qu'un service décrit comme étant gratuit ne l'est pas.

d) Informations à ajouter

Majoritairement on dit que non. Une personne suggère d'ajouter les numéros de téléphone des députés, et une autre propose l'ajout du service offert par les bénévoles du Centre Hospitalier de Rimouski : l'accompagnement à la personne qui reçoit un suivi médical. Ce service qui était inconnu d'une personne, a été fort apprécié quand il lui fut offert.

Clarifications

Majoritairement on ne voit aucune clarification à apporter au Guide, le seul bémol concerne davantage la réorganisation au CSSS qui fait en sorte qu'il est parfois difficile pour les intervenants de donner une information claire quant au « qui fait quoi ». Le citoyen « en bout de ligne » attend.

e) Utilisation

Une personne en a fait une photocopie pour la donner à une association de personnes retraitées; à quelques personnes, pour informer une autre personne âgée et pour ses besoins personnels.

A) Contenu (Organisation de l'information)

a) Organisation

Bien que généralement le Guide soit considéré comme étant bien structuré, certaines suggestions de bonification sont formulées :

- Ajouter une deuxième table des matières à partir des organismes et identifiant tous les services offerts par chacun
- Enlever les pages « Amendements » (dans le cas d'une MRC).

b) Format

Bien que dans l'ensemble ce format convienne, les réserves suivantes sont apportées :

- Il peut paraître rébarbatif pour certaines personnes âgées. Il contient trop de texte.
- Il est trop grand. Il faudrait le couper en deux, il serait plus épais, mais plus facile à reconnaître quand on le cherche.

B) Mode de diffusion :

a) Distribution

Quand on en manque, ou bien l'on s'adresse directement à la TCABSL ou à son représentant sur le territoire, ou on effectue soi-même les photocopies en passant par le Club des 50 ans et plus, le CAB ou l'entreprise d'économie sociale du territoire.

Une personne précise cependant qu'aucune photocopie ne sera faite, tant que le Guide ne sera pas à jour.

b) Formation

La seule formation reçue par la majorité est celle donnée lors du lancement. Quelques uns ont reçu le Guide avec, pour toute information, qu'il s'agissait là d'un bon outil.

C) Accompagnement

Sauf rares exceptions, les personnes âgées ne sont pas accompagnées dans la suite de leurs démarches.

D) Autres sources d'information disponibles et facilement accessibles

Majoritairement on a recours spontanément au CSSS quand on est à la recherche d'une information, les autres s'adresseront plutôt au CAB ou à l'entreprise d'économie sociale de la MRC. Le Club des 50 et plus est aussi une source d'information, soit dans le cadre de ses assemblées générales ou encore dans le cadre d'un appel téléphonique.

Certains se tiennent informés par le biais des journaux locaux, la télévision communautaire, la radio et le feuillet paroissial, ou au contact d'une autre personne âgée du milieu.

Une personne a en sa possession 2 Guides de ressources dont « Casser maison ».

Dans la MRC de Matane, le recours à Relais Santé est une autre source d'informations.

E) Accessibilité à l'information pour les personnes âgées et les membres de leur famille

Plusieurs personnes âgées sont heureuses d'avoir voie au chapitre. Les deux suggestions **les plus souvent émises** sont les suivantes :

- Que tous les organismes dédiés à l'information auprès des personnes âgées s'assurent d'affecter une personne à la réception des appels. « De devoir choisir des options, écouter une « machine » qui ne nous comprend pas, c'est épouvantable ». Elles préfèrent raccrocher.
- L'importance que toute l'information soit centralisée à un endroit connu et situé sur la MRC est soulignée. Une personne ajoute : « Parce que le CSSS ne peut pas répondre à **toutes** les questions de vie courante des personnes âgées. »

Viennent ensuite celles **souvent entendues** :

- Que le CAB et l'entreprise d'économie sociale reçoivent un nombre suffisant de Guides parce que ce sont eux qui reçoivent les premières questions.
- Il faut trouver un moyen pour que toutes les familles du territoire aient en leur possession une copie du Guide. De cette façon, toutes les personnes âgées, même celles qui ne reçoivent ni les services du CSSS, ni ceux des autres organismes, puissent bénéficier de l'information. De plus, un Guide par domicile pourrait répondre à l'objectif préventif en ce qui concerne les proche-aidants.
- Le Club des 50 ans et plus pourrait développer davantage le volet social de son organisation. Il pourrait ainsi devenir un partenaire privilégié dans le cadre de l'accès à l'information auprès des personnes âgées en pleine forme. Plutôt que de dire que les personnes âgées ne vont pas aux réunions et n'obtiennent pas l'information, pourquoi ne pas mettre sur pied un comité qui se déplacerait vers les membres?

Enfin se retrouvent les **suggestions isolées** :

- Passer par un Guichet unique (dans chacune des MRC) où, en composant **un simple numéro de téléphone**, la personne âgée aurait accès à un « être humain » et non à « une machine ». Cette personne prendrait le temps d'écouter avec empathie. À l'aide de la base de données, comprenant tous les services disponibles sur le territoire et leurs critères d'admissibilité, cette personne serait en mesure d'effectuer un premier tri quant aux organismes susceptibles de répondre aux besoins exprimés et de donner le nom et le numéro de téléphone de celui susceptible d'apporter la réponse la mieux adaptée. Enfin, elle vérifierait si la personne âgée est en mesure de poursuivre sa démarche. Si tel n'était pas le cas, ou en cas de doute, elle offrirait la possibilité d'informer elle-même l'organisme qui se fera un devoir de contacter la personne âgée dans un délai de temps inférieur à 3 heures.
- Pour une personne âgée de plus de 80 ans, consulter Internet n'est pas la solution, mais pour les membres de sa famille, oui.

- Pour les personnes âgées, la porte d'entrée du CSSS, c'est l'AEO (Accueil, Évaluation, Orientation); c'est là que doivent se trouver les Guides et chez les intervenants qui travaillent au domicile des personnes âgées.
- À l'entrée des Résidences privées, il pourrait y avoir un présentoir contenant des copies du Guide mises à la disposition des familles des résidents et des visiteurs.
- Quel que soit le moyen retenu, s'assurer de son caractère humain. Il faut que le respect de la personne soit omniprésent.

F) Accessibilité à l'information pour le personnel des différents réseaux et organismes et

G) Gestion générale de l'information

Peu de personnes se prononcent sur ces deux sujets. Les quelques suggestions obtenues sont les suivantes :

Création d'un Guichet Unique, responsable de la gestion des données, de la mise à jour et de l'accessibilité de l'information auprès des organismes. Dans un premier temps il faudrait créer la base de données en répertoriant **tous** les services déjà disponibles aux personnes âgées de chacune des MRC et sur tout le territoire du Bas-Saint-Laurent. (Pour le cas où certains services ne seraient pas offerts dans une MRC).

Dans un deuxième temps, il faudrait :

a) Publiciser ce nouveau services **auprès de tous les organismes** existants en les informant de leur devoir d'informer le « Guichet unique » de toutes modifications apportées à leurs services (retraits ou ajouts) afin que la gestion de la mise à jour de l'information soit rendue possible.

b) Publiciser ce nouveau service **auprès de la population** afin d'une part, que tout organisme non inscrit mais dispensant des services aux personnes âgées puisse s'y inscrire, et d'autre part, que les personnes âgées soient au courant de l'existence de ce nouvel outil.

H) Autres organismes

Carrefour d'information pour les personnes âgées vulnérables sous la responsabilité de Relais Santé Matane.

Impossible de se prononcer à ce sujet puisque les personnes âgées qui habitent hors de Matane, ne le connaissent pas, et les 15 autres ont complété le questionnaire à Relais Santé Matane.

Services Québec du Bas-Saint-Laurent

Très peu de personnes âgées connaissent cet organisme. Celles qui disposaient de cette information l'avaient obtenue en cherchant dans les pages bleues du bottin téléphonique. Deux personnes ont tenté d'obtenir de l'information, une y est parvenue et elle est très satisfaite de la qualité du service. C'est le mode d'accès qui l'a dérangée : « Le temps d'attente était tellement long, qu'il m'a fallu m'y reprendre à 6 fois avant de pouvoir obtenir la réponse.

L'autre personne s'est découragée d'attendre et a raccroché.

Une troisième passe le commentaire suivant : « J'ai mis tellement de temps à me décider à les appeler, sachant que faire affaire avec les services gouvernementaux c'est long et compliqué, que j'ai finalement préféré m'adresser à un voisin qui m'a donné la réponse. »

Salon des générations et de la famille Oui : 4

La majorité des personnes qui connaissent l'événement sont membres d'un Club de 50 ans et plus. Peu de personnes y sont allés, mais celles qui y étaient ont toutes apprécié la pièce de théâtre et certaines conférences. L'information recherchée y était disponible, surtout sous forme de dépliants.

Le degré de satisfaction est important comme en témoigne ce commentaire : « C'était très bien organisé et intéressant. Il est juste dommage que les gens ne se déplacent pas davantage. »

5. SYNTHÈSE PERSONNES ÂÎNÉES

QUESTIONNAIRE FERMÉ (87 personnes)

La compilation complète des réponses a été rendue impossible à cause de deux facteurs principaux :

a) Certaines consignes ont manqué de précision. Exemples : **B) 1 et 2**

1. Si votre 1^{ère} réponse a été «**non**», indiquez pourquoi vous n'avez pas eu à le faire.

- a) Je disposais déjà de l'information nécessaire
- b) Je n'ai éprouvé aucun besoin nécessitant de l'aide extérieur
- c) Quand j'ai besoin d'aide je consulte Internet
- d) Les membres de ma famille s'occupent de moi
- e) J'ignorais que je pouvais le faire.

2. Si votre 1^{ère} réponse a été «**oui**», quelle était la nature de ce besoin?

- a) Aide à domicile
- b) Alimentation
- c) Crédits d'impôt
- d) Impôts
- e) Hébergement
- f) Santé
- g) Transport :
- h) Quelqu'un pour me visiter
- i) Testament
- j) Mandat en cas d'inaptitude

Autres :

Lors de la 1^{ère} rencontre, aucune restriction n'a été donnée quant au nombre de motifs. En 1, certains n'en n'indiquèrent qu'un, tandis que d'autres cochaient a), c) et d).

b) D'autres consignes ont varié d'un groupe à l'autre. Exemple : **B) 2.**

2. Si votre 1^{ère} réponse a été «**oui**», quelle était la nature de ce besoin?

Au 1^{er} groupe, il n'y avait aucune restriction, donc on a coché plusieurs réponses, tandis qu'aux groupes qui suivirent, il fut demandé de n'en cocher que 2. Résultat : impossible de démêler les réponses qui suivaient et qui étaient en enchaînement avec cette question à savoir :

C) PREMIÈRE SOURCE D'INFORMATION

2. Si votre 1^{ère} réponse a été «**oui**», quelle était la nature de ce besoin?

- a) Un membre de ma famille
- b) Centre d'action bénévole
- c) Une résidence privée pour personnes âgées
- d) Curé de ma paroisse
- e) L'Association à laquelle j'appartiens
- f) Club des 50 ans et plus
- g) Urgence de l'hôpital
- h) Soutien à domicile
- i) Services Québec
- j) La Municipalité
- k) Médecin
- l) Un voisin
- m) CLSC
- n) Internet
- o) Un ami :
- p) Autre, précisez :

D) MODE DE DIFFUSION DE L'INFORMATION

Sous quelle forme vous a-t-on donné l'information?

- a) De bouche à oreille b) Un dépliant c) Des dépliants
- d) Le « Guide des services aux personnes âgées de ma MRC »
- e) Une photocopie de la page du Guide qui me concernait

F) QUALITÉ DE L'INFORMATION

Cette première information était-elle

- Complète : Oui
- Claire : Oui
- Facile à comprendre : Oui
- Exacte : Oui
- Autre : Précisez. _____

G) ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION

1. À partir de cette première information, est-ce que la réponse à votre besoin

- a) Vous a été rapidement fournie? Oui Non
- b) Vous a-t-il fallu entreprendre **une** autre démarche? Oui Non
- c) Vous a-t-il fallu entreprendre **plusieurs** autres démarches? Oui Non

2. S'il vous a fallu entreprendre une ou plusieurs autres démarches, quelle a été votre réaction face à cette obligation?

- a) J'ai demandé à un membre de ma famille de le faire pour moi
- b) J'ai demandé à un ou une amie de le faire pour moi
- c) C'était trop compliqué, j'ai décidé de laisser tomber
- d) J'ai entrepris la ou les démarches.

3. Si vous avez répondu «oui», il m'a fallu entreprendre **une** autre démarche, ou **plusieurs** autres démarches, quelle(s) était(ent) cette ou ces autres démarches ?

- a) Téléphoner à un organisme b) Aller rencontrer quelqu'un
- c) Recevoir quelqu'un
- d) Autre : Précisez.

4. Si vous avez répondu « oui », il m'a fallu entreprendre **plusieurs** autres démarches, quel a été le nombre approximatif?

- a) D'appels téléphoniques requis avant d'obtenir toute l'information
- b) De rencontres ou de visites nécessaires avant d'obtenir toute l'information.

5. Quel était sur vous, l'impact de toutes ces démarches?

- a) Aucun impact
- b) Cela me faisait du bien parce que je pouvais parler à quelqu'un
- c) Cela m'obligeait à déranger un membre de ma famille ou un ami
- d) Cela m'obligeait à me lever plus tôt pour avoir le temps de me préparer
- e) Autre impact : Précisez.

H) MOYENS FACILITANT L'ACCESSIBILITÉ

a) Ligne téléphonique

SI votre première démarche était de loger un **appel téléphonique**,

Qui a répondu? Une personne : Un répondeur :

1. Que pensiez-vous tout en composant ce numéro ?

- a) J'avais peur de me tromper dans toutes les opérations à faire
- b) Je ne savais pas que ce n'était pas une personne qui me parlait
- c) J'ai trouvé que c'était long avant que quelqu'un me parle
- d) J'étais content de parler tout de suite à quelqu'un

2. Pour vous, à quel point est-il important de parler directement à une personne lorsque vous téléphonez pour obtenir de l'information quant à un service?

Pas vraiment important : Important : Assez important : Très important :

Commentaire :

b) Rencontre

SI votre 1^{ère} démarche consistait à **rencontrer quelqu'un**

1. Qui s'est déplacé?

- a) La personne est venue me voir à la maison
- b) Je suis allé rencontrer la personne à son bureau

2. Comment vous sentiez-vous au moment de ce 1^{er} contact personnel ?

- a) Satisfait : quelqu'un m'écoutait, m'aidait à trouver des solutions
- b) Inquiet : ma demande semblait être compliquée
- c) Bousculé : la personne était pressée et j'avais trop de questions
- d) Insatisfait : je devais encore faire d'autres démarches

3. **Tout de suite après** la première rencontre ou le premier téléphone, que pensiez-vous?

- a) J'étais satisfait car j'avais toutes les réponses dont j'avais besoin
- b) J'étais découragé : trop d'informations et tout était devenu plus compliqué
- c) J'étais effrayé car je risquais maintenant de perdre le peu que je possède
- d) J'ai demandé à un membre de ma famille de s'en occuper
- e) J'ai demandé à quelqu'un d'autre (ami, voisin) de s'en occuper
- f) J'ai décidé d'abandonner mes recherches et de me débrouiller sans service.

Donc, les seules données qui soient utilisables sont les suivantes :

A) CLASSIFICATION

Faites un **X** vis-à-vis le groupe d'âge auquel vous appartenez.

90 ans et + : **3** 80 / 89 : **16** 75/79 : **19** 70/74 : **24** 65/69 : **11** 60/64 : **10** 55/59 : **4**

De quel sexe êtes-vous? F : **69** M : **18**

E) CONNAISSANCE DU GUIDE

Quelqu'un vous a-t-il montré ce Guide? Oui : **19** Non : **68**

Si votre réponse est oui, quel organisme vous l'a présenté?

Cercle culturel : **5** Clubs des 50 ans et + : **5** CLSC : **4** Soutien à domicile : **3** Relais Santé : **2**

D) AUJOURD'HUI

1. Y a-t-il un service dont vous auriez besoin et que vous n'avez pas? Oui : **11**

Si votre réponse est «oui», de quel(s) service(s) s'agit-il?

Aide au jardinage : 1 Répit : 2 Soutien à domicile : 2* Entretien ménage 1* ? : 3

Évaluation : 1 Visite d'une infirmière pour prendre la pression : 1

2. Pourquoi n'avez-vous pas ce service?

a) Il n'est pas offert sur notre territoire : **3**

b) Il me coûterait trop cher : **2**

c) Il n'y a pas assez de bénévoles : **1**

d) Je ne réponds pas aux critères pour l'obtention de ce service : **2**

e) Je ne sais pas où, ni à qui je devrais m'adresser pour l'obtenir : **2**

(*1) : Hésite à le demander : **2*** CLSC manque de temps : **1**

Note : b) c) d) appartiennent à une même personne

EN RÉSUMÉ

1. Dans l'ensemble, pour une personne âgée qui désire obtenir de l'information, diriez-vous que :

a) C'est facile : **11**

b) C'est facile **après** avoir trouvé où il faut s'adresser : **17**

c) C'est plus facile si un membre de la famille ou un ami peut faire les démarches : **2**

d) C'est plutôt compliqué : **11***

e) C'est trop compliqué : **3**

* **1** : CLSC non accessible.

2. Selon vous, est-ce que l'Internet pourrait faciliter l'accès à l'information?

a) Pour la personne âgée Oui : **13** Non : **29**

b) Pour la famille et l'entourage de la personne âgée Oui : **19** Non : **13** ? : **2**

5. SYNTHÈSE PERSONNES ÂÎNÉES

c) SYNTHÈSE DES 2 QUESTIONNAIRES (114 personnes)

<u>Nombre total</u> : 114			
<u>Répartition selon le sexe</u> :		F : 88	M : 26
<u>Répartition selon l'âge</u> : (87 personnes seulement)			
52-59 : 4.6%	60-64 : 11.5%	65-69 : 12.6%	70-74 : 27.6%
75-79 : 21.9%	80-89 : 18.4%	90et+ : 3.4%	
<u>Nombre de proches aidant</u> : *1 43% des 94 personnes interrogées.			
*1 : Lors des premières visites, cette question n'a pas été posée.			
<u>Nombre de personnes ne disposant d'aucun des services offerts</u> :			
Près de 50% des personnes interrogées disent n'avoir besoin d'aucun service. La grande majorité des autres dit posséder l'information dont elle a besoin (dépliants, Internet, le réseau social et pour une minorité : la famille.) 3 personnes rencontrées disent qu'elles ignoraient l'existence des services.			

Complément d'information :

À partir de documents obtenus par l'Agence de Santé et des Services Sociaux du Bas-Saint-Laurent, les données quant au nombre de personnes âgées bénéficiaires des services « Milieu de vie » et « PPALV » sont les suivantes :

1. En 2009 il était établi que la population âgée de 65 ans et + au BSL était de : **36,121**.
2. En 2008-2009, **5 899** personnes recevaient des services « Milieu de vie » (RI, RTF, CHSLD et Ressources privées). Ces services couvrent la santé physique, santé mentale, déficience physique, services généraux, santé publique, etc.
3. Pour la même période, **7 585** personnes recevaient des services de maintien à domicile « PPALV » (soins infirmiers, inhalothérapie, aide à domicile, services psychosociaux, nutrition, ergothérapie et physiothérapie).

Sans prétendre au titre de statisticien et conscient des limites imposées par toute forme de statistiques, il demeure possible de penser que des services, en lien avec la santé, sont offerts à **37,3%** de la population âgée de 65 ans et plus par le réseau de la santé et ses partenaires.

À partir de cette déduction, une importante mise en garde s'impose : **Attention au danger d'encourager**, sans le vouloir, **le préjugé de l'âgisme** voulant que les personnes âgées en général, soient un poids pour le système de santé et de ce fait, pour les contribuables québécois.

Accès à l'information

La majorité signifie qu'il est plutôt compliqué d'accéder à l'information aux motifs suivants :

- a) Le trop grand nombre de dépliants accompagnés d'explications verbales seulement.
- b) La difficulté de parler à une personne dès le premier contact. Le commentaire le plus souvent entendu a été : « C'est facile d'obtenir le service une fois qu'on a réussi à parler à quelqu'un ».
- c) La suggestion de bonification la plus souvent entendue a été : « Ils devraient se parler pour éviter que nous soyons obligés de répéter 2, 3 fois et parfois même encore plus, la même demande.»

Note : Le service de répondeur et surtout le système informatique du « faites le 1 » soulèvent partout les passions : stress, frustration et colère conduisant même parfois à un arrêt de la recherche, avec pour conclusion : « Ils offrent un mauvais service ».

Accès à l'information via la famille

Les commentaires les plus souvent entendus pour expliquer le non recours aux membres de sa famille pour obtenir de l'information ont été : « La peur de déranger, la volonté de ne pas devenir une source d'inquiétude ou un fardeau pour les enfants, l'éloignement ou la perte du réseau familial ».

Note : Le modèle type devra faire en sorte que les membres de la famille de la personne aînée soient informés du moyen à utiliser pour obtenir de l'information quant aux services disponibles aux personnes aînées, sachant que ces dernières ne s'adresseront pas nécessairement à eux en cas de besoin.

Complément d'information au sujet du sentiment de solitude

Ce sentiment évoqué par quelques personnes aînées vivant à domicile, a aussi été évoqué tant par quelques résidents que par au moins deux propriétaires de résidences privées avec services, au sujet de leurs résidents. Le problème serait attribuable au fait que les CAB manquent de bénévoles pour leur offrir ce service, choisissant de privilégier la clientèle aînée vivant seule à domicile.

Un tableau obtenu par l'Agence de Santé et des Services Sociaux du Bas-Saint-Laurent fait état de la situation suivante :

SITUATION DE VIE : **PERSONNES VIVANT SEULES**

CSSS	% de personnes de 65 ans et plus vivant seules en 2001 (ménages privés)	% de personnes de 65 ans et plus vivant seules en 2006 (ménages privés)
Kamouraska	25,1%	25%
Rivière du Loup	30,4%	27,6%
Témiscouata	28,3%	30,3%
Basques	26,0%	29,8%
Rimouski-Neigette	29,8%	29,5%
Mitis	32,4%	32,1%
Matane	29,2%	29,5%
Matapédia	28,1%	29,4%
Bas-Saint-Laurent	28,1%	29,1%
Québec	28,1%	31,2%

Note : L'évolution de cette situation vient appuyer la nécessité de la mise en place d'un mécanisme d'accompagnement qui permette le déplacement d'une personne vers la personne aînée où qu'elle soit, (à domicile, en résidence privée ou publique).

Accès à l'information via Internet

Majoritairement les personnes aînées ne recourent pas à ce moyen d'information, mais certaines pensent que ce pourrait être utile pour les membres de leur famille.

Principales sources d'information

Majoritairement la réponse reçue a été : « le bouche à oreille ».

Pour les personnes recevant des services du CSSS, c'est d'abord le médecin qui a fait en sorte que les services soient mis en place sans que ce soit compliqué pour elles.

Puis viennent les CSSS suivis de près par le soutien à domicile de la MRC par le biais de dépliants.

Pour les autres, le Club des 50 ans joue un rôle important.

Enfin, quelques personnes ont recours à leur association professionnelle.

6. SYNTHÈSE DES INFORMATIONS

« GUIDE DES SERVICES AUX PERSONNES ÂÎNÉES TCABSL »

Connaissance : Le Guide est connu par la majorité des personnes rencontrées, sauf par les personnes âgées à qui il s'adressait aussi.

A) Contenu (Information)

a) Pertinence : Unanimement on confirme la pertinence de cet outil pour les organismes, mais on s'interroge quant à sa pertinence pour les personnes âgées.

b) Clarté de l'information : Bien que nombreuses soient les réponses à l'effet que l'information contenue soit claire pour des intervenants, on s'interroge à savoir s'il en va de même pour les personnes âgées et les membres de leur famille. Les principales suggestions de bonifications à être apportées touchent surtout la mise en page et l'organisation de l'information.

c) Mise à jour : Bien qu'on reconnaisse que l'information contenue au moment de la publication ait été juste, la très grande majorité des utilisateurs déplore l'absence de mises à jour qui, pour certains, entache la crédibilité et la fiabilité de l'outil.

d) Ajouts : Les suggestions relativement aux ajouts à porter au Guide sont mentionnés à la compilation des données de chacun des organismes.

e) Utilisation : À ce chapitre les réponses varient selon les milieux auxquels nous nous adressons et aussi selon les MRC. Dans les plus petites MRC les intervenants disent très bien connaître leur milieu et n'avoir pas besoin du Guide.

- Dans les CSSS le Guide est utilisé par environ 40% des intervenants. On préfère s'en remettre aux outils déjà en place. De plus, l'expérience du personnel fait en sorte qu'ils connaissent bien les ressources de leur milieu et n'ont pas, ou très peu besoin, de consulter pour trouver les services les plus souvent utilisés.
- Les groupes communautaires sont ceux qui utilisent davantage le Guide car il leur apporte un complément d'information qui est apprécié. La principale bonification suggérée concerne son format.
- Les Résidences privées utilisent peu le Guide parce qu'on préfère recourir à Internet où l'on trouve l'information plus rapidement qu'en la cherchant dans la pile de bottins et de dépliants. Cependant ceux qui l'utilisent l'apprécient. Il leur permet d'informer les familles ainsi que les visiteurs à la recherche d'une Résidence privée.
- Les Clubs des 50 ans et plus, majoritairement, connaissent le Guide. Les moyens pour rendre l'information disponible, tant auprès des membres que de la population varient d'un Club à l'autre.
- Trop peu de personnes âgées connaissent l'outil, il est impossible de procéder à une généralisation.

A) Contenu (Organisation)

a) Organisation :

Les principales suggestions visant l'amélioration de l'organisation de l'information ont surtout porté sur une séparation plus évidente entre les chapitres et sur la pagination du document.

b) Format du Guide : Une majorité provenant surtout d'organismes communautaires et du réseau de la Santé, suggère des bonifications telles, principalement, l'ajout d'une table des matières donnant le nom de l'organisme, la liste des services qu'il offre, son numéro de téléphone et le numéro de la page du Guide où trouver l'information.

B) Mode de diffusion

a) Distribution : Le Guide a été distribué en de nombreux exemplaires, mais aucun mécanisme de suivi n'ayant été mis en place, il devient pour ainsi dire impossible d'en suivre la trace.

b) Formation : La majorité des personnes rencontrées n'a reçu pour toute formation qu'une présentation verbale. Quand il s'agit d'intervenants habitués à ce genre d'outils, ils la considèrent généralement suffisante, mais dans les autres cas, la majorité souhaite une formation plus pointue.

C) Accompagnement

Dans le processus d'information aux personnes âgées, un mécanisme d'accompagnement est nécessaire, particulièrement auprès de celles qui sont vulnérables.

D) Autres outils d'information disponibles et facilement accessibles :

(Voir la liste sous chacun des organismes.)

E) F) Suggestions pour améliorer l'accès à l'information pour tous

Elles sont à la fois nombreuses et variées. Celles les plus souvent énoncées sont :

1. Importance d'une coordination pour gérer l'ensemble de l'information.
2. Nécessité d'un « guichet unique » par où transite tant l'information que les mises à jour.
3. Importance de prévoir un mode de mise à jour efficace.
4. Importance d'assurer un accès à l'information qui soit facile tant pour les organismes, les intervenants que pour les personnes âgées et leurs familles.
5. Nécessité d'incorporer au Guide un volet « Accompagnement ».

FIN DE LA CUEILLETTE DES DONNÉES EN LIEN AVEC LE GUIDE DES SERVICES.

7. CONCLUSION

« GUIDE DE SERVICES AUX PERSONNES ÂNÉES DE LA TCABSL »

Suite à l'étude de l'ensemble des données recueillies et nous appuyant sur les objectifs énoncés au Plan d'action de l'Entente spécifique, à savoir :

« Bonifier l'information citoyenne destinée aux personnes âgées en améliorant :

a) la circulation de l'information

b) la manière dont elle est présentée

c) la diffusion de l'information sous l'angle de la prévention »

NOS CONCLUSIONS SONT LES SUIVANTES :

Le Guide de services aux personnes âgées est un outil dont la richesse vient de ce qu'il adopte une approche **novatrice** de l'information.

Structuré à partir **des besoins de la personne âgée**, il la place au centre de l'information, permettant ainsi de regrouper l'ensemble des services disponibles à l'intérieur de ses quelques pages. Cette façon d'aborder la question lui confère **un caractère généraliste** qui facilite l'accès à l'information pour ses utilisateurs et ne se retrouve nulle part ailleurs. Cet outil permet d'éviter les nombreuses démarches requises avant d'obtenir une réponse satisfaisante aux besoins.

Par contre, le support utilisé (format papier), crée sa plus grande faiblesse : **la mise à jour de l'information.**

Étant humainement impossible d'être à la fine pointe de chacun des changements apportés à l'offre de services de chacune des MRC du vaste territoire du Bas-Saint-Laurent, il devient un outil non fiable peu de temps après sa mise en circulation, d'où un manque d'intérêt de la part des principaux intervenants à le consulter.

D'autres inconvénients s'ajoutent à ce format papier :

Pour la personne âgée et sa famille :

Il faut d'abord l'avoir reçu, puis le retrouver, pour pouvoir le consulter.

Pour les intervenants ou dispensateurs de services :

Le réflexe premier, pour un personnel qui connaît bien les ressources de son milieu, consiste à concentrer ses recherches dans son propre secteur d'activités en se référant aux habitudes développées au fil des ans. L'apparition du Guide exige donc un changement de culture, mais comme l'outil est peu fiable, la nécessité d'un changement à cet égard n'est pas perçue comme étant nécessaire.

DONC, UNE MODIFICATION AU SUPPORT DE L'INFORMATION S'IMPOSE.

DEUXIÈME PARTIE

ÉTUDE DES EXPÉRIENCES, ORGANISMES ET SERVICES AUTRES QUE LE « GUIDE »

2. CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS, RELAIS SANTÉ MATANE

Suite à la rencontre avec les responsables, dont madame Chantal Leblanc, coordonnatrice Relais Santé Matane, il ressort que les services du Carrefour d'information soient bonifiés du fait de son intégration à l'organisme communautaire Relais-Santé Matane, organisme communautaire «milieu de vie permettant de briser l'isolement des aînés et des aidants naturels, en leur offrant des services qui répondent à leurs besoins et en instaurant un réseau d'aide et d'entraide favorable à l'épanouissement de la personne. »

Sous la responsabilité d'une professionnelle, 21 bénévoles nommés « Guides accompagnateurs » rendent accessible l'information gouvernementale destinée aux personnes aînées réparties sur tout le territoire de la MRC.

Formation

Une technicienne de Services Québec a rencontré la personne responsable et les bénévoles pour présenter le « Guide des Aînés » et le « Répertoire des Programmes et Services ».

Guide des ressources de la TCABSL

Après une séance d'information présentant le Guide, chaque bénévole en a reçu une copie qu'il peut photocopier en tout ou en partie, selon les besoins de la personne rencontrée.

Autres outils d'information disponibles et facilement accessibles

Outre les Répertoires, Guides des ressources, brochures et dépliants offerts par Services Québec, le Carrefour dispose aussi de l'information de Services Canada, du « Guide aux aidants naturels » et des dépliants remis par les autres organismes du territoire qui rencontrent les guides accompagnateurs pour leur donner une formation de base quant aux services offerts.

Difficultés liées à la présence du Carrefour et de Services Québec sur un même territoire

Aucune difficulté majeure, à peine un irritant mineur lié à un manque de communication.

La clientèle desservie ne se recoupe pas puisque le Carrefour d'information pour aînés s'adresse plus spécifiquement aux personnes aînées isolées et vulnérables et aux proches aidants, tandis que Services Québec s'adresse à toute la population. De ce fait, le Carrefour d'information pour aînés devient en soi, un service complémentaire à Services Québec. Cependant, il faut demeurer vigilant pour éviter de créer une confusion auprès de la population qui risque de voir un dédoublement des services.

De plus, les moyens d'action mis en place pour atteindre leurs clientèles respectives diffèrent aussi totalement. Le Carrefour d'information pour aînés, par le biais de Relais Santé Matane, bénéficie d'un solide partenariat avec les organismes communautaires du territoire. De ce fait il lui est possible de répondre aux besoins d'information de la clientèle aînée qui se présente soit à Relais Santé Matane, soit au CAB ou aux Services à domicile et peut aussi, via ses bénévoles, se rendre au domicile de la personne vulnérable.

Information statistique

Aucune information statistique n'est disponible quant au nombre de réponses fournies par le Carrefour compte tenu de l'osmose entre les deux organismes. Cependant, Relais Santé Matane compte approximativement 300 membres et reçoit en moyenne 200 personnes par semaine à travers ses nombreux programmes d'activités. Le Carrefour d'information pour aînés faisant partie de Relais Santé Matane s'adapte, s'ajuste selon les groupes formés pour distribuer l'information.

Particularité : son service d'accompagnement aux personnes aînées

Le Carrefour s'emploie à former un guide accompagnateur dans chacune des paroisses du territoire afin de se rapprocher des personnes isolées et vulnérables. L'objectif : identifier ces gens, les approcher, les apprivoiser, les rencontrer à domicile et si nécessaire, les orienter vers les organismes offrant les services dont elles ont besoin et ce, dans le plus grand respect de la personne.

Dans le cadre des projets SIRA, une subvention d'une durée de trois ans a été accordée à Relais Santé Matane afin de développer et supporter le modèle du bénévole « Guide accompagnateur », modèle qui présente de nombreux avantages :

a) Pour la personne aînée vulnérable :

Cette clientèle risque souvent de passer entre les mailles du système puisqu'elle ne consulte pas et de ce fait ne peut pas, ou peut ne pas être repérée ni par le CSSS, ni par les autres organismes du territoire. Grâce à l'accompagnement personnalisé dont elle fait l'objet, ses chances de « raccrochage » à son milieu sont augmentées, et quand cela arrive, elle peut même développer un intérêt à jouer un rôle actif dans sa communauté.

b) Pour les autres organismes du territoire :

Cette pratique permet aux autres organismes de disposer pleinement de leur bassin d'heures bénévoles à la réponse aux nombreux autres besoins de la clientèle aînée.

c) Pour la MRC : Chaque citoyen actif est une force vive qui, au lieu de requérir de plus en plus de services, s'emploie à en dispenser.

Observation

Ces deux organismes (Carrefour d'information et Relais Santé Matane) sont à ce point intimement liés que même les personnes responsables, lors d'une rencontre, ne faisaient aucune distinction et parlaient du Carrefour d'information Relais Santé Matane. Il en va de même pour les personnes rencontrées lors de la visite du territoire. Dans un premier temps ces dernières disent ne pas connaître le Carrefour d'information, mais dès que nous ajoutons « Relais Santé Matane », elles se ravissent immédiatement et nous corrigent : « Oui, Relais Santé donne de l'information ».

Cette fusion pour certains, ou cette confusion pour d'autres, constitue en soi une force majeure puisque la personne aînée n'a pas le sentiment d'accomplir une démarche pénible pour accéder à de l'information. Pour elle, elle participe aux activités de Relais Santé tout en bénéficiant d'une information adaptée à ses besoins, information que bien souvent elle ne cherchait pas encore.

N'est-ce pas ce que signifie « **prévention** »?

3. SALON DES GÉNÉRATIONS ET DE LA FAMILLE (FCADEQ)

Deux rencontres, l'une avec monsieur Yves Michaud, président de la FCADEQ, et l'autre avec monsieur René Paquette, directeur général du Carrefour des 50 et + de l'Est du Québec, ont permis d'obtenir des informations plus détaillées.

Dès le départ, le Salon des Générations voulait privilégier l'information auprès de la population aînée. Prenant conscience que les membres de la famille sont souvent les premiers à rechercher de l'information pour répondre aux besoins de leurs parents, il est décidé que pour l'édition 2008, s'ajoutera le volet « et de la famille » pour rejoindre aussi les enfants des personnes aînées.

L'objectif de départ était de recevoir 8 000 visiteurs en trois ans. Cet objectif a non seulement été atteint, mais dépassé puisque ce fut un total de 8 500 visiteurs enregistrés, dont 60% provenaient de Rivière-du-Loup et 40% de l'ensemble des autres MRC.

Malheureusement, étant donné le manque d'exposants privés et de subventions, l'événement ne sera pas reconduit sous cette forme en 2009, mais pourrait se joindre au Salon des loisirs et de la culture de Rivière-du-Loup.

Bien que connue auprès des membres des Clubs des 50 ans et plus, peu de personnes rencontrées y étaient allées. Il est important de souligner le haut taux de satisfaction de la part de ces gens.

Des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale y ont activement participé en opérant des kiosques d'information où étaient distribués des dépliants informant les visiteurs des services offerts.

Note

La FCADEQ est intéressée par le travail du comité Information citoyenne, et son représentant monsieur Paquette, nous informe du rôle que le Secrétariat à l'Action Communautaire Autonome pourrait jouer dans le cadre d'un support financier aux opérations, via une entente triennale CRÉ/SACA.

4. SERVICES QUÉBEC

Une rencontre avec madame Louise Vachon, Adjointe à la Directrice générale, Services Québec, fait ressortir la richesse de ce service tant au plan de l'information gouvernementale qu'au plan de l'incroyable efficacité du mode de mise à jour (délai de 24 heures!)

Services Québec est disponible à toute la population, tant aux citoyens qu'aux entreprises, et l'accès est possible de multiples façons : par téléphone via un numéro unique (du lundi au vendredi, aux heures d'ouverture des bureaux), en se rendant au Centre régional de services (Rimouski), aux Centres locaux de services (Saint-Pascal, Rivière-du-Loup, Matane), ou aux points d'accès dans les Centres locaux d'emploi (CLE) (La Pocatière, Cabano et Mont-Joli); soit par la poste, soit via Internet.

Lors de la cueillette de données, il nous est apparu que ce service est peu connu de la population en général. Les citoyens réfèrent au bottin téléphonique pour trouver le numéro de téléphone et la majorité d'entre eux éprouvent de la difficulté à mener leur démarche à terme. Quant aux organismes de services, très peu ont répondu affirmativement à la question « Connaissez-vous Services Québec? », mais plusieurs ajoutaient : « Si c'est la même chose que Communication Québec, oui.»

Internet, donne accès au **Portail gouvernemental** de services, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ce portail contient plus de 3 000 sujets dont **Programmes et services pour les aînés**, à l'intérieur duquel se trouve un volet « Maintien à domicile » qui contient 3 rubriques. Cliquer sur une rubrique mène à une fiche qui donne une description du service, les clientèles et conditions qui s'y rattachent, les démarches à être effectuées pour obtenir ce service, le coût ou mode de paiement et les informations permettant de joindre le ministère ou l'organisme concerné.

Les fiches classifiées pour les personnes aînées sont au nombre de 14, toutes les autres portent d'autres types de classification. La clientèle "aînée" semble avoir les mêmes sujets de préoccupation que les autres catégories d'âges. Les sujets classés "aînés" sont les fiches sur la FADOQ, l'Association québécoise pour la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, Programme de préparation à la retraite, Secrétariat aux aînés, respect des aînés, Du coeur à l'action pour les aînés, Lignes d'écoute pour les aînés, Conseil des aînés, Pour les 55 ans et plus...

Le site Internet donne aussi accès au **Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec**. Une réponse par courriel aux demandes électroniques sera donnée dans un délai de deux jours ouvrables suivant leur réception.

Formation

Tous les employés ont reçu une première formation de base d'une durée de deux semaines portant sur la qualité attendue lors d'un appel téléphonique, sur le contenu du Portail de Services Québec, le savoir y naviguer efficacement et savoir accompagner la personne au bout du fil dans sa recherche sur le Portail, et surtout la façon de procéder pour s'assurer que la réponse donnée soit à la fine pointe de tout changement intervenu dans les dernières 24 heures. S'ajoutent ensuite des formations complémentaires par séquence de 2 ou 3 jours, portant sur de nouvelles informations ou sur des thèmes spécifiques.

Nature des liens entre Services Québec et Carrefour d'information

a) Formation

Une technicienne de Services Québec a rencontré le personnel du Carrefour d'information de Relais Santé Matane pour présenter le « Guide des Aînés » et le « Répertoire des Programmes et Services ». Elle a aussi incité ces personnes à téléphoner à Services Québec pour avoir accès aux mises à jour, puisque le Carrefour ne dispose pas de la banque de données centrale.

b) Difficultés liées à la présence de ces 2 organismes sur un même territoire

Aucune difficulté de cohabitation notable. Le Carrefour d'information s'adresse spécifiquement aux personnes âgées tandis que Services Québec s'adresse à toute la population. De plus, le moyen retenu pour rendre l'information accessible est aussi très différent : au Carrefour, un bénévole accompagne chaque citoyen âgé dans sa démarche de recherche d'information, effectuant même des visites à domicile si la personne ne peut se déplacer.

Ce type d'accompagnement n'étant pas disponible chez Services Québec, la présence du Carrefour est vu comme étant un « plus » pour le citoyen âgé. Le seul objet d'inquiétude est lié au fait que l'information gouvernementale soit dispensée par des bénévoles non formés à cette fin pouvant ainsi entraîner un risque d'erreur d'interprétation du Répertoire des programmes et des services et, de ce fait, se traduire par une information partiellement erronée.

Information statistique

Aucune information statistique ne nous est disponible quant au nombre d'appels émanant de la clientèle âgée du Bas-Saint-Laurent, ni de celle de chacune des MRC de ce territoire. Il n'est donc pas possible d'identifier la nature des besoins les plus souvent évoqués par les personnes âgées.

5. « PROJET 211 »

Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches.

Une rencontre avec madame Claude Vanasse permet de mieux connaître ce service dont la mission est de permettre un accès rapide et simplifié aux ressources et services communautaires par le biais d'une ligne téléphonique accessible en ne composant que trois chiffres : « 211 ».

Clientèle

Ce service s'adresse à toute la population et il est aussi disponible via Internet. Sa base de données contient 2 201 fiches dont 1 757 **complétées et mises à jour**, réparties en 47 champs tels : OSBL, Gouvernements municipal, provincial ou fédéral offrant des services sociaux et de santé.

Ce sont les Centres d'Action Bénévoles qui ont d'abord complété les fiches touchant les ressources communautaires à partir des bottins dont ils disposaient.

Quelques exemples du potentiel de « 211 » : Aide matérielle : 596 fiches; Emploi : 539; Groupes d'entraide : 299; Ressources jeunes : 272; Ressources hommes : 227; Ressources femmes : 293; Ressources familles : 394 et Ressources Aînées : 463.

De plus, un Répertoire des ressources est publié annuellement.

Statistique

Depuis avril et jusqu'en juillet 2008, 2 000 appels ont été reçus par mois. Via Internet, 60 200 dossiers ont été consultés par 2 600 utilisateurs différents au cours de la même année.

Les consultations les plus fréquentes de la part des personnes âgées touchent les besoins de base : aide domestique, aide alimentaire, CLSC, hôpitaux et programmes gouvernementaux (provincial, fédéral et municipaux), hébergement, défense des droits et conseils juridiques, associations et regroupements.

Le MSSS est le principal utilisateur du 211 sur Internet.

Mise à jour

La mise à jour, est au cœur des préoccupations. À la date anniversaire de l'inscription, une fiche est envoyée à l'organisme afin que les informations contenues soient vérifiées. Mais entre-temps, l'organisme responsable de l'information veille à assurer la mise à jour la plus fine possible sur son territoire.

Accessibilité continue, accès rapide et direct

« Au cours des dernières décennies, les organismes et les organisations de services autres que les établissements d'État se sont multipliés. À travers ce réseau, les gens ont souvent de la difficulté à savoir où s'adresser afin de trouver l'aide ou l'information dont ils ont besoin. Plusieurs appels sont parfois nécessaires pour trouver la ressource appropriée. Chaque fois, l'appelant doit répéter sa demande et exprimer son besoin avant d'être finalement dirigé vers la bonne ressource. Les répondants, quant à eux, ne disposent pas d'outils adéquats pour bien orienter le requérant. Bref, le problème qui se pose n'est pas tant le manque de services que le manque d'information sur les services existants, et le moyen d'y accéder.

Ces situations surviennent particulièrement dans le cas de personnes âgées, de personnes handicapées, de nouveaux arrivants, de personnes sans-abri et d'autres personnes qui n'ont pas la capacité ou les ressources nécessaires pour obtenir l'information appropriée. »

Formation

Les personnes affectées à la réponse téléphonique ont reçu une formation leur permettant d'évaluer les besoins de la personne au moment de l'appel, d'obtenir l'information requise et de trouver l'organisme ou le service le mieux adapté à la situation.

Personnel requis pour l'implantation du service

Au point de départ une ou deux personnes sont nécessaires pour la saisie de données. Les fiches à compléter sont contenues dans le logiciel CIOC qui est fourni. Ensuite, il faut au moins deux ou trois personnes pour répondre aux appels, tout dépendant de la population à desservir.

Support financier : À trouver par la communauté.

Possibilité

Il est possible de convenir d'une entente visant la couverture du volet « Aînés » seulement, cela a déjà été fait en Mauricie, mais il faut alors passer par un numéro à 10 chiffres.

Forces

Guichet unique : Accès aux services par un seul point d'entrée, facile à mémoriser.

Accès à l'information : rapide et réponse par une personne, et non un répondeur.

Moyen de faciliter le recrutement de bénévoles puisque « 211 » fait connaître aux personnes qui veulent aider leur communauté, les endroits où elles peuvent donner du temps ou de l'argent.

Moyen de soulager les autres services de réponses ou d'intervention téléphonique (911, Info Santé, Services Québec, AEO des CSSS...) puisque « 211 » peut alléger leur travail en réduisant les appels non appropriés ou mal dirigés, permettant ainsi de consacrer davantage d'heures à leur mission : l'intervention de première ligne.

La confidentialité n'est pas un obstacle puisque 211 est un service d'information et non d'intervention.

Limites

L'accompagnement offert aux personnes âgées se limite à une réponse téléphonique, sauf en de rares exceptions. Grâce à l'obtention d'une subvention, un élargissement de ce service est prévu : Si la personne éprouve des difficultés à poursuivre ses démarches, 211 pourra les faire pour elle à la condition qu'elle accepte de s'identifier et de donner son numéro de téléphone.

Un investissement de départ pour la saisie des données, le salaire des personnes qui répondront aux différents appels et le matériel de base sont à prévoir.

Les coûts liés à la formation sont de 50\$/heure et une quinzaine d'heures sont nécessaires.

Quant à la redevance annuelle applicable selon le nombre d'utilisateurs, elle semble négociable.

Le service téléphonique n'est pas encore disponible sur la base 24/7 pour le moment, mais devrait être implanté d'ici 2010 grâce à la subvention obtenue par le Secrétariat aux aînés, via le programme SIRA. Cette subvention de 80 000\$ par année sera versée pendant 4 ans.

Priorités retenues dans le cadre de cette subvention

1. Offrir le service sur une base 24/7.
2. Étendre le service 211 à de nouvelles régions du Québec.
3. Promouvoir ce service auprès des personnes âgées.

6. VADA (Rimouski)

La rencontre avec madame Nadine Guilbert, professionnelle au dossier, a porté sur la démarche adoptée à Rimouski et sur le volet information citoyenne qui s'est imposé comme un élément prioritaire, tout comme ce fut le cas à VADA Rivière-du-Loup.

Démarche

9 groupes composés à partir de 4 catégories différentes, « Aînés » (4), « Aidantes » (1) « Intervenants des services publics, privés et communautaire » (3), « Extra rural » (1). Chacun était composé de 8 à 12 personnes et chaque groupe traitait des mêmes sujets.

Observations

L'accès à l'information est plus difficile pour les personnes âgées à revenus modestes, et plus particulièrement pour ceux dont le réseau social est faible.

La solitude et le sentiment d'isolement sont partagés tant par les personnes âgées vivant à domicile que par celles vivant en Résidences.

Internet constitue un moyen complémentaire d'accéder à l'information pour les intervenants, mais pas pour la personne âgée.

Les personnes âgées se disent bombardées d'informations sous différentes formes.

Besoins identifiés

1. Besoin d'accompagnement pour aider à se retrouver dans toute cette information.

2. Besoin de la mise en place d'un service téléphonique unique, avec une personne qui réponde aux questions. Les systèmes téléphoniques enregistrés (faites le 1, faites le 2...) constituent un obstacle important qui peut mener à la conclusion que l'organisme ou l'entreprise offre un mauvais service.

3. Besoin d'un seul Guide contenant TOUTE l'information (CSSS, organismes, hébergement, ressources communautaires, informations gouvernementales tant fédérale que provinciale et municipale...).

4. Besoin que des rencontres régulières soient tenues dans les Résidences et autres milieux de vie des personnes âgées pour prendre le temps de bien expliquer le contenu de l'information.

5. Besoin que la Ville (petite ou grande) assume auprès de ses citoyens, son rôle de facilitateur quant à l'accessibilité à l'information.

6. Besoin d'un lieu physique où l'information est disponible, où il serait possible de se regrouper pour échanger, et où une personne saurait répondre aux questions.

Note : Il faut souligner que le travail des 2 VADA est un « work in progress » c'est-à-dire qu'il ne s'agit que d'une première étape à laquelle s'ajouteront d'autres, devant mener à un plan d'action concret qui sera déposé à chacune des municipalités concernées. Ces dernières étudieront les recommandations à privilégier et les incorporeront s'il y a lieu, à leur plan d'action municipale.

7. VADA (Rivière-du-Loup)

Une rencontre avec la professionnelle au dossier, madame Maude Dubé-Ratté, professionnelle au dossier, nous renseigne sur les besoins exprimés par les personnes âgées lors de la cueillette de données :

- a) « La concertation insuffisante entre les organismes âgés ainsi que la difficulté de circulation de l'information entre ces organismes est un élément déterminant... »
- b) « Plusieurs participants mentionnent que l'information provient d'une grande variété de sources et qu'il y a un besoin pour de l'information simplifiée et regroupée traitant des sujets touchant les âgés ainsi que des activités qui leur sont offertes. »
- c) Les personnes âgées ont suggéré au chapitre de l'interaction contenant la rubrique « obtenir de l'information » la création d'un Carrefour de l'information afin de regrouper l'information destinée aux âgés. On précise l'importance à accorder à un contact direct, au débit adapté et au recours à des caractères d'imprimerie plus gros dans les publications.
- d) Les fournisseurs de services communautaires ont pour leur part, sous la même rubrique, suggéré la création d'un centre d'information, un guichet unique regroupant les diverses informations, et en mesure d'orienter les âgés vers les divers services. De plus, ils suggèrent la création d'un outil de communication, sous forme de bulletin, pour accroître l'échange d'information entre les organismes impliqués auprès des personnes âgées.

8. INFO-SANTÉ, INFO-SOCIAL

LIGNE 811

Deux rencontres avec madame Esther Otis de l'Agence de la Santé et des Services Sociaux du Bas-Saint-Laurent nous ont permis de prendre connaissance du travail colossal effectué pour la mise en place du service Info-Social qui sera intégré au service Info-Santé déjà existant, par le biais d'une ligne téléphonique à 3 chiffres : 811.

Les orientations ministérielles visent l'harmonisation de ces 2 volets sous la forme d'un service de consultation et d'intervention téléphonique 24/7.

Le Répertoire des Ressources Web est un référentiel de plus de 28 000 données répertoriées, ordonnées et classées selon 87 types de ressources différentes dont celles disponibles dans le réseau de la santé (hôpitaux, CLSC, etc.), mais on y trouve aussi les ressources connexes, considérées hors réseau, telles pharmacies, cliniques médicales, organismes communautaires. De plus, il permet de situer géographiquement la ressource puisqu'il affiche sa localisation sur une carte.

Statistique

Présentement, on compte plus de 7 000 utilisateurs du RRSS répartis sur tout le territoire du Québec. Ceux-ci effectuent en moyenne 60 000 recherches dans le Répertoire sur une base mensuelle.

Clientèle :

a) Les intervenants

Le *Répertoire des Ressources et Services Sociaux* (RSSS) informatisé remplace les anciens outils de recherche auprès de l'ensemble des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux : ceux travaillant en soutien à domicile en mission CLSC, ceux des centres de réadaptation, ceux de la mission centre hospitalier (CH) qui assurent un suivi clientèle, ceux des CHSLD et des cliniques GMF.

b) Les clientèles enregistrées

Il s'agit de personnes pouvant nécessiter des interventions dans une optique de continuité de service en lien avec les objectifs identifiés au plan de traitement ou d'intervention, incluant la nécessité d'une intervention à domicile immédiate. Cet accès privilégié est possible en dehors des heures normales d'ouverture de l'établissement responsable du suivi de l'utilisateur.

c) L'ensemble de la population

Il est accessible aux familles, aux jeunes ou aux aînés, à toute personne qui a besoin d'information, de référence-orientation, d'avis professionnels ou de conseils en matière de santé et de services sociaux. Ce service fait partie des services généraux-activités cliniques et d'aide. La réponse et l'intervention en découlant sont généralement ponctuelles. Particulièrement pour le volet social, l'intervention peut se situer dans un contexte de crise pour les personnes aux prises avec des problèmes psychosociaux de diverses natures tels que la violence, l'agression sexuelle, les dépendances, la séparation, le divorce, etc.

La mise à jour

Un calendrier de mises à jour fixe dans le temps le moment où chaque responsable des mises à jour doit procéder à l'actualisation des coordonnées et autres renseignements descriptifs dans le Répertoire. Des rapports permettent un suivi de la progression des travaux de mise à jour.

Accessibilité continue, accès rapide et direct

Le service de consultation téléphonique Info-Santé et Info-Social doit garantir à toute la population une réponse rapidement accessible jour et nuit. Un numéro de téléphone unique facilitera l'accès au volet Info-Social via le 811. Par ailleurs, un portail d'information sur la santé permet à la population d'obtenir certains renseignements relatifs aux questions de santé et psychosociales.

Service adapté axé sur les personnes qui y ont recours

Il est essentiel que le service Info-Santé et Info-Social soit centré sur les usagers et qu'il soit adapté aux besoins des individus, de leur famille ou de leurs proches, dans une optique de respect de leur dignité, de leurs valeurs, de leur sexe, de leur situation physique, sociale et économique et de leur culture.

Formation

Afin d'assurer la justesse de l'information et de favoriser une intervention efficace et rapide, une formation initiale doit être offerte aux professionnels au moment de l'embauche ou d'une première affectation au service. Un des aspects à traiter concerne l'évaluation avec les contraintes qu'impose une communication téléphonique. Cette formation est conçue spécialement pour les professionnels de chacun des volets Info-Santé et Info-Social et porte sur les procédures cliniques dans un contexte de consultation téléphonique, sur l'utilisation des outils mis en à la disposition des professionnels et sur les aspects technologiques, téléphoniques et informatiques.

Contenu de la formation initiale (durée minimale de 5 jours, excluant la portion informatique et téléphonique.)

Principes et limites de l'intervention téléphonique; aspects éthiques et légaux; évaluation par téléphone de situations cliniques variées selon les clientèles; types d'interventions; utilisation des outils cliniques; approche pédagogique préconisée pour l'enseignement par téléphone; sensibilisation aux contextes ethnoculturels et autochtones; gestion des communications difficiles; utilisation du répertoire des ressources; rédaction de la fiche d'appel; mécanismes et outils pour assurer la continuité des soins; mécanismes de soutien clinique.

Contenu de la formation continue.

Les activités de formation doivent impliquer les collaborateurs et les partenaires avec lesquels le service Info-Santé et Info-Social est en interaction.

Approfondissement de toutes les formations qui ont été offertes à l'embauche; rôle d'Info-Santé et Info-Social dans le réseau de la santé et des services sociaux, à l'intérieur des CSSS et dans la hiérarchisation des services; suicide (dépistage); santé mentale et maladies mentales; violence conjugale (détection); agressions sexuelles (intervention médicosociale); dimensions éthiques associées à certaines situations de santé; approche en relations interculturelles; contexte autochtone.

Pour le volet social s'ajoute : toxicomanie et dépendances; principales législations liées au domaine; régimes de protection, recherche de consentement; vie familiale (rupture, recomposition, relations intrafamiliales).

Mécanismes de coordination et modalités de collaboration

Le service Info-Santé et Info-Social offre une réponse générale et ne vient pas se substituer aux autres services existants, mais se situe en complémentarité de ceux-ci. Des mécanismes de coordination et des modalités de collaboration existent déjà entre le service régional Info-Santé et Info-Social et ses partenaires. Chaque région doit faire l'inventaire de ces ententes de partenariat, procéder à leur mise à jour ou à leur bonification en fonction des besoins actuels et émergents et évaluer l'utilité d'en élaborer de nouvelles adaptées aux réalités du milieu, en particulier dans le contexte de la mise en réseau des services à l'échelle du Québec.

Ce service agit en interface avec des partenaires diversifiés, notamment les CSSS, les autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux, les directions de santé publiques, les coordinations régionales en sécurité civile, les organismes communautaires, les groupes de médecine de famille, les cliniques médicales associées (CMA), les cliniques privées, les lignes d'écoute, les services téléphoniques d'information (ex. : 211) et d'intervention spécialisés et les services d'urgence médicale, sociale et municipale.

Inscriptions dans le Répertoire des ressources (pour les ressources hors du réseau).

L'inscription n'est pas obligatoire. Pour y être inscrit il faut :

- a) offrir un ou des services ayant une orientation biologique, psychologique ou sociale et correspondre à la « Définition des types de ressource » (élément 1050).
- b) répondre aux critères suivants : services offerts à domicile, services sans rendez-vous, gratuité des services, services offerts en dehors des heures ouvrables habituelles pour le type de ressource, spécialisation du ou des services.

Sources d'information :

1. Fiche descriptive. Le Répertoire des ressources en Santé et Services Sociaux, préparée par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux, Québec.
2. Services Info-Santé et Info-Social. Cadre de référence sur les aspects cliniques des volets santé et social des services de consultation téléphonique 24 heures, 7 jours à l'échelle du Québec; brochure publiée en 2007 par Santé et Services sociaux du Québec.
3. Cadre normatif système d'information Répertoire des ressources en santé et services sociaux (RRW); Chapitre 2 Informations générales, section 2.2 Modalités particulières.

9. EXPÉRIENCES LOCALES D'ACCOMPAGNEMENT OU

CONTRER LA SOLITUDE ET LE SENTIMENT D'ISOLEMENT CHEZ LES PERSONNES AÎNÉES

Les visites ont permis de découvrir une facette importante rattachée à l'information citoyenne auprès des personnes âgées : **le sentiment d'isolement vécu** par un grand nombre d'entre elles.

Voici quelques initiatives et projets initiés dans certaines MRC par de simples citoyens âgés consternés par ce constat, ou par des organismes désireux de d'abord contrer ce phénomène pour ensuite est davantage en mesure de favoriser l'accès à l'information.

Étant donné que la présente cueillette de données a fait ressortir ce besoin exprimé tant par les personnes âgées elles-mêmes, que par certains propriétaires de Résidences privées, présidents de Club de 50 ans et + et que de plus, la cueillette conduite par les 2 VADA en est venue, elle aussi, à ce même constat, l'ajout de cette section s'est imposé.

Sur le territoire du Bas-Saint-Laurent, dans au moins 5 des 8 MRC visitées, des initiatives locales, de plus ou moins grande envergure, sont à l'œuvre pour tenter de remédier à cette situation.

a) « **PLACE DU VILLAGE** », Saint-Bruno-de-Kamouraska (550 habitants).

MRC de Kamouraska

« **Place du Village** » est un projet conçu par « Place aux Aînés », comité sous l'égide du CAB local. Président, monsieur Roger Lavoie nous explique l'objectif visé par le projet « **Place du Village** » : Contrer l'exode de la population, et des effectifs des organismes communautaires vers l'extérieur de Saint-Bruno.

Une concertation entre tous les membres de la communauté a créé une mobilisation générale autour de l'idée qu'il devenait nécessaire de doter Saint-Bruno d'un réseau social de soutien aux personnes âgées.

L'implication des principales instances du milieu : Conseil municipal, représentants de la Commission scolaire, de la Fabrique, de la Caisse Populaire, des Club Lions, Club des 50 ans et +, Cercle des fermières, Service de transport, Résidence privée, et artistes de la région ont donné naissance à ce projet novateur.

Place du Village, un endroit où se côtoieront jeunes et personnes âgées grâce aux activités favorisant les échanges intergénérationnelles : des cours donnés aux plus jeunes par les personnes âgées du village seront organisés afin de favoriser la transmission de l'expertise locale: menuiserie, dentelle, crochet, tissage, récupération alimentaire et autres.

Les jeunes pour leur part, dispenseront de l'information aux personnes âgées quant à la navigation dans Internet, au café rencontre spécialement aménagé à cette fin. Sur les lieux se trouveront aussi un mini dispensaire, une mini friperie avec couturière sur place, des kiosques de vente de repas maison préparés ou pré-préparés et congelés par les personnes âgées, et une nouveauté au village : une pâtisserie où seront offerts des produits confectionnés à partir des recettes locales gardées secrètes. À la vente, se juxtaposera la philosophie du « Payez au suivant » afin que tout le monde puisse se sentir inclus dans ce milieu de vie.

De plus, un projet d'habitation de 12 logements situé à même Place du Village, et destiné aux personnes âgées, est aussi prévu, afin de favoriser à la fois, l'intégration et l'implication des personnes âgées dans la vie quotidienne de la communauté de Saint-Bruno.

Ce milieu de vie favorisera les rassemblements de petits et plus grands groupes, facilitant la tenue de différentes séances d'information.

Lors de la visite pour la cueillette de données, la salle municipale contenait plus de cent personnes venues de Saint-Pascal, Sainte-Hélène, Saint-Joseph, Saint-Alexandre et La Pocatière, réunies autour d'un repas préparé et servi par les bénévoles. Suite à ce dîner, une activité de Bingo se déroulait tandis que plusieurs se regroupaient à deux ou en petits groupes, heureux de se retrouver.

Un bel exemple de solidarité sociale.

b) « LIGNE DE VIE »

MRC de Témiscouata

« **Ligne de vie** » est un organisme indépendant de l'ACEQ et de la Société Canadienne du Cancer, créé il y a 23 ans par une dame atteinte du cancer et qui n'obtenait pas les services dont elle avait besoin. Pour de plus amples informations consulter le www.lignedevietemiscouata.com

Ces services sont offerts aux personnes atteintes d'un cancer, celles atteintes d'un cancer et du VIH, et aux membres de leur famille qui résident sur le territoire de la MRC, aux personnes de Trinité-des-Monts, Esprit-Saint et Saint-Guy.

Madame Gerry-Ann Thériault, présidente, donne les informations suivantes :

Parmi les services offerts on compte :

Service d'information à domicile pour les proches d'une personne atteinte du cancer. Cette formation porte à la fois sur la maladie et sur les services disponibles.

Répît de quelques heures pour les proches aidants. Ce service est offert à domicile par des bénévoles ayant reçu une formation leur permettant d'accomplir cette tâche de manière professionnelle.

Prêt d'équipements tels lits électriques, pompes à morphine, déambulateurs et autres.

Transport et accompagnement par un bénévole, de la personne se rendant à ses traitements de chimiothérapie aux Centres hospitaliers de Notre-Dame-du-Lac et ceux compris entre Rimouski et Québec.

Soutien financier aux personnes atteintes d'un cancer et à revenu modeste pour les déplacements à moins de 250 kilomètres (aller) de la résidence au lieu des traitements.

Visite d'amitié à domicile, au retour d'une visite médicale.

Accompagnement à domicile, en Centres hospitaliers ou tout autre lieu d'hébergement adapté aux besoins.

Le seul moyen de financement de cet organisme est le Quillethon annuel et c'est pourquoi dons et legs sont appréciés.

c) MRC de Matane

Le Carrefour d'information pour Aînés du Relais-Santé Matane a déjà fait l'objet d'une description détaillée à la page 53..

d) « Le Café Joyeux » et « Les Vive La Joie Pokinoises »

MRC de Rivière-du-Loup

Une citoyenne de Rivière-du-Loup, madame Suzanne Sirois, a mis sur pied deux initiatives visant à briser l'isolement chez les personnes âgées.

1. « Le Café Joyeux »

Constatant le nombre d'hommes attablés seuls, tôt le matin, au Centre commercial, elle décide de servir de trait d'union entre eux. En allant de l'un à l'autre et en incitant le voisin à participer aux échanges, petit à petit, un groupe composé d'une vingtaine d'hommes, dont la moyenne d'âge avoisine les 75 ans, s'est formé. De nouveaux contacts se sont établis, favorisant la communication, les échanges d'information et de questionnements. C'est dans le plaisir que s'est implantée la coutume du lundi « Café Joyeux », nom que ces messieurs se sont eux-mêmes donnés spontanément.

Aujourd'hui, ces personnes ont de nouveaux amis, prennent plaisir à se rencontrer selon les affinités en dehors de l'activité, et reprochent amicalement à l'instigatrice du projet ses absences répétitives.

2. « Les Vive La Joie Pokinoises »

Suite au constat que de nombreuses personnes de Rivière-du-Loup sont originaires de Pohénégamook et que chacune tente, chacune de son côté, de s'adapter de son mieux à cette nouvelle réalité, l'idée lui est venue de tenter un regroupement de ces femmes âgées de 65 ans et plus autour d'un dîner.

Lors du premier dîner, 42 femmes ont répondu à l'appel. Enchantées de l'initiative, elles ont immédiatement mis en place un système de co-voiturage leur permettant de faciliter les déplacements de celles qui n'avaient pas de voitures. Puis, par une pige au hasard, chacune a tiré le nom et numéro de téléphone de celle avec laquelle elle s'engage à communiquer une fois par semaine.

Le « bouche à oreille » faisant son œuvre, la liste des femmes intéressées à cette activité compte maintenant 102 noms de femmes, désireuses de faire partie du groupe. Preuve s'il en faut une, de l'ampleur du phénomène d'isolement auquel de nombreuses personnes âgées sont confrontées. D'où la nécessité de favoriser la mise en place d'activités simples favorisant les contacts humains et le réseau social.

<p>Note : Un modèle visant la bonification de la circulation de l'information doit tenir compte de ce besoin exprimé par les personnes âgées lors de la cueillette de données. Il doit comprendre le volet accompagnement sans lequel l'information demeurera difficile à transmettre.</p>

e) «CERCLE CULTUREL DE L'AMITIÉ»

MRC Rimouski-Neigette

Le « Cercle culturel de l'amitié » est un Club de 50 ans et +, Indépendant. Il tient lieu de « Maison des Aînées » auprès de la clientèle aînée qui le fréquente. Ses portes sont ouvertes **à tous les jours** et une gamme de services adaptés à leurs besoins, leur est offerte. On y retrouve surtout une ambiance conviviale qui incite à la participation dans la joie de vivre.

L'un des principaux objectifs de son président, monsieur Gilbert Rivard, est de créer un environnement familial, sécuritaire où l'entraide occupe une place importante, afin de contrer le sentiment de solitude et d'inutilité souvent ressentis par les personnes aînées. Et il y parvient. De nombreux témoignages livrés lors de la cueillette de données s'articulaient autour de ces deux thèmes :

« Le Cercle culturel de l'amitié c'est ma famille. S'il n'existait pas, je devrais aller en Résidence. » « Ici, je suis heureuse, j'y rencontre des amis et je n'ai pas le temps d'être malade. »
--

Le local multifonctionnel, s'adapte facilement aux principales activités qui s'y déroulent : tournois de cartes, cours de danse adaptés aux personnes présentes, cours de peinture (les tableaux réalisés seront exposés aux murs du local), soirée de danse de ligne permettant la mise en application des cours reçus la veille, baseball-poche : jeu géant favorisant l'activité physique (il faut se rendre sur les buts) et sollicitant capacité visuelle, coordination, en plus de favoriser les échanges entre les participants. Cette activité attire entre 40 et 50 personnes.

Le jeudi, la journée débute par « Viactive », pour maintenir la forme physique, suivie d'un café-rencontre, favorisant la constitution d'un réseau social. Puis, une conférence est offerte, généralement donnée par un spécialiste du sujet abordé sous l'angle de conseils pratiques tels : prévention de la violence faite aux aînés, que faire en cas de crise cardiaque, savoir voir le bon côté des autres, etc. Ces diverses conférences permettent de garder les aînés à la fine pointe de l'information. Un dîner communautaire, pouvant regrouper plus de cent personnes, préparé et servi par des bénévoles, est ensuite offert. En après-midi ce sont des activités telles billard, tables de cartes, pétanque.

Vendredi : golf sous forme mini putt, crible (exercice de mémoire) attire entre 40 et 60 personnes. Samedi : soirée dansante, orchestre, spectacle (à l'occasion), suivi d'une collation. Le dimanche, occasionnellement, un brunch communautaire est servi et il est arrivé que 395 personnes s'y soient présentées la même journée.

Un espace est aussi prévu pour permettre l'écoute de la télévision, les rencontres plus paisibles entre amis, ou avec le directeur advenant un questionnement ou un problème.

Monsieur Rivard est adopté par la communauté de Nazareth et il se considère comme le fils de ces personnes aînées; c'est la raison pour laquelle il veille ainsi sur eux.

« Tant que ces gens bougent et conservent un réseau social, ils demeurent autonomes et peuvent profiter pleinement de leur retraite. » (M. Rivard)

10. SYNTHÈSE DE L'ENSEMBLE DE L'INFORMATION

FICHE SYNTHÈSE

GUIDE DES SERVICES

Clientèle cible : La personne âgée, les membres de sa famille, les proches aidants, les intervenants des différents réseaux publics et communautaires.

Accessibilité du Guide : Dans chacune des huit MRC.

Lieu physique : Guide disponible dans plusieurs CSSS, CAB, Entreprises d'économie sociale, Club des 50 ans et +quelques Résidences privées, et autres.

Forces :

Répertoire de services axé sur l'ensemble des besoins de la personne âgée.

Sa ligne directrice : Objectif visé, la prévention.

Limites :

Format papier qui rend difficile les mises à jour de l'information.

Données non accessibles par Internet.

Insuffisance d'animation ou de formation entourant l'animation.

FICHE SYNTHÈSE

BESOINS EXPRIMÉS PAR LES PERSONNES ÂGÉES.

Besoin de faciliter l'accès à l'information.

Besoin d'uniformiser le support à l'information.

Besoin d'un accueil personnalisé lors d'une démarche de recherche d'information.

Besoin d'un accompagnement humain sécurisant lors de démarches plus compliquées.

Besoin de services de proximité.

Besoin de contrer l'isolement et la solitude.

Note : Plusieurs de ces besoins sont aussi ressortis dans le cadre des recherches menées par les VADA, tant celui de Rimouski que celui de Rivière-du-Loup.

FICHE SYNTHÈSE

CARREFOUR D'INFORMATION

Clientèle cible : Personnes âgées isolées et vulnérables ainsi que leurs familles.

Accessibilité du service : 8h30 à 16h30.

Lieu physique : Relais Santé Matane.

Réponse téléphonique personnalisée : Présente.

Accompagnement : **FORCE** puisque une quinzaine de bénévoles âgés nommés « Guides accompagnateurs » est réparti sur le territoire de la MRC pour prendre contact avec les personnes à risque, répondre à leurs questions, les aider à compléter divers formulaires et les soutenir dans leurs démarches.

Mise à jour : Tribunaire de Services Québec.

Formation : Assurée par les personnes responsables des divers services : Service Canada, Services Québec, Centre d'action bénévole, CSSS, Caisse Populaire, Sûreté du Québec, ...

Forces :

L'intégration aux lieux physiques de Relais Santé Matane (organisme communautaire et bénévole).

L'accompagnement offert à la personne âgée permettant de briser l'isolement.

Une information dynamisée par le biais de rencontres thématiques.

Limites :

La non permanence du financement permettant d'assurer le salaire d'une personne ressource affectée au support aux bénévoles.

FICHE SYNTHÈSE
SERVICES QUÉBEC

Clientèle cible : Toute la population.

Accessibilité du service : Via Internet : 24/7; via le téléphone : 8h30 à 16h30.

Lieux physiques : présence dans 6 des 8 MRC et Amqui devrait s'ajouter sous peu.

Réponse téléphonique personnalisée : Présente en fonction de l'horaire.

Accompagnement : Absent.

Mise à jour: **FORCE** puisqu'elle est effectuée quotidiennement.

Forces :

Banque de données informatisées, complète quant à l'information gouvernementale provinciale.

Formation : Solide formation donnée aux employés.

Mises à jour permanentes, ponctuelles et garanties.

Points de services dans 6 des 8 MRC du Bas-Saint-Laurent.

Limites :

Accompagnement : Absent.

Présence d'un Guichet unique, mais dont l'accès est compliqué.

Information gouvernementale fédérale, municipale et communautaire : Absentes.

Informations quant aux autres volets de l'information nécessaire à la personne aînée:
Absentes.

FICHE SYNTHÈSE

PROJET 211

Clientèle cible : Toute la population ou le seul segment « Personnes âgées ».

Accessibilité du service : Internet, en tout temps; téléphone : horaire de bureau.

Lieu physique : La centrale d'information : Québec.

Réponse téléphonique personnalisée : Présente.

Accompagnement : Faible.

Mise à jour : Tributaire des dispensateurs de l'information.

Forces :

Banque de données informatisées complète quant à l'information relative aux groupes communautaires.

Guichet unique : Accès aux services par un seul point d'entrée.

Accès rapide et simplifié par le biais d'une ligne téléphonique à 3 chiffres.

Formation dispensée au personnel affecté à la réponse téléphonique.

Moyen de soulager les autres services de réponses ou d'intervention.

Possibilité de se monter une banque de données à partir d'un modèle éprouvé.

Limites :

Coûts à considérer, mais à étudier en fonction de divers paramètres.

Absence d'accompagnement de la personne âgée, pour le moment.

Aucune fiche prévue pour les services privés tels coiffure, couturière, nettoyeur ...

FICHE SYNTHÈSE
2 VADA
PRINCIPAUX BESOINS (Volet information citoyenne)

Besoin d'un guichet unique (porte d'entrée de l'information).

Besoin d'assurer de l'animation autour de l'information.

Besoin de concertation entre les dispensateurs de service pour uniformiser l'information.

Besoin d'un accompagnement pour les personnes âgées :

- lors de la recherche d'information : accueil personnalisé.
- pour la suite de la démarche, un accompagnement humain doit être disponible.

Besoin d'un lieu physique.

Besoin de contrer l'isolement tant pour les personnes vivant à domicile que pour celles vivant en Résidences privées.

FICHE SYNTHÈSE
INFO-SANTÉ, INFO-SOCIAL

Clientèle cible : Toute la population, plus spécifiquement les intervenants du réseau de la santé et la clientèle ciblée.

Accessibilité du service : Internet et téléphone, en tout temps (sauf volet info-social).

Lieu physique : Agence de Santé et des Services Sociaux du Bas-Saint-Laurent.

Réponse téléphonique personnalisée : Présente.

Accompagnement : Absent pour la population, mais possible via le PPALV : service qui s'adresse aux Personnes Aînées en Perte d'autonomie Liée au Vieillissement.

Mise à jour : Une ou 2 fois par année en fonction d'une procédure pré-établie.

Forces :

Banque de données informatisées complète quant à l'information relative au réseau de la Santé.

Accès rapide et simplifié par le biais d'une ligne téléphonique à 3 chiffres.

Guichet unique : Accès aux services par un seul point d'entrée.

Solide formation dispensée au personnel affecté à la réponse téléphonique.

Limites :

Le volet Info-social via la ligne 811 n'est pas encore implanté, il le sera à l'automne.

Le volet de l'information gouvernementale n'est pas couvert. Celui des « Ressources communautaires », autres que celles reliées au volet de la santé, ne l'est pas non plus.

FIN DE L'ENSEMBLE DE LA CUEILLETTE DES DONNÉES.

11. RECOMMANDATIONS

➤ **Produit livrable : Des recommandations quant à la pertinence de ces expériences.**

Suite aux principaux résultats ressortis de la cueillette de données, à savoir :

1. Loin d'être absente, l'information foisonne.
2. Les problèmes liés à l'information peuvent se résumer ainsi :
 - a) Elle a du mal à circuler entre les divers organismes à cause d'une culture à être modifiée.
 - b) Elle ne se rend pas toujours, ou parfois difficilement aux personnes âgées.
3. Les forces réparties dans chacune des huit MRC pourraient répondre à la majeure partie des problèmes liés à la circulation de l'information **si la concertation devenait une valeur institutionnelle.**
4. Les initiatives locales témoignent de la capacité d'un milieu à se prendre en main pour combler les besoins demeurés sans réponse, par le biais de la **solidarité sociale.**

RECOMMANDATIONS

Que le modèle d'information à être élaboré tienne compte **d'abord**, des besoins exprimés par les personnes âgées, à qui l'information s'adresse.

Que l'ensemble des informations détenues sous différentes formes par chacun des organismes, soit regroupé en un seul format.

Que cette information soit facilement accessible à toute personne recherchant de l'information relative aux services offerts aux personnes âgées par la mise en place d'un « Guichet unique ».

Qu'un mécanisme rigoureux de mise à jour de l'information soit élaboré et instauré.

Qu'un modèle d'animation autour de l'information soit créé et mis en place dans chacune des huit MRC du Bas-Saint-Laurent et, si possible, dans chacune des paroisses.

Que les lignes de force dégagées aux fiches synthèse du présent document soient prises en considération lors de l'élaboration du modèle type chargé de la circulation de l'information destinée aux personnes âgées.

Qu'un service d'accompagnement et de soutien à la personne âgée soit prévu et offert dans chacune des MRC, et soit identifié à la liste des services.

Qu'une coordination régionale soit mise en place pour assurer une mise à jour efficace et accessible à tous. L'ouverture d'une page Web pourrait être intéressante.

Que les liens avec la Centrale 211 soient maintenus en vue d'une étude plus approfondie des options offertes.

TROISIÈME PARTIE

Paramètres du modèle-type

Attentes exprimées sous l'objectif 2 du Plan d'action 2008-2009 de l'Entente spécifique traitant des actions ou activités à être réalisées au cours de l'année.

B. Définir les paramètres d'un modèle-type (comprenant un lieu physique par MRC) chargé de la circulation de l'information destinée aux aînés et de la mise à jour de l'information.
Produit livrable : Un guide d'organisation d'un service local d'information citoyenne destinée aux aînés.

Suite aux besoins exprimés par les personnes âgées et ceux exprimés par les divers organismes dispensateurs de services, y compris ceux ressortis dans le cadre des 2 VADA;

Suite aux commentaires émis par les propriétaires de Résidences privées et ceux de présidents de Clubs des 50 ans et +;

Suite aux lignes de force répertoriées sur le territoire et aux diverses pratiques déjà existantes au plan local, relativement à l'accompagnement des personnes âgées;

Suite au concept sous-jacent à la mise en place du modèle : **la prévention.**

Les 6 paramètres suivants serviront de base à la structure du modèle-type :

1. Que chacune des 8 MRC du territoire du Bas-Saint-Laurent se dote d'une unité dédiée à l'information citoyenne auprès des personnes âgées, de leurs familles et proches aidants ainsi qu'auprès des divers intervenants qui gravitent autour d'elles, à partir d'un organisme déjà implanté dans le milieu et intéressé à s'investir dans le développement de ce nouveau créneau.
2. Qu'une banque de données informatisées contenant l'ensemble de l'information relative à tous les services offerts aux personnes âgées sur le territoire de la MRC, soit créée et placée sur Internet dans chacune des 8 MRC.
3. Que la mise à jour de l'information garantisse, à tout citoyen, et particulièrement aux personnes âgées, leur famille et leurs proches aidants, l'accès à une information complète et fiable.
4. Que la présence d'une ressource humaine répondant à un profil pré-établi, soit assurée 5 jours/semaine, dans chacune des unités locales afin que les tâches et les mandats se concrétisent.
5. Que les bénévoles recrutés dans la MRC, obtiennent une formation de base assurant à la fois la circulation d'une information de qualité et une présence adaptée à la réalité de la personne âgée.
6. Qu'un support financier soit accordé à l'unité locale, avec la collaboration de l'instance régionale, pour assurer la permanence du service.

1. LE MODÈLE

a) Lieu physique

La première recommandation énoncée aux paramètres de mise en place du modèle d'information concernant les personnes âgées, se lit comme suit : « Que chacune des 8 MRC du territoire du Bas-Saint-Laurent se dote d'une unité dédiée à l'information citoyenne auprès des personnes âgées, de leurs familles et proches aidants ainsi qu'auprès des divers intervenants qui gravitent autour d'elles, à partir d'un organisme déjà implanté dans son milieu et intéressé à s'investir dans le développement de ce nouveau créneau.

Il en découle donc, qu'à ce stade-ci des travaux, présumer du lieu physique qui sera choisi par chacun des milieux serait à la fois présomptueux et irrespectueux du fondement même de ce modèle qui repose sur une prise en charge du milieu **par** le milieu.

b) Ressources matérielles

Conséquemment il est tout aussi impossible d'évaluer, même approximativement, les ressources matérielles dont il faudra doter chaque milieu puisque nous ignorons quels seront ces organismes et la nature des ressources matérielles dont ils disposent déjà.

c) Ressources humaines

Il est cependant clair qu'une ressource humaine devra être affectée à chacune des unités locales pour assurer un service sur la base d'un horaire 5 jours/semaine. Ce n'est qu'une fois l'organisme connu qu'il sera possible d'évaluer les coûts de cette ressource.

d) Mandat et tâches de l'unité locale (Info-Aînés)

- Recueillir l'ensemble des informations destinées aux personnes âgées de son milieu.
- Procéder à la saisie des données des ressources et services de sa MRC.
- Assurer une mise à jour permanente.
- Transmettre les données et les mises à jour à la coordination régionale.
- Répondre aux appels en donnant l'information de base ou la référence appropriée.
- Offrir un accueil personnalisé aux personnes âgées se présentant au local « Information-Aînés ».
- Tenir un journal de bord permettant d'étudier l'évolution de l'utilisation du service.
- Favoriser la mise sur pied d'un réseau de bénévoles, comprenant idéalement une personne par municipalité, paroisse ou quartier, pour effectuer des visites à domicile offrant l'accompagnement requis aux personnes âgées vulnérables.
- Établir des liens avec les différents organismes locaux afin de développer un partenariat favorisant la prise en charge du milieu **par** le milieu.
- Gérer le budget affecté à l'unité locale de manière à assumer les responsabilités inhérentes à son bon fonctionnement.

2. COORDINATION RÉGIONALE

Attentes exprimées sous l'objectif 2 du Plan d'action 2008-2009 de l'Entente spécifique traitant des actions ou activités à être réalisées au cours de l'année.

C. Analyser la pertinence de créer une coordination régionale du dossier de l'information.
Produit livrable : Un rapport de pertinence d'une coordination régionale du dossier de l'information et, le cas échéant, préciser les bases d'un modèle d'organisation.

Suite aux principaux résultats ressortis de la cueillette de données, à savoir :

- Loin d'être absente, l'information foisonne.
- Les problèmes liés à l'information peuvent se résumer ainsi :
 - a) Elle a du mal à circuler entre les divers organismes à cause d'une culture à être modifiée.
 - b) Elle ne se rend pas toujours, ou parfois difficilement aux personnes âgées.
- Les forces réparties dans chacune des huit MRC pourraient répondre à la majeure partie des problèmes liés à la circulation de l'information **si la concertation devenait une valeur institutionnelle.**
- Les initiatives locales témoignent de la capacité d'un milieu à se prendre en main pour combler les besoins demeurés sans réponse, par le biais de la **solidarité social.**

LE COMITÉ CROIT EN LA PERTINENCE D'UNE COORDINATION RÉGIONALE DU DOSSIER DE L'INFORMATION.

Mandat et tâches de la coordination régionale (La Coordination Régionale Info-Aînés)

- Collaborer et soutenir les intervenants des 8 MRC dans le processus de mise en place d'une unité locale d'informations aux personnes âgées.
- Supporter les unités locales dans le cadre de la saisie des données et servir d'intermédiaire entre elles et le 211 s'il y a lieu. (Si les services de la Centrale 211 ne sont pas retenus, le support aux unités locales sera alors primordial.)
- Effectuer la saisie des données suprarégionales, provinciales et nationales, et en assurer la mise à jour, sous réserve de l'adhésion aux services de Projet 211.

- Élaborer dans un premier temps, un programme de formation de base offert aux responsables d'unité locale ainsi qu'aux bénévoles, et par la suite, répondre aux besoins de formation exprimés par les milieux.
- Soutenir et encourager l'instance locale dans ses initiatives visant à animer l'information.
- Identifier les sources de financement disponibles tant pour la coordination régionale que pour les 8 unités locales dans le but d'assurer la présence d'une ressource humaine.
- Veiller à ce que l'équité soit assurée dans l'attribution des budgets aux unités locales afin que la survie de chacune soit assurée.

À SUIVRE ...

Suite à l'adoption du modèle proposé, les travaux prioritaires auxquels il faudrait s'attaquer seraient les suivants :

Effectuer une tournée des 8 MRC pour informer et sensibiliser le monde municipal aux travaux qui se dérouleront sur leur territoire et, si possible, obtenir leur support pour en informer la population.

Procéder à la rencontre des organismes en lien avec les personnes âgées de chacune des MRC afin de susciter une concertation menant à identifier celui parmi eux, intéressé à relever ce défi et offrant les meilleures chances de succès.

Identifier les ressources déjà existantes et celles qu'il faudrait combler afin de fixer un coût réaliste à toute l'opération.

Identifier les sources de financement disponibles tant pour la coordination régionale que pour les 8 unités locales dans le but d'assurer la présence d'une ressource humaine.

CONCLUSION D'ORDRE GÉNÉRAL

Seules une concertation ouverte et une implication directe, axées sur la valeur de solidarité humaine entre, élus municipaux, organismes, services, intervenants, propriétaires de résidences privées, responsables d'initiatives locales, et aussi les personnes âgées elles-mêmes, nous permettra de créer un modèle d'organisation de l'information unique au Québec.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

1. Structure du document	2
2. Mandat et Plan d'action (CRÉ)	2
3. Préparation	3
a) Élaboration du questionnaire général	7
b) Élaboration du questionnaire fermé	9

PREMIÈRE PARTIE : Compilation des données

« Guide des services aux personnes âgées (MRC) de la TCABSL » 14

1. Synthèse Santé et Informations détaillées	15
2. Synthèse Soutien à domicile et Informations détaillées	21
3. Synthèse Résidences privées avec services et Informations détaillées	27
4. Synthèse Clubs des 50 ans et + et Informations détaillées	32
5. Synthèse Personnes âgées : Questionnaire général	38
Questionnaire fermé	43
Synthèse des 2 questionnaires	47
6. Synthèse des informations « Guide »	50
7. Conclusion	52

DEUXIÈME PARTIE :

Étude des expériences, organismes et services autres que le Guide 53

2. Carrefour d'information pour aînés, Relais Santé Matane	53
3. Salon des générations et de la famille (FCADEQ)	55
4. Services Québec	56
5. Projet 211	58
6. VADA Rimouski	60
7. VADA Rivière-du-Loup	61
8. Info-Santé, Info-Social	62
9. Expériences locales d'accompagnement	65
a) Place du Village	66
b) Ligne de Vie	67
c) Carrefour d'information, Relais Santé Matane	53
d) Le Café Joyeux et Les Vive la Joie Pokinoises	68
e) Cercle culturel de l'amitié	69

10. Synthèse de l'ensemble de l'information	70
11. Recommandations	75
<u>TROISIÈME PARTIE</u> : Paramètres du modèle-type	76
1. Le modèle	77
2. Coordination régionale	78
CONCLUSIONS	79