



HOME TO STAY

an initiative of *Stella's Circle*

Trouver son chez-soi : prévenir l'itinérance
grâce au maintien à domicile des personnes
âgées ayant des besoins complexes

RAPPORT FINAL

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
STELLA’S CIRCLE	4
INFORMATIONS GÉNÉRALES.....	5
MODIFICATIONS DOMICILIAIRES DANS 10 LOGEMENTS SUPERVISÉS DE STELLA’S CIRCLE	6
TROUSSE D’OUTILS POUR LES MODIFICATIONS DOMICILIAIRES ET LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE	7
PROGRAMME DE FORMATION	8
ENTREPRISE À VOCATION SOCIALE RESPONSABLE DES MODIFICATIONS DOMICILIAIRES.....	10
DÉFIS RELEVÉS ET LEÇONS APPRISSES	11
CONCLUSION	13

Financé en partie par le gouvernement du Canada par le biais des Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance.

Les opinions et les interprétations figurants dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

The logo for the Government of Canada, featuring the word "Canada" in a serif font with a small Canadian flag icon integrated into the letter 'a'.

INTRODUCTION

Le présent rapport est le dernier résultat visé par l'entente pour la mise en œuvre du projet *Trouver son chez-soi* (Home to Stay), conclue entre Stella's Circle et la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (volet Solutions novatrices à l'itinérance). Le projet, d'une durée de 15 mois, visait à développer des connaissances, des compétences, des capacités et des interventions dans le but de prévenir l'itinérance chez les personnes âgées ayant des besoins complexes en matière de santé mentale et de permettre à cette population de vieillir dans la communauté. Ce rapport final décrit les résultats du projet *Trouver son chez-soi*, ainsi que les défis relevés et les leçons apprises durant sa mise en œuvre.

STELLA'S CIRCLE

Stella's Circle est un organisme communautaire sans but lucratif situé à St. John's (T.-N.-L.). Chaque année, l'organisme offre des programmes et des services à plus de 1 000 adultes qui sont confrontés à des obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la vie communautaire. Ces obstacles peuvent comprendre les problèmes de santé mentale, la dépendance, les traumatismes, la pauvreté, l'itinérance, les démêlés avec la justice pénale et le chômage de longue durée.

Les différents programmes sont axés sur les besoins des clients et regroupés sous trois rubriques principales :

De vrais foyers — un refuge d'urgence, ainsi que des logements abordables et supervisés pour aider les clients à trouver leur chez-soi;

Un vrai soutien — des consultations à domicile, en milieu communautaire et en milieu carcéral pour aider les clients à surmonter les épreuves de la vie;

Du vrai travail — des possibilités de formation et d'emploi pour aider les clients ayant des antécédents professionnels minimes ou irréguliers à réintégrer le marché du travail.

Stella's Circle est un organisme primé. Ses approches novatrices et responsables dans les domaines du logement, de la santé mentale et de l'emploi, ainsi que ses programmes et services de qualité ont été reconnus aux niveaux provincial, national et international.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

La population de Terre-Neuve-et-Labrador est la plus âgée au Canada. On prévoit qu'en 2036, 33 % de la population provinciale sera âgée de 65 ans et plus (Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, 2016). Ce phénomène de vieillissement a d'importantes répercussions sociétales, démographiques et financières. Au cours des dernières années, l'organisme Stella's Circle est venu en aide à un sous-ensemble de cette population vieillissante : les personnes âgées ayant des besoins complexes en matière de santé mentale. De plus, nous avons cerné les défis à relever pour répondre aux besoins particuliers de ce groupe. Autrement dit, nous avons réfléchi aux façons d'aider les personnes âgées ayant des besoins complexes en matière de santé mentale à vieillir dans la communauté. Fort d'une expérience directe des défis relevés par les personnes âgées ayant des besoins complexes en matière de santé mentale, l'organisme Stella's Circle a reçu un financement partiel du gouvernement du Canada dans le cadre de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (volet Solutions novatrices à l'itinérance) pour un projet intitulé *Trouver son chez-soi : prévenir l'itinérance grâce au maintien à domicile des personnes âgées ayant des besoins complexes*. Ce projet à plusieurs volets visait à prévenir l'itinérance des personnes âgées ayant des besoins complexes en matière de santé mentale afin qu'elles puissent vieillir dans la communauté, le projet *Trouver son chez-soi* a obtenu les résultats suivants :

- Des modifications domiciliaires effectuées dans 10 logements supervisés de Stella's Circle pour les personnes âgées. Ces modifications ont aidé les résidents à vivre de façon autonome et à vieillir dans la communauté;

- Une trousse d'outils pour les modifications domiciliaires et le soutien communautaire qui aide les individus et les fournisseurs de services à trouver les ressources du milieu et les services d'aide aux soins personnels dont un individu a besoin pour vieillir dans la communauté;
- Un programme de formation que les employés de Stella's Circle peuvent offrir à différentes catégories d'intervenants (étudiants collégiaux, personnel des foyers de soins personnels et des organismes communautaires, fournisseurs de services de soutien à domicile) sur le processus de vieillissement chez les personnes ayant des besoins complexes en matière de santé mentale, afin d'améliorer le niveau de sensibilisation et la qualité des services;
- La création d'une entreprise à vocation sociale spécialisée en modifications domiciliaires qui offre des possibilités d'emploi et de formation professionnelle à 10 clients des services d'emploi de Stella's Circle, afin d'effectuer les modifications nécessaires pour permettre aux clients de l'organisme de vieillir dans la communauté à St. John's et dans la région avoisinante.

MODIFICATIONS DOMICILIAIRES DANS 10 LOGEMENTS SUPERVISÉS DE STELLA'S CIRCLE

Les modifications domiciliaires effectuées dans 10 logements supervisés de Stella's Circle dans le cadre du projet *Trouver son chez-soi* ont aidé les résidents vieillissants à vivre de façon plus autonome dans la communauté. Chaque modification domiciliaire était fondée sur une évaluation individualisée des besoins spécifiques du client. En évaluant les besoins en matière d'accessibilité, nous n'avons pas suivi une approche « universelle ». Nous avons évalué chaque cas individuellement, afin de déterminer les besoins propres à chaque client et à son milieu. Chaque client avait besoin de modifications et d'adaptations uniques. Voici quelques modifications courantes :

- Des poignées à levier sur les portes intérieures et extérieures;
- Des interrupteurs de lampe à levier ou de style Decora;
- Des robinets à levier;

- Un meilleur éclairage;
- Des barres d'appui dans la salle de bain.

Voici quelques exemples de modifications et d'adaptations plus spécialisées :

- Un siège élévateur de bain;
- Une douche adaptée aux fauteuils roulants;
- Des étagères sur mesure;
- Un ouvre-porte automatisé et un interphone d'entrée;
- Un fauteuil inclinable;
- Une baignoire accessible (avec porte intégrée).

Dans le cadre d'une évaluation indépendante menée par Goss Gilroy, une firme canadienne d'experts-conseils en gestion, tous les clients ont indiqué que leur résidence répondait mieux à leurs besoins en matière d'accessibilité après les rénovations. Notamment, tous les clients voyaient un impact positif sur leur santé physique et mentale, ainsi que sur leur capacité de rester chez eux pour les années à venir. Par ailleurs, tous les clients ont évalué leur niveau de sécurité à domicile comme étant aussi bon ou meilleur après les rénovations.

TROUSSE D'OUTILS POUR LES MODIFICATIONS DOMICILIAIRES ET LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Nous avons préparé une trousse d'outils pour les modifications domiciliaires et le soutien communautaire afin d'aider les individus et les fournisseurs de services à trouver les ressources du milieu et les services d'aide aux soins personnels dont une personne a besoin pour vieillir dans la communauté. La trousse d'outils vise à fournir aux individus, aux familles, aux défenseurs et aux fournisseurs de services des ressources pour aider les personnes âgées ayant des besoins complexes en matière de santé mentale à vieillir dans la communauté et à améliorer leur qualité de vie. On peut également utiliser la trousse d'outils pour aider les personnes ayant subi des traumatismes, eu des démêlés avec la justice pénale, été placées en institution et vécu en situation d'itinérance ou de pauvreté. La trousse d'outils pour les modifications

domiciliaires et le soutien communautaire est disponible au public sur le site Web du projet *Trouver son chez-soi* (www.HometoStayNL.ca).

PROGRAMME DE FORMATION

Comme indiqué dans la liste de résultats du projet, nous avons également mis sur pied un programme de formation. Celui-ci a deux objectifs principaux :

1. Améliorer la capacité de Stella's Circle à aider les personnes âgées à rester chez elles et à échapper à l'itinérance.

L'organisme Stella's Circle a renforcé sa capacité à réaliser cet objectif en misant sur le programme de formation des formateurs, en dressant la liste de ses besoins et compétences en matière de formation et en élaborant lui-même le programme de formation.

Dans le cadre du programme de formation des formateurs, six nouveaux formateurs ont suivi les cours suivants :

- Formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide;
- Premiers soins en santé mentale — Aînés (PSSM-Aînés);
- Intervention en situation de crise.

Depuis la fin de leur formation, les formateurs ont offert plusieurs cours et ont formé 74 membres du personnel de Stella's Circle afin d'améliorer leurs compétences et leur capacité à prévenir l'itinérance des personnes âgées et favoriser leur maintien à domicile.

Par ailleurs, nous avons répondu aux besoins suivants en matière de formation et de développement des compétences, afin de mieux servir les personnes vieillissantes :

- Prévention des chutes et déplacements sécuritaires — une formation qui met l'accent sur les stratégies pratiques pour prévenir les chutes et pour effectuer des déplacements sécuritaires chez les individus de plus de 45 ans;

- Mauvais traitements envers les aînés — une formation qui porte sur les signes et les répercussions de mauvais traitements envers les aînés, la *Neglected Adults Act* (Loi sur les adultes victimes de négligence) et les stratégies de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés.
- Problèmes de santé chez les personnes âgées — une formation qui aborde les pathologies courantes chez les personnes âgées et leurs effets sur le fonctionnement du corps. Elle comprend une discussion de problèmes associés à différents exemples, dont l'arthrose, le diabète et les maladies cardiovasculaires.

Nous avons également répondu aux besoins des étudiants travaillant pour l'entreprise à vocation sociale responsable des modifications domiciliaires. En partenariat avec Academy Canada, un établissement accrédité par l'Association nationale des collèges de carrières situé à St. John's (T.-N.-L.), nous avons élaboré un programme de formation qui facilite la compréhension des compétences et des outils nécessaires pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Le programme comprend neuf modules et aborde des sujets tels que les outils manuels et électriques, la conception universelle, les barres d'appui, les mains courantes et l'élargissement des cadres de portes.

2. Offrir aux intervenants une formation sur le vieillissement chez les personnes ayant des besoins complexes en matière de santé mentale, dans le but de mieux comprendre les besoins de cette population et d'améliorer la prestation de services.

Également en partenariat avec Academy Canada, nous avons repéré huit éléments clés de la santé mentale et de la prestation de services axée sur les relations : la pratique tenant compte des traumatismes, l'établissement d'objectifs, l'établissement de limites, l'écoute active, le respect (l'absence de jugement), la communication, une approche fondée sur le lien de confiance et une approche fondée sur les compétences. Ces huit éléments clés sont à la base du programme de formation *Vieillir avec des besoins complexes en matière de santé mentale*. Celui-ci comprend quatre modules portant sur les compétences fondamentales nécessaires pour travailler avec les personnes âgées ayant des besoins complexes en matière de santé mentale. Ces modules sont conçus

pour les aides de maintien à domicile, les préposés aux soins personnels, les fournisseurs de soins de santé et les services de logement. Le programme de formation *Vieillir avec des besoins complexes en matière de santé mentale* vise les résultats d'apprentissage suivants :

- Une meilleure compréhension de la maladie mentale et de l'impact que la pauvreté et la maladie mentale peuvent avoir sur le processus de vieillissement;
- L'élaboration de stratégies pour répondre aux besoins de personnes âgées ayant des besoins complexes en matière de santé mentale;
- L'amélioration des stratégies d'autosoins pour les aidants.

Le programme de formation a été conçu pour être offert à de petits groupes. Chaque module est offert dans le cadre d'une séance de deux ou trois heures. La participation des membres du groupe est encouragée pour en faire une expérience stimulante et instructive. Les modules sont animés par divers professionnels, y compris des travailleurs sociaux et des animateurs expérimentés.

ENTREPRISE À VOCATION SOCIALE RESPONSABLE DES MODIFICATIONS DOMICILIAIRES

Dans le cadre du projet, Stella's Circle voulait créer une entreprise à vocation sociale qui offrirait des services de modification domiciliaire au grand public. Les étudiants qui ont suivi le programme de formation offert par Stella's Circle ont appris à effectuer les modifications. Au fur et à mesure que progressait le projet *Trouver son chez-soi*, l'entreprise à vocation sociale responsable des modifications domiciliaires a franchi une série d'étapes clés :

- En partenariat avec des experts-conseils indépendants, nous avons élaboré un plan d'affaires, soit une feuille de route abordant les objectifs sociaux, les plans de marketing et d'exploitation, l'analyse de risques et les opérations financières;
- Nous avons acheté la fourgonnette, les outils, les uniformes et le matériel de sécurité;

- Nous avons conçu un logo et un site Web pour le projet *Trouver son chez-soi*;
- En partenariat avec Academy Canada, nous avons élaboré le programme de formation sur les modifications domiciliaires;
- Dix participants du programme d'emploi de Stella's Circle ont suivi le programme de formation et se sont perfectionnés en matière de modifications domiciliaires afin d'aider au maintien à domicile des résidents vieillissants dans la communauté à St. John's et dans la région avoisinante.

L'entreprise à vocation sociale offre maintenant des services de modification domiciliaire à l'ensemble de la communauté.

DÉFIS RELEVÉS ET LEÇONS APPRISSES

Tout au long du projet *Trouver son chez-soi*, nous avons relevé plusieurs défis et appris plusieurs leçons :

1. Choix d'une liste de contrôle de la sécurité à domicile appropriée

Comme chaque client de Stella's Circle avait besoin de modifications domiciliaires individualisées, la liste de contrôle de la sécurité à domicile a joué un rôle clé dans le processus d'évaluation. Grâce à un processus interactif auquel la personne âgée a pu participer, la liste de contrôle permettait de repérer les éléments de la résidence qui posaient des problèmes de sécurité nécessitant des modifications domiciliaires. Malgré l'existence de diverses listes de contrôle de la sécurité à domicile, nous avons eu de la difficulté à en trouver une qui répondait aux besoins des personnes âgées. Souvent, les listes comprenaient des renseignements ou des détails qui ne s'appliquaient pas à nos clients ou qui ne convenaient pas à leurs besoins. Afin d'assurer la pérennité de l'entreprise à vocation sociale responsable des modifications domiciliaires, nous avons dû élaborer une liste de contrôle de sécurité à domicile adaptée à la réalité particulière des personnes âgées ayant des besoins complexes en matière de santé mentale.

2. Gestion des attentes

Pour de nombreux clients de Stella's Circle, le projet *Trouver son chez-soi* a fourni une rare occasion de discuter de la possibilité de vieillir chez soi et d'effectuer des modifications domiciliaires. À mesure qu'ils prenaient conscience et comprenaient mieux les enjeux de la sécurité à domicile, il est devenu essentiel de gérer leurs attentes. La gestion des attentes à l'égard de modifications domiciliaires nécessitait une communication ouverte et une compréhension claire des modifications à effectuer. Dans le cadre du projet *Trouver son chez-soi*, chaque modification domiciliaire proposée a été présentée dans un document qui utilisait un langage accessible et des aides visuelles. Après une discussion approfondie, nous avons demandé au client de signer le document avant que les modifications domiciliaires soient amorcées. Ce processus a permis à la personne âgée de bien comprendre les modifications domiciliaires qui seraient effectuées.

3. Expérience pratique positive pour les participants du projet *Trouver son chez-soi*

Au cours de la mise sur pied de l'entreprise à vocation sociale responsable des modifications domiciliaires, nous avons reconnu l'importance d'un apprentissage pratique pour les 10 étudiants participants. Bien que les modules prévoient une bonne part d'apprentissage théorique ou conceptuel, une approche complémentaire de type pratique a permis aux participants du projet de perfectionner leurs compétences pratiques et d'apprendre de nouvelles techniques. Dans le cadre de l'évaluation menée par Goss Gilroy, plusieurs participants ont indiqué que le programme de formation était parfaitement équilibré, intégrant l'apprentissage en classe ainsi que l'apprentissage pratique.

4. Approche fondée sur le lien de confiance

Nous avons également reconnu l'importance d'entretenir un lien de confiance. De nombreux clients de Stella's Circle ont connu différents niveaux de traumatisme. Il était donc essentiel de suivre une approche fondée sur de saines relations dans la mise en œuvre du processus de modification domiciliaire. Tout au long du processus, nous avons misé sur la communication ouverte, le respect et l'écoute active. Ainsi, les clients ont pu exprimer leurs préoccupations et leurs points de vue. Par conséquent, le projet

de modifications domiciliaires a enregistré un niveau de participation élevé chez les clients de Stella's Circle, qui ont vu leur qualité de vie ainsi améliorée.

CONCLUSION

Intervention pour le moins novatrice, le projet *Trouver son chez-soi* visait à prévenir l'itinérance des personnes âgées ayant des besoins complexes en matière de santé mentale en favorisant leur maintien à domicile. S'échelonnant sur 15 mois, le projet a permis d'effectuer des modifications domiciliaires dans 10 logements supervisés de Stella's Circle, d'élaborer une trousse d'outils pour les modifications domiciliaires et le soutien communautaire et de mettre en œuvre un programme de formation sur le vieillissement chez les individus ayant des besoins complexes en matière de santé mentale. Le personnel de Stella's Circle a pu offrir cette formation aux intervenants, qui pourront dorénavant offrir un meilleur service aux clients. Dans le cadre du projet, nous avons également créé une entreprise à vocation sociale responsable des modifications domiciliaires. Cette entreprise a offert des emplois et une formation professionnelle au personnel qui effectuait des modifications domiciliaires afin de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Dans l'ensemble, le projet *Trouver son chez-soi* a connu un succès extraordinaire, si bien que nous continuons d'offrir des services de modification domiciliaire à la communauté.