

L'intervention de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité : l'expérience de trois communautés du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Danielle Maltais et Josyanne Néron

En collaboration avec
Martin Truchon, Audrey Deschênes,
Louisa-Maria Dasilveria, Suzy Tremblay

Une collaboration :
Groupe de recherche et d'intervention régionales (GRIR)
et Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES)

Rapport – Novembre 2016
Publication – Mars 2017

Les Cahiers du CRISES
Collection Études de cas
ES1701

Le contenu de ce Cahier de recherche n'engage que son/ses auteur(s).

Cahiers du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES)

Collection Études de cas - no ES1701

« L'intervention de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité : l'expérience de trois communautés du Saguenay-Lac-Saint-Jean »

Danielle Maltais et Josyane Néron

En collaboration avec Martin Truchon, Audrey Deschênes, Louisa-Maria Dasilveria, Suzy Tremblay

Une collaboration GRIR et CRISES



ISBN : 978-2-89605-400-8

Dépôt légal : 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives nationales du Canada

PRÉSENTATION DU CRISES

Le Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES) est un centre institutionnel de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) rattaché à la Faculté des sciences humaines (FSH) et à l'École des sciences de la gestion (ESG).

Organisation interuniversitaire et pluridisciplinaire, elle regroupe plus d'une quarantaine de chercheurs réguliers et de nombreux collaborateurs qui étudient et analysent principalement « **les innovations et les transformations sociales** ».

Les membres réguliers proviennent de 10 universités québécoises :

- Université du Québec à Montréal (UQAM) qui accueille le Bureau principal du Centre,
- Université du Québec en Outaouais (UQO),
- Université Laval,
- Université de Sherbrooke,
- Université Concordia,
- HEC Montréal,
- Université de Montréal,
- Université du Québec à Chicoutimi (UQAC),
- TÉLUQ (l'université à distance de l'Université du Québec),
- École nationale d'administration publique (ÉNAP).

Une innovation sociale (IS) est une intervention initiée par des acteurs sociaux pour répondre à une aspiration, subvenir à un besoin, apporter une solution ou profiter d'une opportunité d'action afin de modifier des relations sociales, de transformer un cadre d'action ou de proposer de nouvelles orientations culturelles.

En se combinant, les innovations peuvent avoir à long terme une efficacité sociale qui dépasse le cadre du projet initial (entreprises, associations, etc.) et représenter un enjeu qui questionne les grands équilibres sociétaux. Elles deviennent alors une source de transformations sociales et peuvent contribuer à l'émergence de nouveaux modèles de développement.

Les chercheurs du CRISES étudient les innovations sociales à partir de quatre axes complémentaires voués à l'analyse d'autant de dimensions de l'innovation sociale et de son inscription dans des processus de transformation sociale :

Axe 1 : Innovations sociales et transformations dans les politiques et les pratiques sociales

Cet axe regroupe des projets qui se structurent autour de **la construction et l'application des politiques publiques et du rôle qu'y jouent les demandes sociales**. Les travaux des membres de cet axe se déclinent en 5 thèmes :

- L'IS à travers l'évolution historique des régulations sociales
- Les nouvelles pratiques démocratiques et sociales
- Le transfert des pratiques sociales et la construction des politiques publiques
- Les IS et la transformation sociale dans la santé et la communauté
- L'IS dans le logement social.

Axe 2 : Innovations sociales et transformations dans le territoire et les collectivités locales

Les projets qui se regroupent dans cet axe analysent les **innovations sociales dans la perspective du rapport des collectivités au territoire**, ce qui les amène à privilégier l'intersectorialité et à examiner l'effet des diverses formes de proximité (physique et relationnelle) sur la structuration et les nouvelles dynamiques des collectivités territoriales. Les travaux des membres de cet axe se déclinent en 5 thèmes :

- Les actions innovatrices de revitalisation des communautés
- L'IS en milieux ruraux et forestiers
- L'action communautaire contre la pauvreté et l'exclusion
- Les modalités innovatrices de gouvernance territoriale
- Les nouvelles aspirations et la mouvance identitaire.

Axe 3 : Innovations sociales et transformations dans les entreprises collectives

Regroupés autour de l'objet de **l'entreprise collective et de ses relations avec la sphère de l'économie dominante**, cet axe regroupe des projets qui analysent des innovations sociales qui se déploient autour des entreprises d'économie sociale, des sociétés d'État et des nouvelles formes hybrides d'entreprises. Les travaux de cet axe se déclinent en 5 thèmes :

- Les modèles de gouvernance et de gestion des entreprises sociales et collectives
- Le financement solidaire et l'accompagnement de l'entrepreneuriat collectif
- L'évaluation de l'économie sociale
- L'économie sociale et la transformation sociale
- Les modèles hybrides : partenariats publics-privés-économie sociale.

Axe 4 : Innovations sociales et transformations dans le travail et l'emploi

Les membres de cet axe abordent **l'IS en lien avec l'évolution des politiques d'emploi et les conditions de réalisation du travail**. Ils analysent la qualité de l'emploi et du travail dans une perspective sociétale d'intégration socioprofessionnelle. Six thèmes de recherche seront privilégiés :

- L'IS dans les relations industrielles et la gestion des ressources humaines
- Les stratégies émergentes dans l'action syndicale
- Les nouveaux statuts d'emploi et le précaire
- Les problèmes et aspirations en matière de protections sociales
- Les nouvelles stratégies d'insertion en emploi
- La gestion des âges et des temps sociaux et la conciliation travail-famille.

Retrouvez le descriptif complet des axes de recherche du CRISES sur :

<http://crises.uqam.ca/recherche/axes-de-recherche.html>

LES ACTIVITÉS DU CRISES

Notre Centre de recherche est d'abord un regroupement de chercheurs qui profite du partage d'un objet de recherche commun pour stimuler l'étude de l'innovation sociale. En plus de la conduite de nombreux projets de recherche, l'accueil de stagiaires postdoctoraux et la formation des étudiants, le CRISES organise toute une série de séminaires et de colloques qui permettent le partage et la diffusion de connaissances nouvelles. Le Centre dirige également plusieurs collections de Cahiers de recherche qui permettent de rendre compte des plus récents travaux des membres (<http://crises.uqam.ca/publications/cahiers.html>).

Juan-Luis Klein
Directeur

UQÀM

Université
du Québec
en Outaouais

Université
de Montréal

UQAC
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC
À CHICOUTIMI

TÉLUQ
L'université. Aujourd'hui.

HEC MONTRÉAL

ENAP
L'Université de
l'administration publique

UNIVERSITÉ
Concordia
UNIVERSITY

UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

UNIVERSITÉ
LAVAL



Publications
Groupe de recherche et
d'intervention régionales

PRÉSENTATION DU GRIR

La création du GRIR résulte de la rencontre de deux volontés : l'une, institutionnelle et l'autre, professorale. Sur le plan institutionnel, après un débat à la Commission des études sur l'opportunité d'un Centre d'études et d'intervention régionales (CEIR) à l'UQAC, les membres de la commission décidaient, le 4 avril 1981, de « différer la création d'un centre d'études et d'intervention régionales, de favoriser l'éclosion et la consolidation d'équipes en des groupes de recherche axés sur les études et intervention régionales ». Deux ans plus tard, la Commission des études acceptait et acheminait la requête d'accréditation, conformément à la nouvelle politique sur l'organisation de la recherche. Reconnu par l'UQAC depuis 1983, le GRIR s'intéresse aux problèmes de développement des collectivités locales et régionales d'un point de vue multidisciplinaire.

Les objectifs du GRIR

Le GRIR se définit comme un groupe interdisciplinaire visant à susciter ou à réaliser des recherches et des activités de soutien à la recherche (séminaires, colloques, conférences) en milieu universitaire, dans la perspective d'une prise en main des collectivités locales et régionales en général, et sagamiennes en particulier. Les collectivités locales et régionales, objet ou sujet de la recherche, renvoient ici à deux niveaux d'organisation de la réalité humaine. Le premier niveau renvoie à l'ensemble des personnes qui forment un groupe distinct par le partage d'objectifs communs et d'un même sentiment d'appartenance face à des conditions de vie, de travail ou de culture à l'intérieur d'un territoire. Le deuxième niveau est représenté par l'ensemble des groupes humains réunis par une communauté d'appartenance à cette structure spatiale qu'est une région ou une localité, d'un quartier, etc.

En regard des problématiques du développement social, du développement durable et du développement local et régional, le GRIR définit des opérations spécifiques de recherche, d'intervention, d'édition et de diffusion afin de susciter et concevoir des recherches dans une perspective de prise en main des collectivités et des communautés locales et régionales; d'encourager un partenariat milieu/université; de favoriser l'interdisciplinarité entre les membres; d'intégrer les étudiants de 2^e et 3^e cycles; de produire, diffuser et transférer des connaissances.

Les activités du GRIR

À chaque années, le comité responsable de l'animation scientifique invite plusieurs conférenciers et conférencières du Québec et d'ailleurs à participer aux activités du GRIR. C'est ainsi que des conférences sont présentées rejoignant ainsi plus de 500 personnes issues non seulement de la communauté universitaire (étudiants, employés, professeurs, etc.), mais aussi du milieu régional. Le comité responsable de l'édition scientifique publie chaque année des publications de qualité. Ce volet du GRIR offre à la communauté universitaire et aux étudiants des études de cycles supérieurs l'occasion de publier des actes de colloque, des rapports de recherche ou de synthèse, des recherches individuelles ou collectives. Vous pouvez consulter la liste des publications sur notre site internet : <http://grir.uqac.ca/>.

L'Équipe du GRIR

NOTES SUR LES AUTEURS ET COLLABORATEURS

Danielle MALTAIS, Ph.D. détient un doctorat en sciences humaines appliquées de l'Université de Montréal. Elle est professeure titulaire à l'Unité d'enseignement en travail social au Département des sciences humaines et sociales (DSHS) de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC). Elle est titulaire de la Chaire de recherche Événements traumatiques, santé mentale et résilience. Depuis l'obtention de sa thèse portant sur les liens qui existent entre les caractéristiques organisationnelles des résidences pour aînés et leur qualité de vie, elle a réalisé plusieurs recherches en gérontologie sociale et dans le domaine des conséquences des événements traumatiques sur la santé psychosociale des individus, des intervenants et des communautés. Elle est membre régulier du CRISES.

Josyane NÉRON est étudiante au baccalauréat en travail social, elle diplômera au printemps 2017. En 2016-2017, elle effectue un stage au Centre Jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Elle est détentrice d'un certificat en Intervention Jeunesse et d'un baccalauréat ès arts de l'Université du Québec à Chicoutimi. Elle a été assistante de recherche pour la présente étude. Mme Néron a été bénévole dans les deux dernières années au Centre d'Action Bénévole de Chicoutimi auprès de la clientèle âgée. Elle assistait l'animatrice du groupe dans le cadre du Centre d'activité *La Bonne Entente*, ce groupe de socialisation avait pour but principal de diminuer l'isolement des personnes âgées.

Martin TRUCHON, Ph.D. détient un doctorat en service social et enseigne à l'École de travail social de l'Université de Montréal et au Département de travail social de l'Université du Québec en Outaouais. Il s'intéresse aux politiques sociales et aux conditions de vie des personnes âgées. Ses projets de recherche actuels portent sur l'intervention de milieu auprès des aînés vulnérables. Dans les dernières années, il a occupé les fonctions d'agent de concertation et de mobilisation de la Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal et a agi à titre de consultant pour le Forum des citoyens aînés de Montréal.

Louise-Maria DA SILVÉRIA est bachelière en sciences sociales (1999) et en travail social (2001). Elle a acquis de l'expérience en intervention individuelle, petits groupes et en collectif auprès de clientèles diversifiées : jeunes parents avec leurs enfants pour le développement des compétences (maison des familles de Chicoutimi), adolescents, comme intervenante scolaire (Lycée/Séminaire de Chicoutimi), jeunes adultes en réinsertion socio-économique (Coopérative de Solidarité Les Mains Tissées) et personnes âgées pour la réinsertion socioéconomique et pour contrer l'isolement social (Accès Travail femme/ Groupe d'Action Communautaire de Falardeau).

Audrey DESCHÊNES est bachelière en travail social (2013). Elle est également détentrice d'un certificat en intervention communautaire depuis décembre 2013. Elle est membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) depuis l'obtention de son diplôme de travail social de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC). Son parcours universitaire lui a permis de constater sa passion pour l'intervention auprès des aînés et l'approche de proximité. Depuis juin 2013, elle intègre les principes des divers modes d'intervention du travail social dans son emploi de coordonnatrice et d'intervenante de milieu auprès des aînés au sein de la FADOQ, fraternité Saint-Fulgence. Depuis avril 2016, elle intervient à titre d'intervenante de milieu dans trois communautés rurales.

Suzy TREMBLAY est travailleuse de milieu pour les 65 ans et plus de Kénogami depuis 2013 au sein de La Maison d'un Nouvel Élan. Depuis 2016, le service a élargi son territoire d'intervention et couvre maintenant le territoire de Jonquière. Diplômée en éducation spécialisée au Cégep de Jonquière (2013), le travail de milieu auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité est sa première implication professionnelle dans le domaine social. Auparavant, elle a effectué des stages à La Maison des sans-abri de Chicoutimi et dans une école secondaire auprès des adolescents présentant des troubles du comportement et de santé mentale.

TABLE DES MATIÈRES

TABLEAUX.....	XIII
RÉSUMÉ / ABSTRACT	XV
INTRODUCTION	17
1. MISE EN CONTEXTE DE LA RECHERCHE.....	19
1.1 Le désengagement de l'État dans le soutien des personnes âgées	19
1.2 Les Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)..	20
2. METHODOLOGIE.....	23
2.1 Type de recherche privilégié.....	23
2.2 But et objectifs spécifiques de la recherche.....	24
2.3 Population et communautés à l'étude	24
2.4 Déroulement de l'étude.....	24
2.5 Méthode et outils de collecte de données	25
2.6 Analyse des données.....	26
2.7 Limites de l'étude	27
3. RESULTATS.....	29
3.1 Ce qu'est une intervenante de milieu.....	29
3.2 La philosophie et les principes d'intervention de l'intervention de milieu.....	30
3.3 Les principales interventions et activités réalisées par les intervenantes de milieu.....	31
3.4 Ce que les intervenantes et les promoteurs retirent de l'intervention de milieu	33
3.5 Les forces de l'intervention de milieu	36
3.6 Accueil reçu et partenariat avec les organismes publics et communautaires.....	37
3.7 Provenance des références et des demandes de soutien reçu.....	38
3.8 Les principales caractéristiques, demandes et besoins des personnes âgées	39
3.9 Les retombées de l'intervention de milieu.....	40
3.10 Les éléments qui ont facilité ou perturbé le travail des intervenantes de milieu	42
3.11 Les raisons de la réussite des différents projets ou activités mis en place.....	44
3.12 Recommandations émises par les intervenantes de milieu et les promoteurs.....	45

3.13 Recommandations pour les organismes de la communauté concernant leur implication et leur collaboration avec les intervenantes de milieu	46
3.14 Portrait des participants.....	47
3.15 Contexte des rencontres entre l'intervenante de milieu et les personnes âgées	50
3.16 Objectifs, lieux, déroulement et fréquence des rencontres et des échanges.....	50
3.17 Rôle de l'intervenante dans la vie de la personne âgée.....	51
3.18 Services, intervention et activités mis en place.....	52
3.19 Ce qui a été le plus apprécié des rencontres avec l'intervenante de milieu	53
3.20 Changements dans la vie des personnes âgées.....	53
3.21 Point de vue des aînés sur l'utilité de l'intervention de milieu	54
CONCLUSION.....	55
BIBLIOGRAPHIE.....	57

TABLEAUX

Tableau 1 Pourcentage de temps consacré à différents types d'activités pendant les mois d'octobre, novembre et décembre 2014.....	35
--	----

RÉSUMÉ

Ce rapport de recherche présente les résultats d'une étude qualitative de type exploratoire qui a eu lieu au Saguenay-Lac-Saint-Jean qui avait pour but de documenter les modalités d'implantation de l'intervention de milieu destiné aux aînés en situation de vulnérabilité et ses retombées chez ces personnes vivant dans trois communautés différentes. La collecte des données a été réalisée auprès de trois intervenantes de milieu, quatre promoteurs et six personnes âgées. L'analyse des données recueillies auprès de ces informateurs permet de constater des ressemblances entre l'ensemble de ces participants en ce qui a trait aux buts, objectifs et modalités de l'intervention de milieu ainsi que sur ses retombées non seulement chez les aînés mais aussi chez les organisations et les communautés accueillant ces intervenantes de milieu.

Mots-clés : Aînés, intervention de milieu, intervention de proximité, évaluation d'implantation

ABSTRACT

This research report presents the results of a qualitative exploratory study conducted in Saguenay-Lac-Saint-Jean that aimed to document the modalities for implementing a community intervention for seniors in a position of vulnerability as well as the impacts of that intervention on these people, who live in three different communities. The data was collected from three community workers, four project promoters and six seniors. The analysis of the data gathered from these informants reveals similarities among all of them in terms of the purpose, objectives and modalities of the intervention as well as the study's impact not only on the seniors but also on the organizations and communities that accommodated these community workers.

Key words: Seniors, community intervention, community outreach, implementation evaluation

INTRODUCTION

Ce rapport de recherche est le résultat d'une étude qualitative exploratoire réalisée dans trois communautés du Saguenay-Lac-Saint-Jean où des Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité ont vu le jour au cours de l'été et de l'automne 2014. Cette étude visait à illustrer comment ce type d'intervention s'implante au sein des communautés et à documenter ses retombées auprès des personnes âgées, des organismes communautaires promoteurs des initiatives de travail de milieu et des communautés en général.

Dans un premier temps, de brèves informations sont apportées sur le contexte actuel du soutien et de la prise en charge des personnes âgées fragilisées et vulnérables ainsi que sur le concept du travail de milieu auprès des aînés. Par la suite, le deuxième chapitre est consacré aux aspects méthodologiques de cette étude. Des renseignements sont alors apportés sur les aspects suivants : type de recherche, but, objectifs spécifiques et population à l'étude, mode de recrutement des participants et déroulement de la collecte de données, outils de collecte de données et analyse des résultats. Pour sa part, le troisième chapitre présente les faits saillants du discours des trois types de répondants ayant participé à cette étude soit : trois intervenantes de milieu, quatre promoteurs et six personnes âgées. Pour assurer l'anonymat des répondants et de leur communauté, le prénom des personnes âgées a été changé et celui des intervenantes de milieu et des promoteurs n'est pas mentionné dans les extraits de comptes rendus exhaustifs que l'on retrouve dans ce troisième chapitre. Le féminin est utilisé pour les intervenantes de milieu étant donné que ce sont trois femmes qui occupaient les trois postes à l'étude tandis que pour les représentants des promoteurs, des femmes et des hommes ont complété l'entrevue semi-dirigée¹.

Cette étude exploratoire a pu être réalisée grâce à un financement obtenu de la part du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES) et de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC). La collaboration des trois intervenantes de milieu a également été d'un grand atout, car sans leur collaboration pour la tenue de leur journal de bord et pour les entrevues individuelles, il aurait été difficile d'identifier concrètement les principales activités qu'elles réalisent dans le cadre de leur travail. Les représentants des promoteurs et les personnes âgées ont aussi été de précieux collaborateurs en acceptant de partager leur vécu et leurs propres conceptions de ce qu'est le travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité.

¹ Pour faciliter la lecture de ce rapport de recherche, le terme qui sera utilisé quand on parle de représentants des promoteurs sera celui de promoteur.

1. MISE EN CONTEXTE DE LA RECHERCHE

Dans un premier temps, un bref portrait du contexte québécois du soutien et de la prise en charge actuelle des personnes âgées vulnérables est présenté. Par la suite, le concept de travail de milieu pour aînés en situation de vulnérabilité est décrit tel que formulé par l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA).

1.1 Le désengagement de l'État dans le soutien des personnes âgées

Au Québec, au cours des 20 dernières années, la conjugaison de plusieurs facteurs politiques, sociaux et économiques a entraîné d'importantes transformations au sein des modes de vie et du soutien des personnes âgées qui présentent des pertes d'autonomie physique ou cognitive. Ainsi, la réduction de l'accessibilité aux services de maintien à domicile et à ceux de l'institutionnalisation publique, la promotion des solidarités familiales et communautaires par les politiciens et les administrateurs des organismes publics ainsi que le désengagement progressif de l'État dans la prestation des services aux personnes âgées et aux personnes présentant des handicaps sont quelques éléments qui contribuent à accentuer les questionnements autour du soutien des personnes âgées, dont la qualité de vie et la santé sont compromises. Les personnes âgées elles-mêmes, leurs proches et les organismes communautaires œuvrant auprès de ces dernières se retrouvent donc dans l'obligation d'identifier et de mettre en place des stratégies d'intervention novatrices qui permettent de rejoindre les personnes âgées dans différents types de milieu de vie afin de soutenir celles qui sont aux prises avec diverses problématiques qui affectent leur qualité de vie et leur maintien à domicile.

De plus, dans le contexte d'une espérance de vie élevée, la présence de plusieurs problèmes de santé concomitants chez la plupart des personnes vieillissantes, d'un accroissement accéléré de la proportion des personnes très âgées et en très grande perte d'autonomie vivant en dehors des établissements de santé et des multiples rôles que doivent concilier leurs proches (travailleur, conjoint, parent, loisirs), la problématique d'un maintien à domicile de qualité et de l'articulation harmonieuse entre les services d'aide formelle et informelle suscitent de plus en plus d'intérêt auprès des organismes communautaires qui se préoccupent des droits et de la qualité de vie des aînés.

En se désengageant progressivement du secteur de l'hébergement des personnes âgées en perte d'autonomie ainsi que du soutien à domicile des personnes âgées présentant des incapacités les rendant inaptes à demeurer dans leur milieu de vie habituel, l'État pousse différents acteurs (la famille, les amis, les voisins, les ressources communautaires, les ressources privées) à prendre en charge les personnes âgées requérant de l'aide pour la poursuite de leurs activités quotidiennes et ce, indépendamment du fait qu'elles vivent dans des milieux de vie protégés (comme dans les

résidences à but lucratif ou non lucratif pour personnes âgées autonomes ou semi-autonomes, les HLM) ou dans leur propre unité résidentielle (logement ou maison unifamiliale).

Au sein des gouvernements canadien et québécois, le discours dominant concernant l'aide et les soins à accorder aux personnes âgées encourage le développement des solidarités familiales et communautaires obligeant la mise en place d'un partenariat entre la famille, les organismes communautaires et l'État. Dans ce contexte, cette tendance vise à transférer la responsabilité du soutien à la collectivité et a pour effet d'accentuer le rôle des proches aidants ainsi que des employés et des bénévoles des organismes communautaires. Ainsi, compte tenu du vieillissement de la population, du prolongement de l'espérance de vie avec incapacités et des nouvelles orientations prises par l'État dans le domaine de la santé et des services sociaux les responsabilités des aidants informels, y compris ceux provenant des organismes communautaires s'accroissent.

Parfois, la situation des aînés se complexifie réduisant leurs capacités et celles de leurs proches à répondre aux besoins grandissants. En effet, des facteurs tels que l'augmentation du nombre de séparations ou de divorces et de familles monoparentales ou reconstituées, la présence des femmes sur le marché du travail, la dénatalité et la réduction de la taille des familles remettent en question le potentiel d'assistance des familles, qui risquent l'épuisement physique et psychologique. Le recours à de l'écoute, à du soutien, à de l'aide tant technique que morale ainsi qu'à des soins de santé d'intervenants rémunérés ou non s'avère alors nécessaire. Certains aînés et leurs proches s'adresseront d'abord au réseau public. Toutefois, trop souvent, la réponse de ce réseau est négative ou les demandes formulées par les aînés et leurs proches seront jugées non prioritaires. Ces personnes seront alors mises sur une liste d'attente sans que des solutions de rechange leur soient offertes. D'autres aînés préféreront demander de l'aide à leurs amis, à des voisins ou à des organismes communautaires.

C'est dans ce contexte de désengagement de l'État québécois et des institutions du réseau public que des organismes communautaires ont, au cours des dernières années, mis en place différentes stratégies et moyens, dont les Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV), c'est-à-dire les personnes aux prises avec différents problèmes tant personnels, conjugaux, familiaux, sociaux, économiques que de santé. La prochaine section présente brièvement des informations sur les fondements de ce type d'intervention qui a fait l'objet de 2014 à 2016 d'une évaluation de l'implantation au sein de trois communautés situées au Saguenay-Lac-Saint-Jean.

1.2 Les Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)

Le travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité est considéré comme du travail de proximité où l'on vise à dépister et rejoindre les personnes âgées fragilisées ou vulnérables

qui ne sont pas connues ou rejointes par le réseau public et communautaire des services de santé et des services sociaux (Truchon, 2012). Selon la Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-lac-Saint-Jean (2006: 2), le travail de proximité c'est :

une expression globale décrivant le fait de travailler auprès des personnes dans leur milieu naturel. L'expression correspond aux réalités tant du travail de milieu que du travail de rue. Le rôle du travailleur de proximité en est un de 1^{ère} ligne : support-accompagnement, relation d'aide, information, prévention, dépistage, référence, médiation et intervention en situation de crise. Il est également un intervenant de dernière instance puisqu'il rencontre des exclus, « sortis du système », qui ne peuvent plus être rejoints par d'autres ressources. Le travail de proximité fait donc partie d'un continuum de services. C'est une passerelle entre la rue et les institutions ». Le mandat du travail de proximité est « d'aller vers et d'être avec » (accompagner) les personnes.

Dans ce contexte, les intervenants de milieu œuvrant auprès des aînés en situation de vulnérabilité se rendent dans les principaux milieux fréquentés par les aînés (cafés, restaurants, centres d'achat, parcs, rassemblements publics, etc.), afin de développer un lien de confiance et leur offrir du soutien et de l'aide qui peuvent, par exemple, se traduire par des informations sur les ressources existantes, par des références à des organismes susceptibles de leur venir en aide, par de l'écoute ou du soutien technique ou moral ainsi que par de l'intervention psychosociale de type individuel, de petits groupes ou collectif. Les intervenants de milieu peuvent aussi mettre en contact des personnes âgées isolées avec des ressources existantes en les accompagnant à quelques reprises dans des activités ludiques organisées par ces organismes jusqu'à ce qu'elles soient suffisamment à l'aise de s'y rendre de leur propre initiative. L'objectif central demeure alors celui de briser leur isolement en les mettant en contact avec des pairs.

Les intervenants de milieu vont aussi à la rencontre des aînés dans leur milieu de vie que celui-ci soit une maison unifamiliale ou un logement situé dans un HLM, un immeuble à logements multiples ou une résidence privée avec ou sans but lucratif. Ainsi, comme le mentionne Truchon (2012, p. 6)

le travail de milieu se rapporte aux milieux [sic] de vie d'un ou de plusieurs individus, compris en tant que contexte géographique et culturel, telle [sic] une tour d'habitation, une résidence privée, un parc, une artère de quartier, etc.

Les intervenants de milieu doivent travailler avec et pour les personnes en situation de vulnérabilité ou marginalisées afin d'augmenter leur propre pouvoir d'agir (*empowerment*) et celui de leur communauté. Selon Yann Le Bossé (2003: 34) l'*empowerment* consiste :

à augmenter la capacité des personnes, individuellement ou collectivement, à influencer leur réalité selon leurs aspirations... On peut donc avancer que toute démarche d'*empowerment* des personnes et des collectivités repose prioritairement sur la possibilité d'influencer la disponibilité et l'accessibilité des ressources du milieu et sur la volonté et la capacité des personnes à prendre

leur destinée en main, et ce, indépendamment de la perspective (structurelle ou individuelle) et de l'unité (la collectivité ou l'individu) d'analyse retenue.

Dans ce contexte, les intervenants doivent respecter les caractéristiques personnelles et sociales des personnes rencontrées, leurs capacités, leurs potentialités, leurs forces et leurs limites et travailler avec eux dans la recherche de solutions qui conviennent à leurs besoins (Truchon, 2012). Le mandat des intervenants de milieu n'est pas de dédoubler des services déjà offerts au sein de leur communauté, mais plutôt de les rendre plus facilement accessibles aux personnes âgées qui en ont besoin, de stimuler la création de partenariats en vue de trouver réponse à des besoins non répondus ou de faciliter le développement de nouveaux services, en collaboration ou non avec les organismes existants. Ainsi :

L'intervention de milieu s'articule autour d'une présence et d'une visibilité accrues de l'intervenant dans les communautés et d'une plus grande accessibilité à ces mêmes intervenants. Il s'agit de travailler dans une perspective d'accompagnement et de soutien aux aînés en concertation avec d'autres ressources présentes dans le milieu. Il s'agit d'offrir des réponses différentes à celles des autres ou à en trouver avec l'aide de partenaires, là où il n'y en a pas. (Truchon, 2012, p. 13)

2. METHODOLOGIE

Ce deuxième chapitre porte sur le déroulement de notre étude qui a permis de recueillir des renseignements auprès de trois types de répondants : des intervenantes de milieu (n=3), des représentants des promoteurs des projets d'intervention de milieu mis en place dans les trois communautés à l'étude (n=4) et des personnes âgées ayant été rencontrées et suivies par l'une ou l'autre des trois intervenantes de milieu (n=6). Dans un premier temps, des renseignements sont fournis sur le type de recherche privilégié ainsi que sur le but et les objectifs spécifiques de la recherche. Puis les aspects suivants sont présentés : population à l'étude, outils de collecte de données et méthodes d'analyse des informations recueillies.

2.1 Type de recherche privilégié

Dans le cadre de cette étude, la recherche qualitative de type exploratoire pré-post intervention a été privilégiée étant donné le peu d'études réalisées jusqu'à maintenant sur l'intervention de milieu. Ce type de recherche permet aux personnes rencontrées de s'exprimer librement à partir de questions ouvertes qui leur sont posées. Le point de vue des répondants, en tant qu'acteurs sociaux dans l'appréhension de leurs réalités sociales, a donc été privilégié, permettant ainsi d'explorer leurs expériences en profondeur.

L'objet de recherche concerne un phénomène humain dont la compréhension nécessite des efforts intellectuels soutenus par des techniques de recueil et d'analyse qualitative des données (Mucchielli, 1996). Ces données qualitatives, qui « échappent à la standardisation poussée » (Deslauriers et Kérisit, 1997, p. 105), renvoient aux expériences, aux représentations, aux opinions, aux sens des phénomènes.

Selon la définition de Mucchielli (1996), la recherche qualitative désigne toute recherche empirique en sciences humaines et sociales qui présente les cinq caractéristiques suivantes : elle est en grande partie d'ordre compréhensif; son objet d'étude est abordé de façon large et ouverte tout comme sa problématique; la cueillette de données s'effectue à l'aide de méthodes qualitatives; l'analyse des données correspond, elle aussi, au critère qualitatif, c'est-à-dire que les mots sont directement analysés par l'entremise d'autres mots sans l'intermédiaire d'une opération numérique; enfin, elle débouche sur une théorie ou un récit plutôt que sur une démonstration.

2.2 But et objectifs spécifiques de la recherche

Cette étude visait à documenter le processus d'implantation de l'intervention de milieu dans trois communautés du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Pour l'atteinte de ce but quatre objectifs spécifiques avaient été retenus : 1) documenter la perception des intervenantes de milieu sur leurs rôles et fonctions ainsi que sur les retombées des activités mises en place; 2) recueillir le point de vue des personnes (les promoteurs) à l'origine de l'implantation de l'intervention de milieu dans les trois communautés à l'étude; 3) identifier les facteurs qui ont facilité ou qui n'ont pas facilité l'implantation de l'intervention de milieu; 4) évaluer les retombées de l'intervention de milieu chez les aînés rencontrés et suivis par les intervenantes de milieu, sur les organismes promoteurs ainsi que sur les trois communautés en général.

2.3 Population et communautés à l'étude

Cette étude multicentrique, c'est-à-dire réalisée au sein de trois communautés différentes, visait à interviewer différents types de répondants dont : 1) des intervenantes de milieu; 2) des directeurs, coordonnateurs ou responsables des organismes ayant été à l'origine de l'implantation de l'intervention de milieu dans leur communauté; 3) des personnes âgées ayant été soutenues par l'une ou l'autre des trois intervenantes de milieu ayant participé à cette étude.

La première communauté rurale où a été réalisée la collecte de données comprenait en 2011 une population de 1 949 personnes permanentes dont 695 âgées de 55 ans ou plus (35,5 %) et plus ou moins 1 000 saisonniers (personnes occupant une résidence secondaire sur le territoire de la municipalité). Un peu moins de la moitié des citoyens permanents (49 %) demeure au centre du village tandis que la majorité (51 %) occupe une maison unifamiliale ou un logement en dehors de ce lieu. L'âge médian de cette population est de 45,6 ans. La deuxième communauté rurale ayant fait l'objet de notre étude pouvait compter en 2011 sur 2 657 citoyens, dont 22,9 % avaient 55 ans ou plus. L'âge médian de la population était de 39,3 ans. Cette communauté était constituée de 705 familles dont la majorité (77,5 %) était propriétaire de leur logement. Le troisième territoire où a eu lieu l'étude est un secteur spécifique d'un arrondissement de la ville de Saguenay. Ce secteur comprenait en 2006, 5 445 personnes, dont 17,2 % étaient âgées de 65 ans ou plus. La majorité de la population de ce secteur (51 %) vit seule et est à faible revenu².

2.4 Déroulement de l'étude

La collecte de données auprès des intervenantes de milieu et des promoteurs a eu lieu à deux moments différents : soit au courant de l'automne 2013 (quelques semaines après l'embauche

² Ces informations ont été fournies par chacune des intervenantes de milieu participant à cette étude.

des intervenantes de milieu dans les communautés à l'étude) puis à l'automne 2014 (un an après l'implantation des projets d'intervention de milieu dans les trois communautés à l'étude) tandis que les entrevues avec les personnes âgées ont été réalisées au cours de l'hiver 2015. Toutes les personnes rencontrées ont accepté librement de participer à cette étude à la suite d'une demande formulée par la chercheuse principale qui avait été informée de l'existence de ces trois projets lors d'une rencontre d'un comité municipal visant à améliorer la qualité de vie des aînés vivant sur le territoire d'une municipalité située dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Après avoir obtenu les noms et les coordonnées des intervenantes de milieu et des promoteurs, un premier contact téléphonique a eu lieu afin d'expliquer les objectifs de l'étude et s'informer de l'intérêt de ces personnes à être rencontrées. Deux entrevues ont eu lieu auprès de chacune des trois intervenantes de milieu et des quatre promoteurs.

Pour leur part, les personnes âgées rencontrées ont été choisies au hasard parmi la liste des personnes suivies par les intervenantes de milieu au cours de l'automne 2014 et de l'hiver 2015. Une fois choisies au hasard, l'intervenante de milieu leur demandait si elles acceptaient d'être contactées par un intervieweur dans le cadre d'une étude sur les retombées de l'intervention de milieu. En cas d'acceptation, leurs coordonnées étaient transmises à la chercheuse principale et par la suite une étudiante inscrite au baccalauréat en travail social entraînait en contact avec elles pour leur expliquer plus en détail les objectifs et les modalités de la recherche. Si les personnes se portaient toujours volontaires, un rendez-vous était pris pour compléter l'entrevue semi-dirigée et ce, à leur domicile ou dans tout autre lieu de leur choix propice à la réalisation de ce type d'entrevue. Les entrevues ont été réalisées de manière individuelle. Toutes les entrevues se sont déroulées normalement et sans problème et duraient de 60 à 120 minutes, en fonction de la volubilité des répondants.

2.5 Méthode et outils de collecte de données

Dans le cadre de cette étude qualitative, l'entrevue semi-dirigée a été privilégiée. Celle-ci est perçue comme l'occasion pour le chercheur de construire conjointement avec le sujet le sens d'un phénomène (Savoie-Zajc, 1997), une coconstruction à laquelle prennent part tant la personne interrogée que la personne qui interroge (Poupart *et al.*, 1997). Les personnes interrogées sont davantage considérées comme des « constructeurs de sens » que comme des voies passives où circulent [sic] de l'information (Warren, 2001, p. 83).

Ce type d'entretien présente les caractéristiques suivantes : il est centré sur le monde intérieur de l'informateur; il tente de comprendre le sens des phénomènes; il est descriptif, sans présupposition, centré sur certains thèmes, ouvert aux ambiguïtés et aux changements; il tient compte de la sensibilité du chercheur; il prend place dans une interaction interpersonnelle; il peut se révéler une expérience positive pour la personne interrogée. Lorsque les chercheurs

utilisent des entretiens de recherche qualitatifs, c'est dans le but d'en dégager des interprétations plutôt que des faits ou des lois (Warren, 2001).

Pour recueillir le point de vue des répondants sur l'intervention de milieu, différents guides d'entrevue semi-dirigée ont été utilisés lors des deux temps de mesure en fonction de chacun des types de répondants. Les guides d'entrevue pré-post intervention des intervenantes de milieu et des promoteurs comprenaient plusieurs questions similaires portant sur les éléments suivants : description de ce qu'est l'intervention de milieu, philosophie et principes d'intervention de l'intervention de milieu, les principales fonctions et activités des intervenantes de milieu, les forces et les retombées de ce type d'intervention, les facteurs qui ont facilité ou nui à l'implantation de l'intervention de milieu, accueil reçu des organismes publics ou communautaires de la communauté, demandes de soutien les plus souvent formulées, principales caractéristiques des personnes âgées ayant recours à l'intervention de milieu et recommandations s'adressant aux intervenantes de milieu, aux organismes promoteurs et aux ressources des communautés où l'intervention de milieu pour aînés est implantée. Pour sa part, le guide d'entrevue s'adressant aux aînés a permis de recueillir leur point de vue sur les items suivants : contexte du contact avec l'intervenante de milieu, sources d'information sur l'existence de l'intervention de milieu, motifs ou raisons de la demande de soutien, déroulement des échanges avec l'intervenante de milieu, facteurs les plus appréciés des échanges, retombées de l'intervention de milieu dans leur vie, éléments qui auraient pu se passer autrement et point de vue général sur l'utilité de l'intervention de milieu.

Les intervenantes de milieu ont également eu à compléter un journal de bord en indiquant dans une liste d'activités proposées le temps consacré par jour à chacune d'entre elles et ce, pendant les mois de septembre, octobre et novembre 2014, soit un an après l'embauche des intervenantes de milieu.

2.6 Analyse des données

Ce rapport de recherche présente les résultats de la collecte de données réalisée uniquement au cours de l'automne 2014 et de l'hiver 2015. Chaque entrevue a été enregistrée sur support audionumérique et a fait l'objet d'une transcription intégrale de leur contenu à l'aide du logiciel Microsoft Word. Par la suite, le contenu de chaque entrevue a été lu à plusieurs reprises avant de faire l'objet d'une analyse de contenu reposant sur la codification par thèmes et sous-thèmes.

2.7 Limites de l'étude

Le nombre limité de sites et de répondants fait en sorte que les résultats ne sont pas nécessairement généralisables aux différentes expériences vécues dans l'ensemble des communautés du Québec ayant implanté l'intervention de milieu pour aînés au sein de leur territoire. Comme les fonctions et les rôles des intervenants de milieu peuvent être très différents d'une communauté à l'autre, il nous est impossible de pouvoir confirmer que ce qui a été vécu dans les trois territoires étudiés soient conformes à ce qui peut se passer pour d'autres intervenants de milieu. Toutefois, cette étude permet d'apporter des informations qui s'avèrent intéressantes pour les organismes qui désirent offrir ce type d'intervention aux personnes âgées de leur territoire.

3. RESULTATS

Ce troisième chapitre présente, dans un premier temps, les faits saillants des informations recueillies auprès des trois intervenantes de milieu et des quatre promoteurs qui ont participé à la collecte de données. Tout d'abord, leur point de vue est présenté en ce qui a trait à leur conception du travail de milieu et aux principes qui guident les actions menées par les intervenantes de milieu. Par la suite, le portrait des principales activités réalisées, par les intervenantes de milieu, au cours de la première année de leur mandat est présenté tout comme leur conception des retombées de l'intervention de milieu sur les personnes âgées, les organismes promoteurs ainsi que les communautés en général.

3.1 Ce qu'est une intervenante de milieu

Pour les intervenants et les promoteurs ayant participé à cette étude exploratoire, une intervenante de milieu c'est une personne de référence pour les aînés qui est qualifiée et qui va à la rencontre des personnes âgées dans les différents milieux dans lesquels elles vivent ou qu'elles fréquentent. Une intervenante de milieu intervient donc autant au domicile des personnes âgées (unités résidentielles des aînés) que dans divers lieux publics (restaurants, centres commerciaux, parcs, jardins communautaires, etc.) que communautaires où des activités individuelles ou de groupe sont offertes.

C'est une intervenante qui va à la rencontre des aînés dans leur milieu que ce soit à domicile, à la salle communautaire ou aux diverses activités organisées au sein d'une communauté. C'est de se rendre dans les lieux qui sont fréquentés par les aînés.
(Intervenante de milieu 1)

Son travail consiste principalement à créer des liens de confiance avec les personnes âgées en situation de vulnérabilité tant physique, psychologique que sociale, à avoir une écoute attentive et à soutenir les personnes vivant différents types de difficultés comme de l'isolement, des difficultés financières ou un manque d'information sur les ressources existantes. Une intervenante de milieu doit aussi se faire connaître dans la communauté, être une porte-parole des besoins des aînés, être une organisatrice d'activités et établir des liens privilégiés avec les organismes communautaires et les centres de santé et de services sociaux tout en se portant à la défense des droits des aînés.

C'est une personne connue dans toute la communauté, qui organise des activités pour les personnes âgées, qui a plein d'idées et en qui les gens ont confiance. (Promoteur 2)

C'est une créatrice de liens de confiance avec les personnes âgées qui sont vulnérables et isolées. (Intervenante de milieu 3)

Les intervenantes sont les porte-paroles des aînés dans le milieu, car elles ont des contacts privilégiés avec eux. Elles font des références aux différents services, offrent écoute et support aux aînés. De plus, elles sont les leaders dans certains dossiers et sont les défenseurs des droits des personnes âgées. (Promoteur 4)

D'ailleurs, les principaux objectifs d'une intervenante de milieu sont d'améliorer la qualité de vie des aînés, de briser l'isolement des personnes souffrant de solitude, de redonner du pouvoir aux aînés et aux communautés, de permettre aux personnes âgées de demeurer dans leurs milieux de vie le plus longtemps possible, d'être leur porte-parole en défendant leurs droits, d'être une référence dans la communauté et d'orienter les personnes ayant des besoins particuliers vers les bonnes ressources. Ainsi, une intervenante de milieu c'est : « une personne qui rencontre des gens qui n'auraient pas nécessairement de visite et qui n'auraient pas la connaissance des ressources sans l'intervention de celle-ci, car ces personnes sont isolées, vulnérables et démunies » (Promoteur 2). Une intervenante de milieu c'est aussi une agente de développement et de pivot dans la communauté qui n'a pas de contrainte en ce qui a trait au nombre d'heures consacré à un aîné. Selon un des promoteurs,

la relation établie entre l'intervenante et la personne âgée est plus profonde et plus personnalisée. Il n'y a pas de contraintes comme dans le réseau de la santé. Les intervenantes du réseau sont limitées et pressées alors que les intervenantes de milieu ne le sont pas. (Promoteur 4)

3.2 La philosophie et les principes d'intervention de l'intervention de milieu

Selon les répondants, l'intervention de milieu est une méthode d'intervention où la justice sociale est à l'honneur étant donné que les valeurs humaines et communautaires sont le moteur des actions des intervenantes de milieu. Pour parvenir à leurs fins, ces dernières emploient différentes approches de l'intervention psychosociale, dont l'approche intégrée du travail social en effectuant de l'intervention individuelle, de l'intervention de petits groupes et de l'intervention collective.

On participe au développement de la personne et l'on forme des petits groupes, ce qui se répercute sur la collectivité. Cela s'emboîte l'un dans l'autre comme des poupées russes. (Intervenante de milieu 2)

Les intervenantes de milieu, tout en prenant en considération des problèmes individuels, tentent de mettre en place, avec les personnes âgées elles-mêmes et divers partenaires, des interventions ou des moyens qui peuvent être utiles à plus d'un aîné. Les intervenantes de milieu collectivisent donc les problèmes individuels notamment en formant des groupes d'entraide et en organisant des activités au sein de leur communauté. Les trois intervenantes de milieu rencontrées privilégient aussi l'approche de proximité puisqu'elles se rendent dans les milieux pour rencontrer les gens sans attendre que ces derniers se manifestent à elles. « C'est l'approche

proactive de proximité. C'est donc d'aller vers les gens au lieu d'attendre qu'ils viennent vers nous. »
(Intervenante de milieu 1)

L'« *empowerment* » serait au cœur de la philosophie d'intervention des intervenantes de milieu. À ce sujet, une répondante soutient que son principe d'intervention demeure « *le développement du pouvoir d'agir à partir du niveau d'engagement dans une relation égalitaire pour mettre en place un mouvement collectif et communautaire* » (Intervenante de milieu 2). En d'autres mots, les intervenantes de milieu souhaitent que chaque personne âgée reprenne du pouvoir sur sa propre vie et sur sa collectivité. Pour cela, une relation égalitaire doit être établie afin d'impliquer la personne concernée dans la recherche de solutions. Elles conscientisent la personne âgée à trouver ses propres solutions afin qu'elle fasse elle-même les changements nécessaires à sa vie.

On travaille dans le respect et le potentiel des personnes. On se demande jusqu'où on peut amener la personne, l'aider et l'autonomiser. On ne veut pas travailler pour, mais avec la personne. (Promoteur 2)

Il ne faut pas forcer une personne à faire des changements radicaux tout de suite. J'ai tendance à croire qu'en respectant le rythme de la personne on va l'amener à répondre à ses vrais besoins. (Intervenante de milieu 3)

Dans l'application de cette approche, plusieurs éléments sont mis en avant comme le respect de la personne et de son rythme, la communication, l'autonomie et l'empathie. À ce sujet, une intervenante considère qu'elle « *encourage la personne à faire tout ce qu'elle est capable d'elle-même, à trouver ses propres solutions et à faire ses démarches* » (Intervenante de milieu 3).

Les approches systémique et humaniste ainsi que celle centrée sur les solutions sont aussi employées par les intervenantes de milieu en fonction des personnes rencontrées, de leurs besoins et des situations qui mettent en péril la qualité de vie des aînés. Ainsi, l'approche systémique serait préférable dans les situations où l'environnement de la personne est problématique. Par exemple, lorsqu'une personne âgée est victime d'abus financier de la part de ses enfants.

3.3 Les principales interventions et activités réalisées par les intervenantes de milieu

Lors de leur arrivée au sein de leur communauté respective, les trois intervenantes de milieu ont mis en branle différentes démarches pour se faire connaître des organismes et pour tisser des liens avec la population des aînés. « *J'ai rencontré les organismes du milieu, le CLSC et divers groupes communautaires. Aussi, je suis allée présenter le projet à des associations : AFÉAS, retraités de la ville, FADOQ, etc.* » (Intervenante de milieu 3)

Ainsi, pour être connues dans la communauté, les intervenantes ont fréquemment participé à des activités organisées pour les aînés et ont par la suite offert elles-mêmes des activités préventives ou de transfert de connaissances.

J'ai fait la promotion du projet, j'ai participé aux activités organisées dans la communauté : brunch, baseball poche, activités des Acadiens et de la soupière pour créer des liens et un réseau de contacts. (Intervenante de milieu 3)

Une des répondantes a conçu un dépliant contenant différentes informations comme les noms et les acronymes des différentes ressources de la communauté. Dépliant qu'elle a systématiquement distribué aux personnes âgées qu'elle rencontrait. Elle a également profité de la visite annuelle des pompiers pour se présenter à chacune des personnes âgées et évaluer si elles avaient des besoins particuliers.

Notre intervenante de milieu a accompagné les pompiers. Elle a passé dans chaque maison et elle a profité de ces visites pour questionner les aînés, jaser avec eux, monter un dossier et retourner chez ceux qui ont manifesté des besoins de soutien dans l'espoir de les aider. (Promoteur 3)

Par la suite, dans les semaines ou mois qui ont suivi leur embauche, les intervenantes de milieu ont mis en place ou ont facilité le développement de plusieurs initiatives collectives pour rejoindre les personnes âgées, par exemple, un café-rencontre mensuel, des rencontres d'information sur divers sujets comme l'âgisme, l'anxiété, la maltraitance et la rigolo-thérapie, une cuisine intergénérationnelle, la création d'une pièce de théâtre, la mise en place d'un groupe de tricoteuses, la conception d'un recueil de témoignages et la formation d'un comité de pétanque. Pour la mise sur pied de ces projets, les intervenantes ont priorisé des activités qui visaient à combler des besoins de plusieurs individus, soit de diminuer leur sentiment de solitude et augmenter les occasions de socialiser avec des pairs. Au fil des mois, de nouveaux projets ont été mis sur pied afin de répondre plus adéquatement aux besoins de certaines personnes âgées. Par exemple, une dame qui participait aux cafés-rencontres considérait que cette activité ne correspondait pas réellement à ses besoins parce qu'en tant qu'aidante d'un proche en perte d'autonomie, elle avait surtout besoin de répit. Un groupe de soutien pour proches aidants a alors vu le jour. De plus, lors des échanges entre les aidants participant à ce groupe de soutien, une insatisfaction commune a été manifestée soit le manque d'accès à des périodes de répit.

Parmi les besoins des proches aidants, il était ressorti la nécessité de mettre en place un service d'aide à la maison pour les personnes en perte d'autonomie. De ce fait, un lien s'est fait avec un autre organisme communautaire pour que des bénévoles puissent surveiller les personnes malades durant l'absence de leur proche aidant. (Intervenante de milieu 2)

Les intervenantes ont aussi contacté divers organismes, soit directement ou par l'intermédiaire de table de concertation, afin que certains services soient offerts au sein des organisations existantes : aide pour remplir les formulaires d'impôt, des services de transport pour les

personnes à mobilité réduite, des services d'entretien ménager, etc. Elles ont alors assumé le rôle de messagère ou de représentante des aînés au sein de leur communauté.

En plus de ces activités collectives, les trois intervenantes de milieu rencontrées assument des suivis à domicile. Dans le cadre de cette fonction, elles se rendent régulièrement au domicile des aînés dans le besoin afin d'identifier avec eux, leurs besoins prioritaires et les moyens à mettre en place pour améliorer leur qualité de vie. Le nombre de personnes prises en charge varie d'une intervenante à l'autre. Ainsi une des répondantes a déclaré que depuis son engagement, elle « *a environ 50 dossiers ouverts et 150 demandes d'information, de référence et de demande de soutien de différentes natures* » (Intervenante de milieu 1). Pour sa part, une des intervenantes de milieu a déclaré :

Je fais des rencontres à domicile et des contacts téléphoniques pour garder le contact, assurer un suivi et évaluer les besoins. Le téléphone est un bon moyen d'être efficace, même si ça ne remplace pas une rencontre. Il y a des gens que j'ai visités par surprise, je me suis imposée chez certaines personnes. Lorsque je m'annonçais, elle n'avait jamais le temps. Quand on arrive sur le coup (je passais près de chez vous et j'ai pensé venir vous voir, je leur apportais un café) ils sont toujours contents de nous recevoir. (Intervenante de milieu 3)

Au cours de leur mandat, il a été demandé aux intervenantes de milieu de remplir pendant trois mois un journal de bord en identifiant le nombre d'heures ou de minutes consacrées à divers types d'activités individuelles ou collectives. Le tableau 1 présente la répartition du temps de chacune des répondantes pour les mois d'octobre, novembre et décembre 2014, soit un an après leur embauche, en fonction de six grands types d'activités. Dans ce tableau sont également mentionnées les activités spécifiques le plus souvent réalisées par les trois intervenantes de milieu participant à cette étude.

3.4 Ce que les intervenantes et les promoteurs retirent de l'intervention de milieu

Les intervenantes ont mentionné que leur travail contribue à leur développement personnel et professionnel, en plus de soutenir leur épanouissement personnel. Elles apprécient également la reconnaissance du milieu vis-à-vis de leurs efforts et la mobilisation des aînés pour dynamiser leur communauté. D'ailleurs, une des intervenantes a souligné que « *c'est très motivant, car je réponds à des besoins et je veux que mon action serve à supporter la communauté. Plus je m'investis, plus je développe des liens, plus je remarque les besoins collectifs et plus je constate les bénéfices de mes interventions* » (intervenante de milieu 2). Les répondantes éprouvent aussi le sentiment d'être utiles et elles ont l'opportunité d'innover étant donné que l'intervention de milieu est un nouveau champ de pratique dans le domaine de l'intervention psychosociale. Les intervenantes ont aussi continuellement envie de s'impliquer davantage et d'élaborer de nouveaux projets en constatant les changements effectués chez les personnes âgées et les retombées positives de leurs interventions au sein de leur communauté.

La reconnaissance du milieu je trouve cela extraordinaire, je suis heureuse au travail et je suis contente d'aller travailler. De voir la mobilisation des aînés, de voir qu'ils sont actifs [...] Tous les témoignages des personnes âgées sur les bienfaits de l'intervenante et la reconnaissance des aînés. J'ai envie de développer des projets en lien avec les besoins des personnes âgées. D'avoir sauvé des vies. (Intervenante de milieu 1)

Plus je m'investis, plus je développe des liens et plus je constate les bénéfices de mes interventions. C'est très motivant, car je réponds à des besoins. Je constate les besoins collectifs, je veux que mon action serve à supporter la communauté. Ce projet touche mes valeurs personnelles. Ça contribue à mon développement personnel et professionnel, ça permet mon épanouissement personnel. J'ai besoin de travailler dans quelque chose que j'aime. Dans le fond, je fais ce que je dis. C'est en s'engageant, en s'investissant et en faisant des choses dans lesquelles on croit que l'on peut grandir. C'est ce que j'essaie de transmettre. La confiance que la clientèle me porte. (Intervenante de milieu 2)

J'ai le sentiment d'être utile à quelque part même si parfois la personne refuse notre aide, je me dis qu'elle n'est seulement pas rendue là. Il y a aussi la gentillesse des gens. [...] Le plaisir que je retire de mon travail. C'est une belle expérience de travail [...] C'est une opportunité en or pour monter un projet, explorer les possibilités, inventer le travail de milieu. (Intervenante de milieu 3)

Tableau 1 Pourcentage de temps consacré à différents types d'activités pendant les mois d'octobre, novembre et décembre 2014

Types d'activités réalisées par les répondantes	Intervenante 1	Intervenante 2	Intervenante 3
Activités individuelles auprès des d'âînés Rencontre de suivi à domicile Écoute active/soutien Établissement d'un premier contact à domicile Échange téléphonique avec un âîné	19,6	55,7	26,6
Activités collectives auprès des d'âînés Animation/coanimation d'une activité collective Dépistage d'âînés vulnérables lors d'activités collectives	23,9	11, 1	21,3
Activités administratives Participation à des réunions Production de divers documents Rédaction de rapports	14,1	14,0	10,1
Formation Participation à des congrès Réception d'une formation	0,7	–	14,8
Préparation et organisation d'une activité Promotion d'une activité Conception de matériel Démarches auprès de partenaires potentiels	25,1	8,7	13,7
Intervention auprès d'intervenants du milieu Participation à des comités Discussion clinique Échange téléphonique	16,6	10,5	13,5
Total	100 %	100 %	100 %

Source : auteurs

Les promoteurs font eux aussi des gains. Ils sont également fiers du travail accompli, ce qui les encourage à poursuivre leur implication dans l'intervention de milieu. L'un des promoteurs affirme que l'intervenante de milieu fait une grande différence dans sa communauté : « *Je savais qu'il avait des besoins criants. Mais en ayant [...] qui est professionnelle, capable de voir et déceler des choses, ça a permis des choses formidables. Elle a sauvé quelques vies et elle a redonné goût à la vie à plusieurs personnes* » (Promoteur 1).

Pour sa part, un autre promoteur estime que l'intervenante de milieu a permis à certaines personnes âgées de démystifier la vie en résidence. Elle mentionne aussi que le projet « *permet d'atteindre leur objectif de rayonnement dans la communauté et d'optimiser l'utilisation de leur ressource* » (Promoteur 2). Finalement, les promoteurs ont mentionné que les intervenantes de milieu avaient une répercussion sur le maintien à domicile des personnes âgées puisqu'elles sont des expertes dans ce domaine. Ces dernières écoutent, soutiennent, réfèrent et collaborent avec les organismes de la communauté pour aider les aînés à demeurer le plus longtemps possible dans leur propre domicile.

3.5 Les forces de l'intervention de milieu

Selon l'ensemble des répondants, l'intervention de milieu permet de rejoindre la clientèle directement dans leurs milieux de vie et ce type d'intervention permet également d'offrir plus de services de soutien aux personnes âgées. De plus, l'amélioration de la qualité de vie des aînés rencontrés serait une des forces majeures de l'intervention de milieu. Ainsi, comme l'a souligné une des intervenantes, « *le reflet que les personnes âgées font de leur bien-être est l'une des principales réussites de ce projet* » (Intervenante de milieu 3). Les intervenantes de milieu estiment être des ancrages dans les communautés où elles interviennent. Elles connaissent les besoins des aînés et sont en mesure de les diriger vers les ressources appropriées. Pour plusieurs aînés, les intervenantes de milieu seraient devenues l'une de leurs sources de sécurité en raison de leur disponibilité et de leur visibilité ainsi que de leur indépendance par rapport au réseau public de la santé et des services sociaux. Les aînés peuvent se confier à elles sans avoir la crainte qu'on mette en péril leur autonomie. Les intervenantes de milieu ont également plus de liberté par rapport à leur horaire, à leur déplacement et aux types d'intervention qu'elles peuvent employer pour résoudre les problèmes des personnes âgées.

J'ai observé une certaine insécurité pour les personnes âgées. Plusieurs personnes différentes au CLSC, car il y a un grand roulement de personnel ce qui insécurise certaines personnes. Lorsque plusieurs intervenants différents viennent les voir, elles deviennent mêlées et elles développent des peurs. Elles m'appellent pour que je sois là afin que je puisse leur réexpliquer et les sécuriser. (Intervenante de milieu 2)

Selon les promoteurs, les intervenantes de milieu ont contribué elles-mêmes à la réussite de ce type d'intervention. Leur ouverture d'esprit, leur débrouillardise et leur souplesse sont des attitudes qui ont facilité l'implantation de ce type d'intervention dans les communautés. Un des promoteurs souligne, entre autres, que la supervision clinique a simplifié le travail de l'intervenante : « *Elle est allée se chercher de l'aide supplémentaire pour l'accompagner dans son travail* » (Promoteur 3), tandis qu'un autre répondant considère que les intervenantes de milieu peuvent plus facilement utiliser les trois types d'intervention du travail social : intervention individuelle, de petits groupes et communautaire. De surcroît, le dynamisme de la communauté et l'implication des organismes promoteurs sont aussi des forces du projet. La mobilisation de la

collectivité de même que l'ouverture des organismes communautaires et publics ont facilité l'établissement de divers partenariats et d'activités communes.

Elles sont très proches du monde. Ça permet un ancrage dans les milieux et ça construit des liens de partenariat avec les organismes de la communauté. Elles ont une capacité de rejoindre les gens. Elles font face à moins de rigidité de la part des administrations ce qui leur permet d'avoir plus de temps avec chaque personne. Également, elles ont la capacité d'utiliser les trois types d'intervention en travail social soit l'individuel, le groupe et le communautaire. (Promoteur 4)

3.6 Accueil reçu et partenariat avec les organismes publics et communautaires

Dans chacune des communautés à l'étude, les intervenantes de milieu ont reçu un accueil positif malgré la nécessité d'effectuer quelques ajustements. En effet, elles ont dû se présenter aux organismes de la communauté pour les informer de leur mandat et pour solliciter leur aide. Dans certains cas, les organismes craignaient que l'intervenante interfère avec leur mandat puisqu'ils estimaient déjà traiter de certaines problématiques rencontrées par les aînés. Après les échanges, les organismes ont constaté que cela n'était pas du dédoublement et que plusieurs besoins des aînés n'étaient pas comblés. À la suite de leurs échanges, plusieurs organismes ont fait des références aux intervenantes de milieu.

Dans une des communautés, il a été nécessaire pour le promoteur et l'intervenante de se mettre d'accord sur ce que l'on entend par intervention de milieu travail, car l'organisme promoteur avait « *une perception plutôt individuelle des interventions, mais tranquillement le volet collectif prend de plus en plus de place. Il a fallu faire une adaptation et encore aujourd'hui c'est un point à travailler* » (Intervenante de milieu 2).

Pour travailler dans la même direction, il est donc primordial que les promoteurs et les intervenantes de milieu aient une vision commune des objectifs à atteindre et des moyens à mettre en place pour répondre à la fois aux besoins individuels et collectifs des aînés. Dans le cadre de leurs fonctions, les intervenantes de milieu collaborent régulièrement avec différents organismes publics et communautaires comme les municipalités, les offices municipaux, la sécurité publique, les tables de concertation, les clubs de l'âge d'or et les centres d'action bénévole. Ainsi, dans chaque communauté, les intervenantes de milieu sont intervenues avec des organismes ayant une portée locale ou régionale. Malheureusement, les trois intervenantes ont mentionné qu'il est difficile de collaborer avec les professionnels œuvrant au sein du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean. En effet, ces derniers ignorent très souvent les demandes de soutien pour les aînés qui sont formulées par les intervenantes de milieu. À ce sujet, il est intéressant de se questionner si cette difficulté d'arrimage avec les professionnels du réseau public ne serait pas, entre autres, due au manque de fonds disponibles pour le soutien à domicile des personnes âgées et à la réforme actuelle du réseau de la santé et des services sociaux qui ont pour effet

d'inquiéter les intervenantes de milieu et de surcharger les professionnels des CIUSSS ou des CISSS.

3.7 Provenance des références et des demandes de soutien reçu

Les demandes d'aide et de soutien proviennent de différentes sources, mais deux seraient plus fréquentes : *« Premièrement, il y a le contact direct à la personne lorsque je vais dans les regroupements pour me présenter et présenter le service. Deuxièmement, il y a le bouche-à-oreille qui est très rapide »* (Intervenante de milieu 2).

En général, les intervenantes sont entrées en contact avec plusieurs personnes âgées à l'aide d'activités et en se rendant dans les regroupements qu'elles fréquentent. Ainsi, les gens ont pu créer des liens avec les intervenantes de milieu et bénéficier de leur expertise. Plusieurs personnes qui ont reçu du soutien ou des services des intervenantes de milieu ont elles aussi recommandé que des membres de leur entourage soient contactés par ces personnes. Par exemple, il est fréquent qu'une personne suivie par une intervenante de milieu suggère à son tour, que sa sœur, sa belle-sœur, une voisine ou une amie soit mise en relation avec l'intervenante de milieu si leur proche est aux prises avec des difficultés.

Les références viennent surtout de la population, les aînés et d'autres citoyens de la communauté, de la municipalité, de la Sûreté du Québec. (Intervenante de milieu 1)

Il y a deux sources de référence majeures : premièrement, le bouche-à-oreille est très rapide. Je sais très rapidement ce qui se passe dans la communauté (décès, maladie, accident). Je suis souvent informée de la situation des aînés. Deuxièmement, il y a le contact direct à la personne lorsque je vais dans les regroupements pour me présenter et présenter le service. Les gens m'appellent peu d'eux-mêmes, je dois aller les chercher au préalable. Ceux qui m'appellent ce sont eux dont le lien de confiance est déjà établi. Au départ, j'avais contacté les organismes du milieu, après j'ai participé aux activités organisées par les organismes, puis je me suis fait connaître et j'ai développé les liens de confiance. Les intervenants et les personnes âgées qui ont déjà confiance en moi, me contactent pour me référer ou me proposer des gens à rencontrer. (Intervenante de milieu 2)

Au tout début, les demandes de services provenaient peu des aînés eux-mêmes, mais de leurs proches. Ensuite, les intervenantes de milieu ont aussi reçu des demandes de consultation pour certaines personnes dans le besoin par l'entremise des différents partenaires comme les organismes communautaires, les promoteurs et les municipalités.

3.8 Les principales caractéristiques, demandes et besoins des personnes âgées

La plupart des personnes âgées sollicitant l'aide des intervenantes de milieu seraient principalement des femmes âgées de 65 à 85 ans. En effet, les intervenantes estiment que les femmes acceptent beaucoup plus facilement l'aide qui leur est offerte que les hommes. Plusieurs personnes qui ont été aidées par les intervenantes de milieu vivent des pertes d'autonomie sur les plans cognitif ou physique ce qui se répercute sur leur locomotion. Également, un grand nombre d'âînés sont « *isolés tant au plan psychologique qu'au plan géographique* » (Intervenante de milieu 2). Certains choisissent donc de s'isoler eux-mêmes en ne participant à aucune activité et en vivant dans un secteur éloigné du centre du village.

Les principales difficultés rencontrées par les personnes âgées seraient dans la plupart des cas multiproblématiques, mais il n'en demeure pas moins que la solitude et l'isolement seraient les deux problèmes le plus souvent rencontrés. En effet, les intervenantes de milieu ont reçu un grand nombre de demandes pour briser l'isolement des personnes âgées en les visitant périodiquement et en organisant des activités pour leur permettre de socialiser avec d'autres âînés. Certaines personnes pour différentes raisons (décès du conjoint, enfants vivant à l'extérieur, proche aidant, etc.) ne sortaient plus de leur maison et étaient aux prises avec différentes problématiques psychologiques comme la présence de manifestations d'anxiété, de stress, de dépression, de deuil compliqué ou d'idées suicidaires.

Tous les besoins : isolement, accompagnement (course et transport), répit, démarche administrative, dépannage alimentaire, entretien de la maison, abus financier, violence conjugale, santé mentale (accumulation excessive), conflit, anxiété, stress, deuil, idées suicidaires. Ce sont des besoins multiproblématiques qui sont rencontrés. La plupart des gens ont une problématique qui entraîne plusieurs autres problématiques. (Intervenante de milieu 1)

Plusieurs personnes ont des besoins psychologiques comme l'isolement et la solitude. Les gens veulent entrer en contact avec des gens, créer des liens sociaux, augmenter l'estime de soi (gêne) et redonner confiance aux individus. Je fais beaucoup de soutien psychologique pour renforcer l'estime de soi de la personne, lui redonner confiance afin qu'elle se mette en action. Souvent, seulement demander de l'aide c'est bien gênant pour eux. (Intervenante de milieu 2)

Plusieurs des demandes de services formulées par les âînés ou leurs proches sont en lien avec le maintien à domicile : répit pour les proches, dépannage alimentaire, repas à domicile, service d'aide à l'hygiène, entretien ménager, accompagnement pour le transport et adaptation du domicile. Dans d'autres situations, les âînés soutenus par les intervenantes de milieu avaient surtout « *Besoin d'aide pour la transition entre leur domicile et le déménagement dans une résidence. Certains vivaient du déni, refusaient la situation, avaient de la difficulté dans la prise de décision ou vivaient un deuil par rapport à leur logement* » (Intervenante de milieu 3).

Des personnes âgées ont également eu besoin d'aide pour être accompagnées dans leurs démarches afin d'obtenir des services professionnels en ergothérapie et en physiothérapie. Certaines personnes ne connaissaient tout simplement pas les ressources existantes ou si elles avaient droit à certains de leurs services. Il va sans dire que les intervenantes ont eu à porter secours à certaines personnes âgées aux prises avec de graves problématiques : abus financier, la maltraitance, dépendance au jeu, à l'alcool ou aux drogues, violence conjugale, etc.

3.9 Les retombées de l'intervention de milieu

L'intervention de milieu aurait des retombées à divers niveaux, par exemple, dans la vie des personnes âgées et de leurs proches ainsi qu'au sein de l'organisme promoteur, dans les organismes communautaires et dans la communauté en général. Les avantages les plus importants sont sans aucun doute ceux qui se répercutent sur la qualité de vie des personnes âgées; notamment le fait qu'elles peuvent demeurer plus longtemps dans leur propre domicile, qu'elles font de nouvelles connaissances, qu'elles augmentent leurs occasions de socialisation et qu'elles accroissent leur sentiment de sécurité et de confiance et de pouvoir sur leur propre vie. *« Empowerment des aînés, développement de leur potentiel, diminution de l'isolement des personnes âgées et création de réseaux. L'intervention de milieu permet de mieux comprendre les besoins des aînés et d'agir en conséquence ».* (Promoteur 4)

Dans le même sens, les personnes âgées éprouvent le sentiment d'être plus écoutées et mieux soutenues par une personne en qui elles ont confiance. Un des promoteurs estime aussi que la qualité de vie des aînés s'est améliorée et que leur bien-être global a augmenté : *« C'est bon pour la santé physique et morale des personnes âgées. Les activités organisées augmentent le sentiment d'appartenance et permettent de créer de nouveaux liens »* (Promoteur 3).

De plus, les personnes âgées seraient plus impliquées dans leur milieu de vie, elles connaîtraient mieux les services offerts et elles auraient l'occasion de diversifier leurs loisirs. Les proches des aînés retireraient eux aussi des avantages de l'intervention de milieu. En effet, les membres de l'entourage des aînés en perte d'autonomie seraient rassurés, sécurisés et soulagés de recevoir de l'aide et du soutien d'une personne extérieure. Cette dernière peut poser un regard différent sur leur situation ce qui permettrait de diminuer leurs angoisses et leur sentiment d'épuisement. L'intervenante en informant les aidants des services et des organismes mis à leur disposition peut leur venir en aide. Elle agit aussi dans certains cas comme un mécanisme de transition en attendant que des services de soutien leur soient offerts. Ainsi comme l'a souligné une des intervenantes : *« C'est un palier qui est aidant aussi parce que j'ai eu un temps de réponse plus rapide que le CLSC. Ça permet une certaine transition entre mon aide et celle du CLSC; ainsi, c'est moins paniquant pour la famille »* (Intervenante de milieu 3).

Les actions posées par les intervenantes de milieu auprès des proches aidants permettraient, entre autres, de diminuer leur sentiment de solitude et d'augmenter les moments de répit. Par

contre, dans certains cas, l'aide apportée semble exaspérante et intrusive. Dans ces situations, le travail de l'intervenante de milieu prend tout son sens, car il permet de libérer une personne âgée de l'emprise d'un oppresseur. « *Ça peut être dérangement dans les cas de proches qui abusent des personnes âgées. Ce sont des secrets. On peut faire ce qu'on veut avec une personne isolée* » (Promoteur 2).

Dans un même ordre d'idées, les organismes promoteurs ont une belle visibilité au sein de leur communauté en soutenant le travail de l'intervenante de milieu. Dans certains milieux, l'intervenante participe au développement de l'organisme lui-même et soutient la direction dans ses activités. Ce qui a pour répercussion qu'en s'impliquant dans l'organisme, l'intervenante entraîne de nouvelles personnes à se joindre aux activités animées par l'organisme promoteur. Par exemple, un des organismes promoteurs a pu constater que le nombre de ses membres a augmenté. De plus, « *les membres de l'organisme promoteur font des apprentissages divers, ils découvrent de nouvelles facettes à leurs capacités et constatent que leurs efforts portent ses fruits* » (Intervenante de milieu 1).

Les autres organismes communautaires du milieu retirent eux aussi des avantages de l'intervention de milieu, car ce type d'intervention « *permet d'augmenter la collaboration interorganismes et évite de travailler en silo dans le village* » (Promoteur 3). En collaborant à la mise en place de projets conjoints, ils peuvent travailler en complémentarité notamment en recommandant mutuellement leurs services aux aînés. Cela augmenterait la mobilisation des organismes auprès des personnes âgées.

De plus, du point de vue des organismes publics et communautaires, l'intervenante de milieu est perçue comme une ressource supplémentaire pour venir en aide aux personnes âgées. Toutefois, une des répondantes craint que l'intervention de milieu soit : « *Une occasion d'engager des sous-traitants à salaire moindre. Le CLSC s'organise parfois pour pelleter leurs responsabilités aux organismes ce qui augmente la charge de travail sans financement supplémentaire* » (Intervenante de milieu 2).

Finalement, l'intervention de milieu aurait aussi des répercussions positives sur la communauté elle-même. Ce type d'intervention permettrait d'augmenter le sentiment de sécurité des aînés et la mobilisation de la communauté, de diminuer l'isolement de certains citoyens, d'informer les citoyens des services existants et d'augmenter la contribution de différents organismes dans le maintien à domicile des personnes âgées. L'intervention de milieu permettrait, entre autres, « *une plus grande occupation du territoire. Des tentacules s'ouvrent tranquillement et elles ont des ramifications un peu partout* » (Promoteur 2). Une intervenante estime aussi que son travail permet de retarder le départ de certains citoyens vers le milieu urbain étant donné qu'ils reçoivent maintenant des services de soutien à domicile dans leur village de résidence.

3.10 Les éléments qui ont facilité ou perturbé le travail des intervenantes de milieu

Plusieurs éléments ont simplifié le travail des intervenantes de milieu pour ce qui est des interventions individuelles et des interventions collectives mises en place ainsi que pour l'établissement de partenariat. En ce qui a trait à l'intervention individuelle, la présence de l'intervenante de milieu aux activités et lieux fréquentés par les aînés aurait facilité la prise de contact avec eux ainsi que l'établissement d'un lien de confiance entre ces deux entités. « *Ma présence dans les activités, ce qui a permis de créer des liens avant que j'aille au domicile de la personne. Ce qui m'a permis de sauver du temps.* » (Intervenante de milieu 1).

De plus, le respect de la confidentialité ainsi que du rythme et des besoins de la clientèle, l'absence de jugement et l'établissement d'une relation égalitaire entre les intervenantes de milieu et les aînés rencontrés ont également contribué à l'intégration des intervenantes de milieu dans chacune de leur communauté. Ainsi, « *C'est important d'avoir une relation égalitaire avec les clients. Je leur redonne du pouvoir tout de suite et je les reconnais dans leurs expériences de vie. Ils ont autant à m'amener que moi à eux et ils sentent qu'ils ont leur place* » (Intervenante de milieu 2).

La possibilité pour une des intervenantes de milieu d'avoir eu accès à de la supervision clinique a également eu des impacts positifs sur son travail puisqu'elle a eu l'opportunité d'obtenir les conseils d'une professionnelle de la relation d'aide et de porter un autre regard sur les situations vécues par les personnes qu'elle a rencontrées. « *Il y a mon superviseur clinique que je rencontre une fois par mois. Cette personne m'aide dans mes rencontres individuelles, voir des choses que je n'avais pas vues.* » (Intervenante de milieu 1).

De surcroît, les connaissances professionnelles tant théoriques que pratiques des intervenantes de milieu en ce qui a trait aux réalités des personnes âgées ont elles aussi été bénéfiques. « *Avec leur œil professionnel, elles sont capables d'avoir une vue d'ensemble* » (Promoteur 1). En d'autres termes, les observations des intervenantes de milieu sont prises en considération puisqu'elles sont en mesure d'émettre des recommandations étant donné leur proximité avec la clientèle âgée. De plus, la liberté d'action en ce qui a trait à l'horaire et au temps réparti pour effectuer ses interventions facilitent les prises de contact avec les aînés ainsi que les interventions individuelles réalisées auprès de ces derniers. Ainsi, « *ce qui a facilité leur travail c'est leur autonomie et la marge de manœuvre qu'elles ont* » (Promoteur 3). En effet, elles ont un horaire plutôt flexible, aucun compte à rendre et aucune pression quant au nombre de clients à rencontrer tant sur une base journalière qu'hebdomadaire. La possibilité de déborder du cadre d'intervention institutionnel permettrait une plus grande proximité avec les gens rencontrés.

L'horaire souple, la liberté de faire des rencontres à mon rythme selon mes besoins et ma réalité de travailleuse, qu'il n'y ait pas de quotas en tant que personnes à rencontrer et le fait d'être libre dans mes interventions (les rencontres peuvent durer plus longtemps que prévu). Je n'ai pas de compte à rendre. Je peux sortir du cadre d'intervention et jaser

d'autres choses pour établir le lien. Les gens ne se sentent pas jugés, forcés ni poussés.
(Intervenante de milieu 3).

Pour ce qui est des interventions collectives, plusieurs facteurs ont également facilité le travail des intervenantes de milieu comme le bouche-à-oreille et le climat de solidarité établi au sein des communautés. De plus, l'ouverture des promoteurs et des aînés par rapport aux suggestions proposées par les intervenantes de milieu a contribué au succès de leurs initiatives. L'enthousiaste de la communauté pour l'intervention de milieu et le taux élevé de participation des aînés et de la population en général ont également facilité la mise en place de certains programmes ou activités comme des rencontres d'information, des groupes de pairs ou le projet des Bonnes Oeuvres tricotées. Le fait de partir des besoins exprimés par les aînés et de les encourager à participer à la planification et à l'organisation des projets a également facilité le travail des intervenantes de milieu. Le succès de certains projets a également été possible grâce à l'implication des membres de l'entourage des personnes âgées. Dans le projet des Bonnes Oeuvres tricotées : « *Cela ne s'est pas limité aux personnes âgées, mais aux familles élargies aussi. Le réseau s'est mobilisé pour apporter laine, broches à tricoter, boutons, etc. C'est vraiment du travail social dans sa plus pure expression* » (Promoteur 2).

En ce qui a trait aux facteurs ayant facilité le partenariat et la collaboration des organismes et des communautés, il semble que le premier élément qui a fortement contribué au succès de l'intervention de milieu demeure le fait que les trois projets à l'étude ont vu le jour à la suite de demandes formulées par divers organismes de la collectivité : « *C'est à partir d'un processus de réflexion fait dans la communauté que le projet a été introduit. Ce qui a facilité l'implantation et a donné de la légitimité au projet* » (Promoteur 4).

De plus, la promotion des services pouvant être offerts par les intervenantes de milieu dès leur intégration au sein de leur communauté, leur présence sur les tables de concertation, le respect de la mission et des compétences de chacun et la volonté de ne pas dédoubler des services déjà offerts par les organismes en place, sont des éléments qui ont facilité la collaboration et le partenariat inter organismes.

Les gens ont pu discuter des informations concernant ce type de projet. Dans la communauté, les besoins ont été exprimés avant que les subventions s'annoncent. Passer par la communauté facilite la mise sur pied. Les intervenantes ont des liens étroits avec la communauté. Les appuis politiques du milieu et l'accès à des tables de concertation ont permis de faciliter les liens entre les partenaires. (Promoteur 4).

Malheureusement, certains facteurs ont quelque peu nui ou compliqué le travail des intervenantes de milieu en ce qui a trait à leurs interventions individuelles, et collectives ainsi que pour l'établissement d'un partenariat interorganismes. Ainsi, la superficie des territoires à couvrir, le manque de temps, l'absence d'un bureau destiné exclusivement aux intervenantes de milieu, l'envergure de certains projets collectifs et la lourdeur de certaines problématiques rencontrées par les aînés ont ralenti le travail des intervenantes de milieu.

La réticence de certains aînés à demander de l'aide auprès d'autres personnes a également forcé les intervenantes à employer diverses stratégies d'intervention. De plus, un des représentants des quatre promoteurs interviewé a affirmé que les gens de son village ont tendance à la contacter en premier plutôt que de se référer à l'intervenante de milieu. Cela s'explique par le fait que cette personne travaille auprès des aînés depuis les 15 dernières années. *« Les gens ont l'habitude de ne pas demander de l'aide et de s'organiser seuls. Il a fallu que je développe l'approche de proximité. »* (Intervenante de milieu 2).

De plus, des membres de la famille de certaines personnes âgées imposent leur point de vue sans laisser parler leur proche, ce qui peut nuire à l'identification des besoins réels des aînés. *« Dans certains cas, les membres de la famille vont prendre beaucoup de place et même répondre aux questions à la place de la personne. Dans ces situations, je propose d'aller prendre un café seul à seul avec la personne ciblée »* (Intervenante de milieu 3).

Certains facteurs perturbent également l'intervention collective. Par exemple, dans une communauté un ancien malentendu entre organismes empêche l'organisation d'activités intergénérationnelles. De plus, *« la bonne compréhension des promoteurs du projet entrave le travail de milieu, car ceux-ci s'interrogent sur la pertinence de certaines interventions privilégiées »* (Promoteur 4). Cela se manifeste principalement par la restriction de la mise sur pied de projets collectifs dans l'une des trois communautés participant à cette étude. De surcroît, le recrutement des bénévoles est parfois difficile ce qui a pour conséquence que ce sont les mêmes personnes qui s'impliquent dans plusieurs projets. Les intervenantes de milieu craignent de les épuiser.

Différents facteurs ont aussi interféré dans l'établissement de partenariats. Certains organismes ont attendu de constater les résultats de l'intervention de milieu avant de collaborer avec les intervenantes de milieu. Le contexte économique et la précarité financière des organismes et des projets d'intervention de milieu ont également compliqué la concrétisation de certaines activités. La recherche de financement récurrent a créé de l'incertitude et a retardé la mise en place de certains projets. De plus un des promoteurs stipule que: *« Ce qui ne facilite pas l'intervention c'est la microgestion, le manque de financement, le manque de bonnes conditions de travail, le manque de code d'éthique et l'absence de confiance de la municipalité »* (Promoteur 4).

3.11 Les raisons de la réussite des différents projets ou activités mis en place

La réussite des trois projets d'intervention de milieu mis en place au Saguenay serait attribuable à différents éléments notamment le choix des intervenantes elles-mêmes : *« Notre intervenante de milieu c'est la bonne personne à la bonne place. Elle a les qualités requises pour son travail »* (Promoteur 1). Les techniques et les méthodes employées pour promouvoir l'intervention de milieu et ses activités ont aussi contribué à la réussite de l'implantation des projets dans les trois communautés à l'étude. De plus, selon les promoteurs, les intervenantes ont ciblé correctement les besoins des personnes âgées, ont respecté les demandes de la communauté et ont

convenablement sélectionné les activités et les interventions à mettre en place. Entre autres, plusieurs interventions mises en place par les intervenantes de milieu visaient principalement à augmenter les occasions pour les aînés de socialiser avec des pairs et de donner une orientation à leur vie. En effet, comme l'a mentionné un des promoteurs : « *Le projet [...] répondait au besoin pour les personnes âgées de se réaliser et de donner un sens à leur vie. Il fallait trouver le filon pour donner un sens à leur travail* » (Promoteur 4). Ainsi, le fait d'être à l'écoute des demandes des aînés est important. Les organismes promoteurs ont également facilité l'implantation de l'intervention de milieu par leur ouverture, leur dynamisme et leur désir d'innover. Finalement, la collaboration entre les partenaires est aussi un élément fondamental, car « *le travail d'équipe c'est primordial. La collaboration et l'écoute c'est ce que ça prend en premier* » (Promoteur 1).

3.12 Recommandations émises par les intervenantes de milieu et les promoteurs

Tout d'abord, les intervenants de milieu suggèrent de clarifier dès le départ leurs attentes avec le promoteur. À ce propos, une intervenante a souligné que : « *Dès le début, il est important de clarifier les attentes du promoteur et nos attentes face à lui pour partir sur la même longueur d'onde afin de déterminer nos rôles, nos attentes et nos objectifs face au projet* » (Intervenante de milieu 1).

De plus, il est primordial que les intervenantes de milieu ne se mettent pas de pression pour répondre à l'ensemble des demandes formulées par les aînés et les organismes de la communauté et pour régler tous les problèmes. Ces dernières doivent reconnaître qu'elles ne peuvent pas satisfaire tous les besoins non comblés par les organismes tant publics que communautaires de leur communauté. Les intervenantes suggèrent d'engager des personnes qui possèdent une bonne capacité d'adaptation, qui sont capables de s'informer sur les problématiques touchant les aînés, d'aller chercher l'aide d'un superviseur clinique au besoin, de prendre le temps de bien connaître le milieu et d'utiliser des outils d'intervention ayant fait leur preuve. Des connaissances tant théoriques que pratiques sur la participation des usagers, sur l'animation de petits groupes et sur l'intervention collective sont également des éléments à considérer lorsque l'on embauche une intervenante de milieu. De plus, une des intervenantes de milieu rencontrées recommande : « *De s'impliquer dans les différents regroupements et de faire des projets en collaboration avec des organismes. C'est facilitant, de se coller à des projets existants pour en faire seulement la promotion et le recrutement* » (Intervenante de milieu 4).

Selon les promoteurs, les intervenantes de milieu doivent respecter la confidentialité des aînés, faire preuve de professionnalisme, d'autonomie et avoir le sens de l'organisation. Il faut aussi qu'elles soient empathiques et posséder les connaissances de base et de l'expérience en intervention individuelle, de petit groupe et en intervention collective. De surcroît, les intervenantes de milieu doivent prendre le temps d'observer, de connaître et de s'intégrer dans le milieu et d'entretenir de bonnes relations avec les leaders de la communauté. « Les intervenantes de milieu doivent être capables *d'aller chercher les leaders du milieu, de s'allier*

avec eux et de faire reconnaître son autonomie fonctionnelle par les promoteurs des milieux » (Promoteur 4). Ce même promoteur recommande aux intervenants « *d'être autonomes et complémentaires avec les organismes de la communauté et le réseau local des services* ». Les intervenantes de milieu doivent aussi entre elles être capables « *d'échanger des trucs et conseils, d'avoir du soutien, de l'aide et de l'écoute des pairs.* » (Promoteur 1). Finalement, un des promoteurs suggère aux intervenantes de milieu d'être transparentes avec les personnes âgées, car « *si ce n'est pas possible d'aider la personne, au moins l'aviser et lui donner une réponse afin que la personne sente qu'on est là pour elle* » (Intervenante de milieu 2).

Pour les organismes promoteurs, il est très important de clarifier, dès le départ, leurs attentes envers l'intervenante de milieu. De plus, il est proposé au promoteur de soutenir l'intervenante dans son travail et de laisser une plus grande ouverture aux projets collectifs. Par ailleurs, il est suggéré que l'intervention de milieu soit soutenue par un organisme déjà implanté dans la communauté. « *C'est plus facilitant d'entrer dans la communauté par le biais d'un organisme communautaire déjà implanté* » (Intervenante de milieu 2). De plus, les organismes promoteurs doivent :

Laisser le temps aux intervenantes de s'intégrer, reconnaître l'importance des interventions communautaires et du temps requis pour organiser ce type d'activités, s'assurer de ne pas prendre la place des organismes publics ou communautaires existants, axer plus sur le processus que sur les résultats, offrir de bonnes conditions de travail qui tiennent compte que ces intervenantes côtoient la misère humaine, se soucier de la santé mentale des intervenantes, favoriser le réseautage des intervenantes et être ouvert aux changements, aux observations faites par les intervenante. (Promoteur 4).

3.13 Recommandations pour les organismes de la communauté concernant leur implication et leur collaboration avec les intervenantes de milieu

Les répondants recommandent aux organismes de faire preuve d'ouverture envers les activités innovatrices proposées par les intervenantes de milieu. À ce sujet, un des promoteurs affirme : « *Qu'il faut faire de la place à l'intervention de milieu, prendre le temps d'observer et de comprendre le rôle des intervenantes de milieu, bénéficier de leurs connaissances, les interpeller et travailler en collaboration avec elles* » (Promoteur 4).

Dans le même sens, il est recommandé d'inviter les intervenantes à présenter le projet, de s'assurer qu'il n'y aura aucun dédoublement de services et de manifester leurs insatisfactions. Il faut aussi « *faire confiance au partenariat qui se fait dans l'honnêteté, le respect et la complicité* » (Promoteur 3).

Pour que la collaboration interorganismes soit optimale, il est aussi nécessaire de s'informer réciproquement des services offerts afin de faciliter les références de part et d'autre. Par la suite, il est nécessaire que tout le monde travaille dans la même direction. À ce sujet, une des

intervenantes de milieu suggère : « *D'organiser des rencontres régulières de tous les organismes communautaires de la communauté pour tous les types de clientèles afin de redonner un réel pouvoir à la communauté* » (Intervenante de milieu 2).

De plus, les trois intervenantes estiment qu'il est nécessaire d'améliorer la collaboration avec le CSSS notamment en reconnaissant le travail de milieu au même titre que celui du travail de rue et en considérant l'expertise des intervenantes de milieux en ce qui a trait au fonctionnement social des personnes âgées rencontrées et de leurs besoins de soutien.

Le point de vue d'âînés sur l'intervention de milieu

Cette deuxième section présente le point de vue de six personnes âgées qui ont reçu de l'écoute, du soutien ou de l'aide de l'une ou l'autre des trois intervenantes de milieu rencontrées dans le cadre de cette étude. Dans un premier temps, un bref portrait de ces personnes est présenté puis le point de vue de ces six âînés est apporté sur les éléments suivants : le contexte des rencontres avec les intervenantes de milieu; objectifs, lieux, déroulement et fréquence des rencontres et des échanges; rôle de l'intervenante dans leur vie; services, intervention et activités mis en place; éléments les plus appréciés des rencontres avec l'intervenante de milieu; changements apportés dans leur vie par l'intervention de milieu et l'utilité d'une intervenante de milieu dans leur communauté. Le nom des personnes est fictif afin d'assurer l'anonymat des âînés.

3.14 Portrait des participants

Madame Gisèle

Madame Gisèle est âgée de 68 ans. Elle vit seule dans un appartement de Jonquière. Elle est la mère de quatre enfants et elle est veuve depuis quelques années. Elle a cessé ses études avant d'avoir complété son cinquième secondaire. Madame Gisèle considère sa santé comme étant bonne malgré des problèmes respiratoires chroniques. Madame Gisèle estime que son moral est très bon et elle considère que ses revenus sont suffisants pour subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille. Elle n'aime pas vivre seule. Sa dernière rupture amoureuse fut si difficile à surmonter que la présence de manifestations dépressives l'amena jusqu'à l'hospitalisation. Heureusement, elle et son ancien amoureux forment à nouveau un couple, mais ils ne vivent pas ensemble. Madame Gisèle n'aime pas la solitude, c'est pourquoi elle a choisi un appartement situé tout près d'un organisme destiné aux personnes âgées. Elle voit peu ses enfants même si trois d'entre eux demeurent dans la région. La dame rencontre l'intervenante de milieu principalement pour socialiser, pour briser l'ennui et pour diminuer son sentiment de solitude. Elle aime participer à des colloques, des conférences et des rencontres pour faire avancer les dossiers concernant les personnes âgées. Elle n'a pas peur de s'affirmer et de donner son opinion.

Madame Solange

Madame Solange est veuve et est âgée de 73 ans. Au moment de la collecte de données, elle vivait seule, depuis quelques semaines, dans une chambre située dans une résidence pour personnes âgées. Mère de trois enfants, elle est restée à la maison pour s'occuper d'eux une bonne partie de sa vie. Malheureusement, sa carrière comme mère au foyer est peu reconnue ce qui explique sa situation financière précaire. Elle considère être pauvre étant donné qu'elle vit uniquement avec la pension du gouvernement fédéral. Madame Solange juge sa santé comme étant moyenne puisqu'elle souffre de troubles respiratoires. D'ailleurs, à la suite d'une grippe plutôt difficile elle n'a eu d'autre choix que d'emménager dans une résidence pour personnes âgées afin de recevoir les services d'une infirmière. Elle se déplace sans aide même s'il lui arrive d'avoir de la difficulté à marcher en raison de pertes d'équilibre. Madame Solange affirme avoir un bon moral. Cette dame a terminé son diplôme d'études secondaires et par le passé elle a fait du bénévolat pour de nombreux organismes communautaires. Elle connaît la majorité des services offerts dans sa communauté. L'intervenante de milieu allait la rencontrer principalement pour briser son isolement.

Madame Suzanne

Madame Suzanne est âgée de 69 ans. Elle demeure dans une maison unifamiliale avec son mari. Son conjoint est âgé de 79 ans. Ce dernier a subi un traumatisme crânien en 1993 lors d'un accident de voiture, il a également souffert d'un cancer de la prostate et il nécessite une surveillance constante. Madame Suzanne est donc une proche aidante depuis plusieurs années auprès de son conjoint. La dame a terminé son diplôme d'études secondaires et elle considère que leurs revenus sont suffisants pour subvenir à ses besoins et à ceux de son mari. Madame Suzanne évalue que sa santé est bonne malgré le fait qu'elle souffre d'arthrose. Elle considère que son moral a des hauts et des bas et qu'elle a une tendance au négativisme. Lorsque l'intervenante de milieu est entrée dans sa vie, la dame était au bord de la dépression et du divorce. Les rencontres individuelles et conjugales ont grandement amélioré les conditions de vie de la dame. La communication dans son couple est améliorée grâce à la thérapie. Elle a maintenant plus de répit et elle a retrouvé le goût à la vie. Également, Madame Suzanne participe à un groupe de soutien pour les personnes vivant avec un proche malade.

Monsieur Normand

Monsieur Normand est âgé de 77 ans. Il est locataire d'une maison unifamiliale où il réside avec sa femme. Cette dernière est âgée de 75 ans et souffre d'insuffisance chronique respiratoire et de pertes de mémoire. Il considère que son épouse a une mauvaise santé tandis que la sienne serait bonne. Il a un bon moral malgré le fait qu'il est aux prises avec une arythmie cardiaque. Monsieur Normand est aidant naturel auprès de sa conjointe depuis plusieurs années. Le couple est parent de six enfants, mais malheureusement trois de ses filles sont décédées dans les dernières années. L'homme possède une scolarité inférieure à un cinquième secondaire et il se considère comme étant généralement pauvre. Monsieur Normand est un homme généralement solitaire qui aime

aller dans le bois pour se ressourcer. Malheureusement, ses marches en forêt sont maintenant difficiles depuis le décès de leurs filles puisque personne ne peut tenir compagnie à sa conjointe en son absence. L'intervenante de milieu visite le couple pour les libérer de leurs soucis et pour discuter avec eux. Monsieur Normand est membre d'un groupe de soutien pour les proches aidants.

Madame Bernadette

Madame Bernadette est âgée de 82 ans. Elle habite avec son chat une maison unifamiliale dont elle est propriétaire. Elle est mère de cinq enfants et veuve depuis plusieurs années. Cette dame a cessé ses études avant d'avoir terminé son cinquième secondaire. Madame Bernadette a subi un étirement dorsal il y a deux ans et demi et cette blessure est constamment douloureuse. Malgré tout, elle conserve un bon moral et se considère comme ayant une très bonne santé. Elle a besoin d'une aide technique lorsqu'elle se déplace à l'extérieur de son domicile. Elle conduit encore sa voiture pour se rendre à ses rendez-vous. La dame s'estime pauvre. En effet, Madame Bernadette connaît des ennuis financiers depuis qu'un dégât d'eau a endommagé sa maison et qu'elle a été obligée de contracter un prêt personnel afin d'aller vivre temporairement chez sa fille. Le conjoint de celle-ci exigeait une pension mensuelle pour l'héberger, argent qu'elle n'avait pas en sa possession et qu'elle a dû emprunter. D'ailleurs, la dame a mis sa maison en vente récemment afin d'effacer sa dette à la banque et de se rapprocher de différents services. L'intervenante de milieu visitait Madame Bernadette principalement pour discuter avec elle et lui fournir des denrées alimentaires et des vêtements afin de l'aider à subvenir à ses besoins.

Madame Françoise

Madame Françoise est âgée de 79 ans et vit seule avec son chat dans un appartement situé dans un immeuble comprenant cinq logements. Elle est célibataire et n'a jamais eu d'enfant. La dame a eu une longue carrière comme infirmière. Elle possède un diplôme d'études collégiales et un certificat de premier cycle universitaire. Elle juge que ses revenus sont suffisants pour subvenir à ses besoins. Elle considère qu'elle possède une bonne santé même si elle se déplace à l'aide d'un déambulateur dans son domicile. Madame Françoise souffre d'arthrose, d'un écrasement d'une vertèbre lombaire et d'une fracture de deux côtes. Elle estime que son moral subit des hauts et des bas, mais qu'il est généralement bon. L'intervenante de milieu rencontrait Madame Françoise pour la sortir de son isolement et discuter avec elle. Avant de rencontrer l'intervenante de milieu, elle ne sortait plus de chez elle à l'exception du dimanche pour se rendre à la messe. Au moment de la collecte de données, Madame Françoise était plus active et plus sociable, elle sortait de son domicile près de cinq fois par semaine pour différentes occasions.

3.15 Contexte des rencontres entre l'intervenante de milieu et les personnes âgées

Pour entrer en contact avec les personnes âgées, les intervenantes de milieu ont mis en place différentes stratégies pour offrir leurs services. Notamment, elles les ont rencontrées dans les milieux qu'elles fréquentent comme l'église, le terrain de baseball et le café-rencontre. Monsieur Normand mentionne : *« Je l'ai connue un dimanche après la messe. Elle s'était présentée comme une intervenante qui travaillait en lien avec le CLSC. Elle se présentait à tous les gens présents à la messe. Ensuite, elle était venue à la maison dans la semaine suivante. »*

D'autres intervenantes de milieu ont fait du porte-à-porte pour se présenter aux gens ou encore elles ont reçu des références des différents partenaires comme les organismes promoteurs, le CLSC et la Popote roulante. À ce sujet, madame Solange affirme : *« J'étais dans une coopérative d'habitation. Je connaissais la personne responsable de l'organisme qui parraine l'intervenante de milieu. Elle l'avait informée que je vivais seule, que j'étais âgée et que je n'étais pas vraiment dans le besoin, mais que j'aimais parler. Alors elle est venue se présenter, jaser avec moi et voir ce qu'on pourrait faire ensemble. »*

Pour sa part, madame Françoise mentionne : *« Le bénévole qui apporte la popote m'avait présenté l'intervenante de milieu un matin. Elle m'avait demandé si j'acceptais qu'elle vienne me rencontrer et j'avais accepté. C'est comme ça que cela a commencé. »*

3.16 Objectifs, lieux, déroulement et fréquence des rencontres et des échanges

Les rencontres entre les intervenantes de milieu et les personnes âgées ont généralement eu comme objectif principal de briser l'isolement des aînés. En effet, les six personnes rencontrées vivaient seules à leur domicile ou étaient de proches aidants d'un conjoint ou conjointe en perte d'autonomie et côtoyaient peu de gens. Entre autres, monsieur Normand a souligné que : *« C'est une personne qui aide le monde comme les personnes malades. Lorsqu'on passe de grandes semaines enfermées dans la maison. Moi je ne peux pas sortir d'ici, je dois m'occuper de ma femme. »*

Les aînés veulent principalement discuter avec une personne, être écoutés, échanger des idées, rencontrer de nouvelles personnes, sortir de leur solitude, être accompagnés lors d'épreuves, recevoir de l'aide en cas de problème et sortir de leur domicile. Madame Gisèle affirme : *« L'intervenante de milieu c'est une personne qui vient jaser avec moi. Ça m'empêche de m'ennuyer. C'est quelqu'un qui me fait connaître d'autres personnes âgées parce que nous nous rencontrons lors des activités organisées. »*

Une des personnes âgées a mentionné que les rencontres avec l'intervenante de milieu sont une source de sécurité, car elle sait qu'elle peut maintenant compter sur quelqu'un en tout temps.

Une autre a souligné qu'elle avait la chance de faire valoir son point de vue pour faire avancer différentes causes concernant les aînés.

Dans la majorité des cas, les intervenantes de milieu rencontrent les personnes âgées individuellement à leur domicile environ une fois par semaine ou lorsque ces dernières sont disponibles. Dans le même sens, certaines personnes rencontrent l'intervenante de milieu dans le cadre des différentes activités organisées par cette dernière. Monsieur Normand confirme : *« Elle vient à la maison pour jaser avec ma femme et moi au moins une fois par semaine. Pour les rencontres du groupe de proches aidants, nous allons chaque mois chez une dame qui demeure tout près. »*

3.17 Rôle de l'intervenante dans la vie de la personne âgée

Les intervenantes de milieu ont assumé plusieurs rôles dans la vie des personnes âgées. Notamment, elles ont assumé le rôle d'animatrice dans certains milieux en organisant des activités pour permettre aux personnes de socialiser : pièces de théâtre, cuisines intergénérationnelles, cafés-rencontres, rencontres passion et conférences. Dans d'autres cas, elles ont eu le rôle d'intervenante sociale en recommandant certaines personnes vers des ressources communautaires comme des rencontres d'amitié, des ressources alimentaires, de l'accompagnement pour le transport, du répit, des rencontres avec un intervenant du GRTP et des services d'aide ménager. Par exemple, madame Bernadette affirme : *« L'intervenante de milieu va chercher ma commande à la Saint-Vincent de Paul et Moisson Saguenay. Elle m'aide à compléter mon garde-manger. »* Ainsi, l'intervenante de milieu l'a référée vers les banques alimentaires étant donné ses besoins en approvisionnement alimentaire. Dans le même sens, madame Suzanne mentionne : *« Elle m'a fait connaître de nouvelles ressources. J'ai maintenant un après-midi par semaine de répit où une dame vient tenir compagnie à mon mari, durant ce temps je peux partir de la maison. Aussi, une personne vient faire le ménage chez moi une fois aux 15 jours et c'est grâce à elle tout cela. »*

Les échanges entre les intervenantes de milieu et les personnes âgées sont positifs et simples. À ce sujet, madame Gisèle a mentionné : *« C'est une relation presque mère-fille. Je vois l'intervenante de milieu plus souvent que mes enfants, car eux je dois presque aller les chercher par la main pour les voir. »*

Ainsi, cette dame a développé un lien très particulier avec l'intervenante de milieu. Par ailleurs, deux autres personnes considèrent les rencontres comme étant plutôt amicales. Enfin, une personne souligne que leurs échanges sont respectueux et très confidentiels. Cette dernière mentionne qu'elle fait preuve de plus d'ouverture envers l'intervenante de milieu comparativement à la relation thérapeutique avec son psychologue. En effet, madame Suzanne déclare :

J'ai plus de résultats à jaser avec elle d'avril à aujourd'hui que plusieurs années avec un psychologue. Elle donne une réponse contrairement au psychologue qui nous laisse parler. Avec mon intervenante de milieu, je parle et elle me répond, elle est capable de me dire des choses. En tous les cas, j'ai une meilleure ouverture avec elle.

3.18 Services, intervention et activités mis en place

Les intervenantes de milieu ont mis en place différentes interventions et activités pour répondre aux besoins des aînés. Pour celles qui veulent socialiser et faire de nouvelles connaissances, des activités récréatives ont été mises sur pied : les cafés-rencontres, les cuisines intergénérationnelles, les rencontres passion et les pièces de théâtre. Toutefois, certaines personnes vivaient des problématiques où d'autres types de services étaient nécessaires, dont des interventions individuelles et collectives. Dans plusieurs cas, des rencontres individuelles ont été planifiées auprès des personnes âgées pour leur permettre de discuter avec l'intervenante. Madame Solange affirme : « *L'intervenante venait me trouver durant des heures et l'on jasait ensemble. Lorsqu'on est âgé on a du temps pour réfléchir, mais ça fait du bien de le dire à quelqu'un, ça permet de savoir que nous ne sommes pas les seuls à penser cela.* »

Un groupe pour proches aidants a aussi été mis en place par une des intervenantes de milieu pour permettre aux aidants familiaux d'être soutenus par des personnes vivant la même situation qu'eux. En effet, un aîné a déclaré :

Elle a formé un groupe de rencontres pour les proches aidants. Les membres se rencontrent une fois par mois chez moi. Nous sommes environ quatre personnes dans le groupe. L'intervenante de milieu prépare des discussions, elle établit un programme pour ces rencontres. Ce sont de super de belles rencontres.

Ensuite, des rencontres de couple ont eu lieu puisqu'un couple vivait une énorme crise. Madame Suzanne affirme :

Dans les rencontres individuelles, je discute beaucoup de ce qui peut clocher dans ma vie. Aussi, elle a fait des rencontres de couple entre mon mari et moi, nous avons eu de belles discussions. Quand elle est arrivée chez moi, j'étais sur le bord de la dépression et du divorce. Je voulais placer mon mari parce que je n'étais plus capable, j'avais trop de charges et j'étais souffrante du dos. On dirait que mes maux de dos ont diminué à la suite des rencontres avec l'intervenante.

Finalement dans la plupart des cas, des plans d'intervention ont été élaborés conjointement avec les aînés afin d'améliorer leurs conditions de vie. Madame Françoise en est un bon exemple :

Une des premières choses mises en place est que je fasse plus de sorties. Avant je sortais uniquement pour aller à la messe le dimanche et chercher mon courrier une fois par semaine. Mon premier objectif est que je sorte au moins trois fois par semaine.

3.19 Ce qui a été le plus apprécié des rencontres avec l'intervenante de milieu

Les intervenantes de milieu sont très appréciées des personnes âgées parce qu'elles possèdent des qualités très humaines et altruistes. En fait, elles sont présentes dans la communauté, dévouées, sincères, discrètes, investies et proches des aînés. Madame Bernadette affirme qu'elle affectionne « *la présence, les connaissances et la capacité à référer* » de l'intervenante de milieu. De plus, une personne apprécie particulièrement la proximité entre elle et l'intervenante de milieu. De ce fait, madame Solange affirme : « *Les jeunes et les personnes âgées ont beaucoup à se donner. Je trouve que les jeunes sont importants.* » Selon elle, le fait que l'intervenante de milieu soit d'une génération différente donne lieu à de belles discussions.

La facilité à rejoindre les intervenantes de milieu ainsi que les réponses qu'elles fournissent aux aînés sont aussi des éléments qui sont appréciés par les personnes âgées rencontrées. En effet, certaines personnes âgées soulignent qu'elles sont à l'aise avec l'intervenante, que cette dernière apporte des solutions à leurs problèmes et qu'elle leur remonte le moral lorsqu'elles traversent des épreuves particulièrement difficiles. La compréhension dont font preuve les intervenantes de milieu a également été mentionnée. Par exemple, madame Gisèle qui affirme : « *Elle nous comprend vraiment et elle sait ce que l'on veut. Elle connaît nos besoins, nous n'avons pas besoin d'expliquer longtemps pour qu'elle nous comprenne.* »

3.20 Changements dans la vie des personnes âgées

Les actions posées par les intervenantes de milieu ont eu des retombées positives dans la vie des personnes âgées. Entre autres, elles ont diminué leur sentiment de solitude, elles leur ont apporté de bons moments de détente et de rire et elles ont orchestré des services d'aide qui ont amélioré leur qualité de vie. Elles ont aussi été une présence importante dans leur vie en leur portant une oreille attentive et en les accompagnant lors de moments difficiles à traverser. Le simple fait de rendre visite à des personnes isolées a eu un impact positif sur la vie de celles-ci. Comme l'affirme madame Françoise :

Depuis ma rencontre avec l'intervenante de milieu, je m'intéresse à plus de choses. Avant, j'étais repliée sur moi et je ne m'en rendais pas compte, car je ne voulais pas le voir. Elle n'a fait pas grand-chose. C'est son attitude et sa façon de m'écouter qui m'ont réellement aidé. Je me suis mise à écouter les autres et à m'intéresser à beaucoup plus de choses.

Une autre personne a souligné l'importance pour elle d'offrir temps, argent et biens aux gens dans le besoin. Elle mentionne que l'intervenante de milieu lui a permis de donner aux autres. Cette dernière affirme :

Pour moi, rendre un service à une autre personne c'est quelque chose de magnifique. L'intervenante de milieu m'a permis de redonner un peu aux autres. Pour les activités qu'elle organisait, je lui ai donné du matériel, pour le tricot. J'avais des restants de laine,

car j'ai déjà tricoté par le passé. Je lui ai aussi donné des vêtements pour des dames qui étaient moins bien que moi en fait de vêtements.

Dans ce cas-ci, l'intervenante a rendu plusieurs personnes heureuses, dont la dame qui souhaitait faire des dons aux plus démunis et celles qui recevaient ce matériel. Finalement, les interventions sociales ont redonné espoir aux personnes qui ne voyaient plus de solutions à leurs problèmes. Certaines personnes ont pu se libérer de leurs tracasseries en discutant avec l'intervenante de milieu. À ce sujet, madame Suzanne soutient que l'intervenante de milieu lui a amené un vent de positivisme dans sa vie.

Elle a été d'une belle écoute pour notre couple. Moi et mon mari nous parlions plus, nous parlions seulement à notre chien. Mais elle nous a parlé et la communication a été rétablie. L'attitude et l'ambiance ont complètement changé. J'ai plus de répit et ça va beaucoup mieux avec mon mari. On est capable de se parler maintenant et nous n'avons plus de chien. Je me sens beaucoup mieux, je suis moins désespérée. Maintenant, j'ai l'impression que je m'accroche plus à la lumière et que j'avance avec optimisme. Elle m'a permis de développer une confiance et une ouverture que je n'avais pas avant.

3.21 Point de vue des aînés sur l'utilité de l'intervention de milieu

Les aînés ont soulevé le fait que s'il y avait plus d'intervenantes de milieu ce serait très avantageux pour la société. Monsieur Normand affirme :

Elle nous écoute et nous comprend. Elle nous aide, elle a étudié ces choses-là. S'il y avait plus de personnes comme notre intervenante de milieu qui travaille d'un bord à l'autre pour les personnes âgées, ce serait profitable.

Plusieurs avantages de l'intervention de milieu ont été soulevés, notamment le fait que les intervenantes écoutent les joies et les peines des personnes âgées, qu'elle leur permet de demeurer plus longtemps dans leur propre domicile, qu'elle est une source de sécurité et qu'elle réunit les gens qui sont isolés. Une dame est allée jusqu'à comparer l'intervenante de milieu à un ange gardien qui serait apparu dans sa vie. De plus, plusieurs personnes âgées ont déclaré que l'intervenante était disponible en tout temps et qu'elle était en mesure de répondre à leurs interrogations. Madame Bernadette affirme : « *Ça permet de connaître nos possibilités de services auxquels nous avons droit et d'avoir de nouveaux contacts* ». Les personnes âgées rencontrées ont aussi soulevé le fait qu'elles étaient plus actives depuis que l'intervenante de milieu collaborait avec elles et qu'elles se sentaient moins seules. Ainsi, madame Suzanne affirme : « *Elle est entrée dans notre milieu et elle a fait bouger des choses* ».

CONCLUSION

Ce rapport de recherche permet de constater que l'intervention de milieu auprès des âînés vulnérables se concrétise par diverses activités de nature individuelle ou collective. De plus, l'intervention de petits groupes a aussi été utilisée pour répondre à divers problèmes rencontrés par les âînés que ce soit, par exemple, pour une surcharge de travail occasionnée par la prise en charge d'un proche malade ou présentant des incapacités, pour la présence d'isolement et de sentiment de solitude, pour la prévention de l'abus et de la négligence, la méconnaissance des ressources existantes ou une faible estime de soi. Ce type d'intervention sociale exige aussi que les intervenants reposent leurs actions sur une excellente connaissance du milieu dans lequel ils interviennent, que ce soit en matière de ressources existantes, de problématiques sociales rencontrées ainsi que de lieux fréquentés par les âînés. Les intervenants doivent aussi être familiers avec les principes de base de l'*empowerment* et mettre en place des mécanismes d'intervention qui reposent sur le partage des connaissances ainsi que le respect des forces, des limites et des besoins des âînés.

L'intervention de milieu repose aussi sur la collaboration interorganismes et sur l'utilisation des ressources existantes, que ce soit pour répondre aux besoins des âînés ou pour mettre en place de nouvelles initiatives locales. Dans les trois projets d'intervention de milieu qui ont fait l'objet de notre investigation, cette collaboration interorganismes s'est traduite par des références, par l'organisation d'activités conjointes, par le partage de ressources matérielles ou humaines et par des occasions de présenter l'intervention de milieu aux âînés.

Cette étude démontre aussi que l'intervention de milieu a des retombées positives sur la qualité de vie et le maintien à domicile des personnes âgées, sur le développement professionnel des intervenants de milieu, sur les organismes qui parrainent ce type d'intervention ainsi que sur les communautés en général.

BIBLIOGRAPHIE

- DESLAURIERS, J.-P. et M. KÉRISIT (1997). « Le devis de recherche qualitative ». Dans J. Poupart *et al. La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*, p. 85-111. Montréal, Québec : Gaëtan Morin.
- DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN (2006). *Évaluation du travail de proximité au Saguenay-Lac-Saint-Jean*. Saguenay : Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean.
- LE BOSSÉ, Y. (2003). « De l'habilitation au pouvoir d'agir : vers une compréhension plus consciente de la notion d'empowerment », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16: 2, p. 30-51.
- MUCCHIELLI, A. E. (1996). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris, France : Armand Colin.
- POUPART, J. *et al.* (1997). *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal, Québec : Gaëtan Morin.
- SAVOIE-ZAJC, L. (1997). « L'entrevue semi-dirigée ». Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, p. 293-316. Sainte-Foy, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- TRUCHON, M. (2012). *Cadre théorique des initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables*. Montréal, Québec : Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA).
- WARREN, C. A. (2001). « Qualitative Interviewing ». Dans J. F. Gubrium et J. Holstein (dir.), *Handbook of Interview Research: Context and Method*, p. 83-102. Thousand Oaks, CA : Sage.