



Cadre d'intervention

Adapter les pratiques d'intervention et d'accompagnement,
aux personnes de 55 ans +, sans domicile fixe ou en situation
de grande précarité

Montréal
Février 2014

Table des matières

1. Introduction	3
2. Offrir un continuum de soutien.....	4
3. Le sentiment de sécurité liés à la certitude de l'accès à long terme.....	4
4. Donner un sens à sa vie, se projeter en tissant des liens et s'appuyer sur ses passions.....	7
5. Accès à la vie collective, approches structurantes.....	9
6. Accessibilité	9
7. Accès aux soins de santé et services sociaux	10
8. Sentiment de sécurité, stabilité, calme et repos.....	11
9. Travailler en aval et en amont	11

1. Introduction

De 2011 à 2013, le PAS de la rue a réalisé une recherche-action, *Vieillir dans la rue*¹, soutenue par le programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés (SIRA) du Gouvernement du Québec. L'objectif recherché visait à mieux comprendre le phénomène de l'itinérance et de la grande précarité chez les personnes de 55 ans et plus, pour mieux intervenir. Le rapport de cette étude est disponible sur le site internet de l'organisme. « Libérant » la parole des personnes vivant dans ces conditions, et donnant tout l'espace nécessaire à leur expression, la recherche aura permis de dégager une série de constats des plus révélateurs, sur les facteurs entraînant ce phénomène, mais également sur les pistes de solutions et d'intervention, tant sur le plan pratique que structurel.

Dans la foulée de cette recherche-action, menée conjointement par une chercheure et des employés du PAS de la rue, un exercice final visant la définition d'un cadre d'intervention a également été menée.

À partir des résultats de la recherche, le but de la démarche était de **nommer et étayer les pratiques de la ressource** afin de mieux définir le modèle développé par la ressource, de sa création en 1997 à aujourd'hui. Le présent document trace donc dans ses grandes lignes les pratiques et postures qu'adopte le PAS de la rue, au quotidien ou dans la durée.

Une formule télégraphique a été privilégiée dans cette première version, présentant les pratiques comme autant d'actions posées pour atteindre l'objectif recherché :

Proposer un cadre d'intervention adapté à la spécificité des personnes de 55 ans et plus, sans domicile fixe ou gravement précaires, autant pour notre ressource, que pour tout acteur souhaitant bonifier son approche à cette fin.

¹ PAS de la rue. *Vieillir dans la rue*, 2013.

2. Offrir un continuum de soutien

Déployer plusieurs mesures de soutien et une approche d'intervention qui s'inscrivent dans un continuum de soutien intégré, notamment afin d'aider la personne à travers le temps, où qu'elle en soit dans sa démarche et à son rythme.

Intervenir dans une approche respectant la globalité de la personne.

Viser à travailler avec nos partenaires dans une approche complémentaire, surtout en termes de services spécialisés.

Favoriser la mise en place des « amalgames fertiles », soit les facteurs propres à briser le cycle de l'itinérance, tel que défini dans la recherche *Vieillir dans la rue*.

Revenus, logement, santé, vie collective, liens sociaux, sens à la vie et durabilité des services.

3. Le sentiment de sécurité lié à la certitude de l'accès à long terme

Des conditions d'admission adaptées

Appliquer des conditions d'admission qui tiennent compte également de situations de grande précarité sociale (grand isolement, santé mentale, désorganisation, risque d'itinérance, etc.).

Éviter les ruptures de soutien, être présent durablement dans la démarche de la personne.

Éviter de s'imposer des limites dans l'intervention, ou dans les champs d'intervention.

Assurer une flexibilité dans l'accueil des personnes.

Qu'elles aient consommé (état d'ébriété, drogues); ou

Qu'elles soient fortement désaffiliées ou marginalisées (santé mentale, conditions d'hygiène, etc.).

Développer l'accompagnement de chaque personne de façon progressive et évolutive, sans trop s'imposer lors de l'accueil ou des premiers contacts.

Procédure d'accueil et d'admission allégée, donnant le temps à la personne de s'acclimater à la ressource avant l'entrevue d'admission;

Plan d'accompagnement à développer au fur et à mesure, avec au départ l'information de base, et des objectifs en fonction des demandes ou besoins prioritaires.

Des pratiques d'intervention adaptées

Assigner un intervenant référent par personne.

Inscrire les pratiques d'intervention et d'accompagnement dans la durée.

Importance centrale du plan d'accompagnement

Aborder la multiproblématique en gérant un ou plusieurs éléments à la fois, dans un continuum intégré, au rythme et à la demande de la personne.

Développer une intervention progressive, axée sur les besoins prioritaires, les demandes et l'autonomie de la personne.

Éviter les entrevue de type questionnaire, focaliser sur l'échange et l'explication des mesures de soutien disponibles;

Développer un plan d'accompagnement à petits pas, au rythme de la personne, en vertu des demandes de la personne ou selon les recommandations prioritaires de l'intervenant référent.

Déployer l'intervention surtout dans l'informel, et dans le formel au besoin.

Rencontres informelles au quotidien, et rencontre individuelles au besoin ou sur demande, selon la fréquence la plus indiquée.

Assurer un suivi dans la durée.

Obtenir l'information de base à mettre au dossier d'abord, puis à partir de l'entrevue d'admission, développer un plan d'accompagnement au fur et à mesure, avec des objectifs établi graduellement en fonction des demandes ou besoins prioritaires;

Bilan de l'année et mise à jour des données au dossier lors du renouvellement de l'admission, proactif dans les suivis et interventions au moyen de rappels informatisés, révision des objectifs au besoin, recommandation d'objectifs d'accompagnement.

Favoriser un travail multidisciplinaire dans le suivi des dossiers.

Autant au PAS de la rue qu'entre l'organisme et les partenaires impliqués dans la relation d'aide.

Assurer l'arrimage et la cohérence des interventions entre les différents acteurs impliqués dans le dossier d'une personne.

Des activités qui se déclinent dans le temps et qui mettent en confiance

Rester ouvert à une participation variable de la part des personnes accompagnées.

Le choix de participer ou non

Favoriser une régularité et une pérennité, le plus possible, des activités prévues à la programmation mensuelle.

La routine aidant à la stabilisation des personnes rejointes, au développement d'approches structurantes et à l'adaptation aux réalités cognitives des personnes âgées.

Utiliser la routine et la répétition comme un outil d'intervention et de stabilisation.

4. Donner un sens à sa vie, se projeter en tissant des liens et s'appuyer sur ses passions

Une posture d'accueil et de proximité

Adopter des attitudes, à travers tout le personnel, qui soient humanistes et personnalisées, axée sur la proximité.

Un milieu de vie de type familial

Veiller à ce que tous les employés œuvrent dans la proximité et la polyvalence, pour générer un esprit de famille.

Offrir une programmation d'activités diverses, axées notamment sur le format table-ronde.

Pour favoriser l'échange, la prise de parole, et l'insertion de chacun dans une communauté inclusive.

Favoriser la cohabitation et l'entraide, grâce à l'application d'un code de vie.

« Prendre soin de son centre et des autres. »

Instaurer des traditions et des pratiques de type familial.

Le dîner-anniversaire étant un moment phare, où le centre prend des allures de grand rassemblement pour fêter l'anniversaire de chacun des jubilaires du mois.

Repas maisons, menus traditionnels, cuisinés sur place par une cuisinière proche des gens et de la culture ambiante.

Assurer la meilleure continuité possible dans le personnel.

Le lien et la confiance avec la personne, au cœur de l'approche.

Veiller à ce que personne ne soit oublié ou isolé dans le centre de jour, en trouvant un équilibre entre offrir sa présence ou aborder la personne.

Briser la solitude ou le repli sur soi, susciter l'échange ou l'expression des besoins, tout en respectant l'intimité et l'espace de chacun.

Donner du sens à la vie

Travailler sur la santé relationnelle de chacun, aider à resserrer ou (re)tisser des liens avec les proches, si possible.

Offrir à chacun de cerner un ou des projets, petits ou grands, ponctuels ou à moyen-long terme.

Dans la mesure du possible, offrir un accompagnement par l'intermédiaire des employés ou des bénévoles.

Toucher cette quête de sens, directement ou indirectement, dans toute intervention ou activité.

Offrir des sorties clés qui rythment l'année et qui constituent des repères dans la vie des personnes accompagnées.

Organiser diverses activités et sorties culturelles ponctuelles, tout en développant une programmation diversifiée axé sur le maintien d'un noyau d'activités régulières si ce n'est dans la forme (table-ronde, à contenu varié).

Développer des possibilités d'implication, d'abord dans le milieu de vie et ensuite dans la communauté.

Adaptées à la réalité des personnes de 55 ans et plus;

Valorisant le rôle citoyen, positif et actif, qui revient à chacun.

Travailler chez chacun à réduire le sentiment d'impuissance, notamment en appliquant la globalité des pratiques ci-recommandées.

5. Accès à la vie collective, dans un milieu structurant

Offrir un milieu de vie à échelle humaine, où règnent une ambiance familiale et un esprit de communauté.

Axer la socialisation et la réinsertion sur la notion de famille (valeurs de cohabitation et d'entraide, application d'un code de vie, et favorisation d'une mixité).

Animer des activités de type table-ronde ou causerie, au cœur du centre de jour, où tous peuvent s'exprimer.

Susciter le dialogue avec les personnes en salle durant le mois au moyen d'annonces et d'échanges.

Déployer des pratiques d'accueil et d'intervention qui sont structurantes, axé sur l'autonomie de la personne, la répétition et la stabilité.

Vocabulaire accessible et communications orales (analphabétisme)

Routines (pratiques et programmation) et cohérence (communication, équipe)

Offrir des outils et des équipements permettant à chacun d'alimenter soi-même sa démarche et son quotidien (téléphone, ordinateurs, matériel de création, équipement audio-visuel, etc.).

Accompagner la personne dans l'apprentissage ou dans la gestion de la vie domestique (logement, budget, alimentation, ménage, etc.).

6. Accessibilité

Favoriser l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Assurer une localisation adaptée des lieux.

Accessible en transport en commun, lieux sécuritaires et facilement localisables.

Offrir le plus de services directement au centre de jour et adapter les activités et sorties en fonction de la mobilité des personnes accompagnées.

7. Accès aux soins de santé et services sociaux

Accorder une importance centrale à la santé dans les démarches de stabilisation et de mise en action, tant sur le plan physique que mental.

Veiller à aborder toutes les dimensions de la santé, et à assurer un suivi concret et individualisé sur chacune d'entre elles, par le biais d'interventions ou d'ateliers : alimentation, activité physique, mode de vie, hygiène, vieillissement, santé, etc.

Développer des services de 1^{ère} ligne sur place au besoin, visant la consultation et la référence aux bons établissements, et le développement de meilleurs corridors de service.

Assurer une défense des droits de chacun, afin de transformer les attitudes potentiellement discriminatrices ou éviter les difficultés d'accès aux services (médecin de famille, aide juridique, soins postopératoires, etc.).

Accompagner la personne aux rendez-vous, afin de favoriser le transfert de confiance, la défense des droits et le meilleur soutien possible des personnes selon leur degré d'autonomie.

Assurer arrimage, cohérence et complémentarité entre les différents intervenants œuvrant pour une personne (communautaires et institutionnels).

8. Sentiment de sécurité, stabilité, calme et repos

Offrir un milieu sécuritaire (procédures de sécurité, application stricte d'un code de vie), visant notamment le respect de chacun.

Offrir des activités non-mixtes pour les femmes, et ne tolérer aucune violence, intimidation ou attitude sexiste.

Aménager des salles et des aires séparées pour favoriser le calme (télévision, réunions, ateliers, repos et lecture, repas et jeux, etc.)

Veiller à maintenir un environnement calme, où le rythme est lent, évitant les trop longues périodes d'animation ou d'agitation.

Meubler et décorer la salle de façon épurée, avec un mobilier beau et confortable, favorisant la détente et le répit, le tout avec le plus de lumière du jour possible.

Organiser des séjours de répit et des activités à l'extérieur de la ville.

Maintenir la plus grande stabilité possible dans les horaires d'ouverture.

9. Travailler en aval et en amont du phénomène

Sensibiliser les citoyens, réduire les préjugés et augmenter la solidarité au sein de la population.

Intervenir auprès des acteurs du milieu, communautaires, institutionnels et politiques afin de faire connaître les besoins, obstacles et pistes d'intervention pratiques et structurelles, quant à la prévention de l'itinérance chez les personnes âgées de 55 ans et plus, et l'aide apportée à celles qui en vivent les difficultés.