

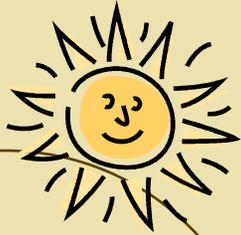


Poste de quartier 44

Projet pour contrer l'isolement social des aînés

Projet Pilote  
Contrer l'abus  
et l'isolement social

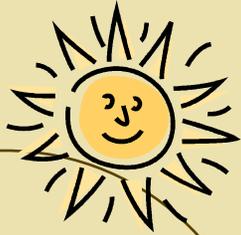




Qui sommes-nous ?

## La table de concertation Vivre et Viellir à Rosemont

- **Le Carrefour Communautaire Montrose**
- **Le Poste de Quartier # 44**  
(Service de Police de la Ville de Montréal)
- **Les Habitations Nouvelles avenues**
- **Tandem Rosemont / La-Petite-Patrie**
- **Le Carrefour Communautaire**
- **L'Entre-Gens/projet HLM**
- **CSSS Lucille –Teasdale**
- **OCASC**
- **SCSLDS Arrondissement Rosemont / La-Petite-Patrie**
- **Zone Grise**
- **Centre des Aînés St-Michel / Rosemont**
- **Centre Almage**
- **Office Municipal d'Habitation de Montréal**
- **L'Association de Loisirs pour Personnes à Autonomie Réduite**



## Objectifs et orientations de la table de concertation V.V.R.

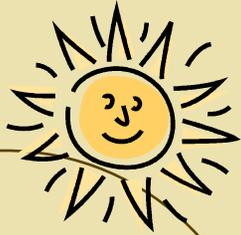
### OBJECTIFS

**Identifier les besoins des aînés du quartier Rosemont**

**Informier et sensibiliser les aînés aux différentes problématiques qui les touchent**

**Amener les aînés à poser des gestes concrets pour améliorer leurs conditions de vie**

**Échanger des informations entre les organismes et collaborer dans les actions auprès des aînés**



# Objectifs et orientations de la table de concertation V.V.R.

## ORIENTATIONS

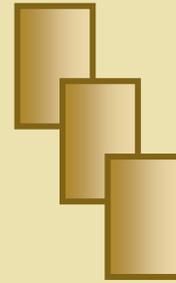
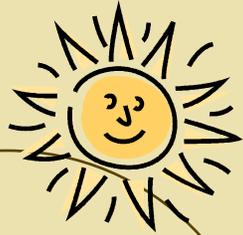
**La santé**

**Les droits**

**La sécurité urbaine et la prévention de la criminalité**

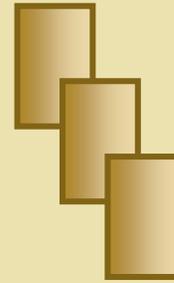
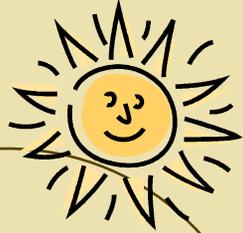
**La prévention des abus et de la négligence faits envers les aînés**

**L'intégration des aînés aux activités de socialisation**



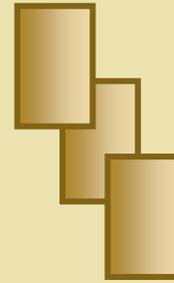
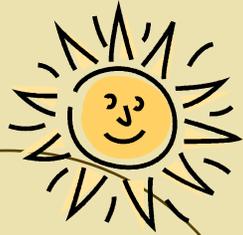
## Nature et portée de la problématique

**De récentes statistiques nous révèlent que la population âgée est en croissance constante et que nous devons, tôt ou tard, faire face à ce phénomène préoccupant. Aussi, des recherches démontrent qu'entre 6 et 10% des aînés sont victimes d'abus de toutes sortes. Plus de 60% des abus dénoncés sont d'ordre financier. Ces abus sont pour la plupart non déclarés au Service de police. Les aînés victimes ne dénoncent pas, par crainte de représailles, parce qu'ils ont honte ou peut-être par ce qu'il est trop compliqué de faire face au système judiciaire.**



## Nature et portée de la problématique

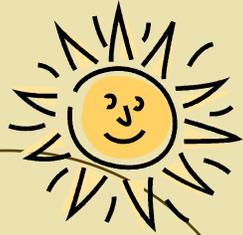
**Peu importe les raisons, tout ceci place ces personnes dans une position de vulnérabilité et les isolent davantage. Il est grand temps de se pencher sur ce phénomène et de remédier à la problématique d'isolement chez les aînés. Dans cette société vieillissante, les cas d'abus risquent d'être de plus en plus nombreux. On retrouve une forte proportion de personnes âgées à faible revenus, notamment des femmes seules, dans les habitations pour aînés de notre quartier. Les intervenants ainsi que les bénévoles impliqués dans la communauté ont constaté que ces personnes connaissent peu les ressources de la communauté.**



## Nature et portée de la problématique

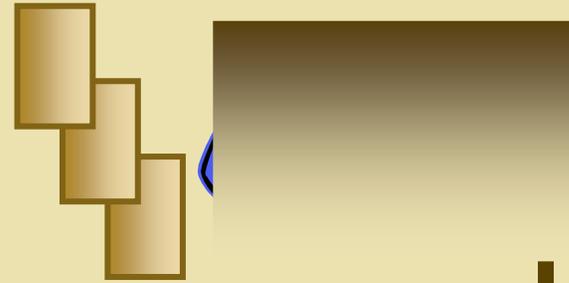
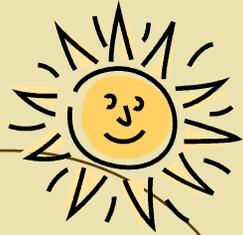
**Le manque de contacts sociaux demeure un frein important à leur participation active dans la communauté.**

**Cet isolement mine leur sécurité, d'où la difficulté pour plusieurs à dénoncer les situations abusives. Les mieux nantis eux ne font pas exception, ils sont aussi victimes de différentes formes de crimes mais ne dénoncent toutefois pas plus. Ils ne sont pas non plus à l'abri de l'isolement et de l'abandon. Nous sommes persuadés que le Projet aînés représente une partie de la solution.**



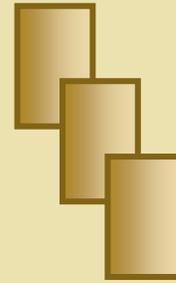
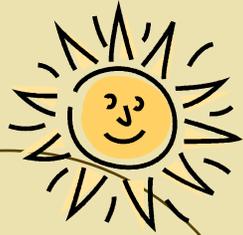
## Le Projet pour contrer l'isolement des aînés

À la table de concertation V.V.R., il y a plusieurs années que l'isolement social des aînés et les multiples abus dont ils sont victimes est une préoccupation. C'est dans cette optique que le projet « *Ambassadeur dans ma communauté* » a été mis sur pied. Ce projet consiste à organiser dans les HLM et les petites résidences privées, des journées d'animation et d'information. Des milliers d'aînés ont ainsi été rejoints et encore à ce jour, le projet Ambassadeur est un franc succès.



# Le Projet pour contrer l'isolement des aînés

**Le Projet aînés est en quelque sorte un dérivé de ce dernier à la différence qu'il nous amène sur la rue à faire du démarchage, du dépistage, à se rendre dans les maisons et les logements. Il nous amène dans le quotidien de nos aînés soit dans les pharmacies, les institutions bancaires, les salons de coiffure, les dépanneurs et les bingos. Innovateur et mobilisateur, tels sont les qualificatifs qui décrivent le mieux ce projet. Sa grande qualité est qu'il n'est pas l'apanage d'une seule personne ou organisme, mais bien le résultat d'un effort collectif soutenu qui a comme priorité l'aîné nécessiteux et non tout autre intérêt partisan.**



# Les artisans du Projet

## Le Carrefour Communautaire Montrose:

**Monsieur Jacques Brosseau**

**Madame Reine Legros**

**Monsieur Yvon Cléroux, agent de liaison**

## Poste de Quartier 44

### Service de Police de la Ville de Montréal:

**Monsieur Alain Bourdages, commandant**

**Madame Nathalie Lavoie, agent sociocommunautaire**

**Monsieur Réal Charland, agent patrouilleur a pied**

## Le CSSS Lucille-Teasdale:

**Madame Jo-anne Laforge**

**Madame Judith Dorisomond**

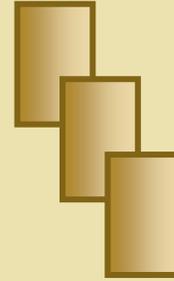
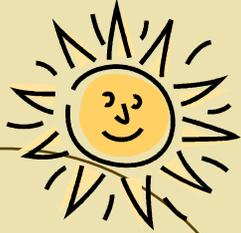
## Ville de Montréal

### Arrondissement Rosemont

**Madame Christine Aubé,**

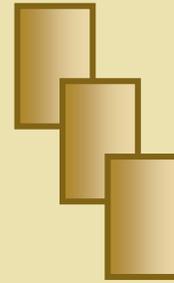
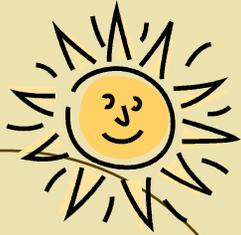
**agente de développement**

**SCSLDS (Tandem)**



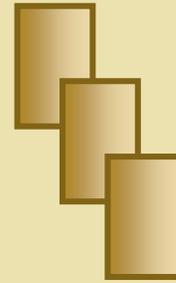
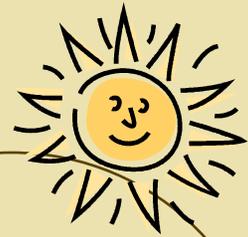
## Objectifs du Projet aînés ?

**Le Projet pour contrer l'isolement social des aînés affectionne une approche individualisée. Il a comme objectif principal, de rejoindre les aînés, dans leur milieu de vie afin de dépister les aînés isolés ou abusés et ainsi leur donner la possibilité de reprendre du pouvoir sur leur vie. La stratégie développée est de se rendre aux endroits fréquentés par notre population aînée et d'y créer des portails d'entrée afin qu'ils bénéficient des services existants et trop souvent méconnus d'eux. Une personne ressource nommée agent de liaison, se chargera de faire les recherches et les liens utiles. De plus, il verra à dépister, référer et amener les aînés à poser des actions concrètes d'implication sociale.**



# Équipe et protocole

L'approche de la problématique est originale et unique. Pour ce faire, l'organisme Carrefour Communautaire Montrose a été mandaté afin qu'il embauche une personne ressource communément appelée « travailleur de rue ». Étant donné la clientèle à desservir, l'appellation « travailleur de rue » a été troquée pour « agent de liaison ». Cet agent de liaison a pour mission de recevoir les appels des aînés et de là, veiller à ce que ceux-ci bénéficient des ressources requises. Étant donné que nous sommes en lien avec une clientèle vulnérable, l'enquête du candidat par le biais d'un protocole est à notre avis inévitable. Une cohorte d'individus est requis pour le travail terrain lors du démarchage et dépistage dans les commerces et résidences.



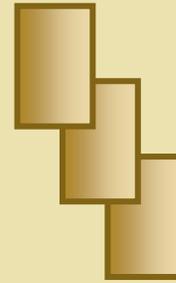
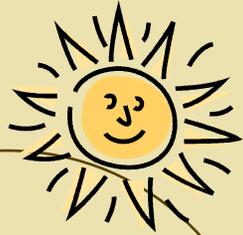
# L'agent de liaison

## Sa mission

**Par une approche individualisée, donner aux personnes âgées la possibilité de reprendre du pouvoir sur leur vie, d'améliorer leur qualité de vie et de briser leur isolement**

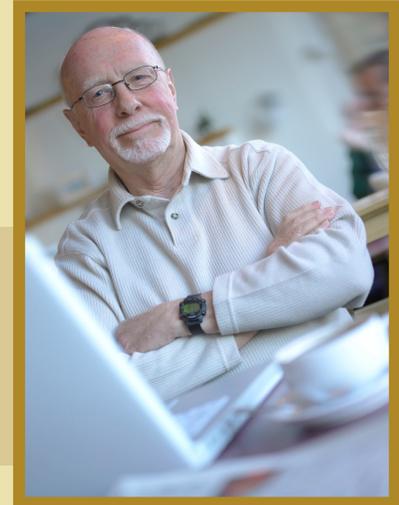
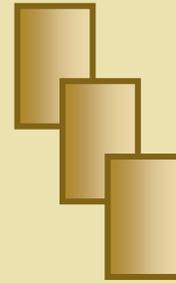
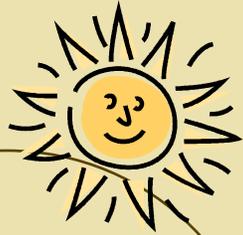
## Ses objectifs

- Rejoindre les aînés dans leur milieu de vie.**
- Établir une relation de confiance.**
- Faire connaître les différentes ressources existantes, leurs fonctions et la façon de les utiliser.**
- Supporter et accompagner dans les démarches.**
- Amener à poser des actions concrètes d'implication sociale.**



## Dépistage, intervention et référence

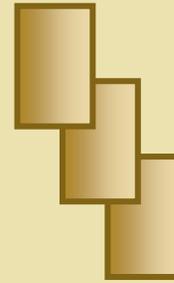
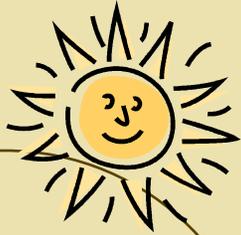
**Comme cité précédemment, la viabilité du projet repose sur le dépistage et les références. L'eau est acheminée au moulin par une équipe terrain qui se rend dans la communauté pour faire ledit dépistage et démarchage. La bonne vieille technique du porte à porte est utilisée et apporte des résultats plus que convaincant. Une équipe intervenant, agent sociocommunitaire à été créer pour faire du dépistage terrain. Avec les informations donné par les appels loger au 911 ou directement au poste, les policiers qui reçoivent les appels transmettent l'information à l'équipe terrain qui une fois semaine se rend directement chez les gens qui avait fait appel au policier.**



## Dépistage, intervention et référence

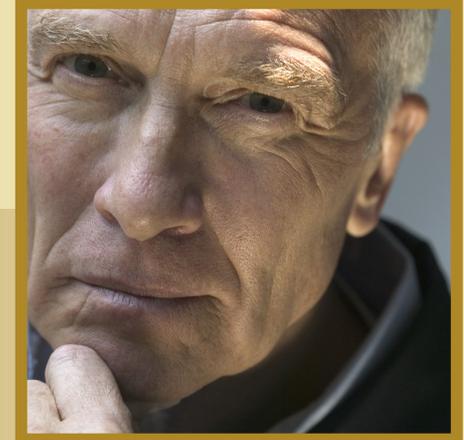
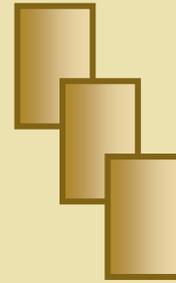
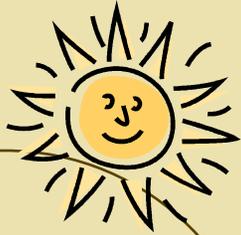
**Dans le dépistage le partenaire corporatif sont important car ils entretiennent des liens privilégiés avec leur clientèle. C'est pourquoi les salons de coiffure, les pharmacies, les institutions bancaires, les bingos et les églises ont été privilégiés.**

**De ces partenaires, tous sont en accord avec la démarche et l'objectif du projet mais force est de constater qu'ils requiert un suivi constant. Ils nous faut les sensibiliser, les informer, les guider et les dynamiser. C'est à nous de leur inculquer le réflexe de dépister et référer à l'agent de liaison. Pour ce faire, nous suggérons des journée-commerces c'est-à-dire des journées ou demi-journées où vous serez présent à l'intérieur des commerces à faire de l'intervention et du dépistage.**



## Dépistage, intervention et référence

**Suite aux démarches terrain, les aînés référés vont contacter l'agent de liaison par le biais d'un numéro de téléphone. Le service se veut personnalisé, pas de cascade de transfert d'un poste téléphonique à un autre. Au numéro de téléphone composé, l'agent de liaison sera en ligne si disponible, sinon un message invite l'appelant à laisser ses coordonnées. Un retour est assuré dans les plus brefs délais. Les cas ainsi soumis sont pris en charge par l'agent de liaison. Celui-ci se contentera parfois de les aiguiller à la bonne ressource et à d'autres moments, il effectuera un débroussaillage dans les services disponibles, pour leur suggérer la meilleure alternative à leur problème.**

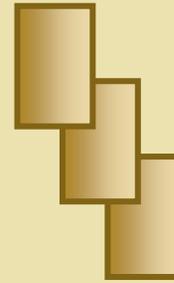
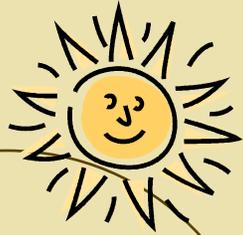


## Dépistage, intervention et référence

**À un autre moment, il se contentera d'être une oreille attentive, parsemant la conversation de judicieux conseils et suggestions. Dans tout ce processus, nous devons garder à l'esprit d'être le moins intrusif possible.**

**Il est un maillon fort important du projet car tous les résultats du dépistage convergent vers lui. Il a également la responsabilité d'analyser adéquatement les besoins et d'en assurer le traitement approprié. Il va sans dire que la juste sélection du candidat est primordiale.**

**Et voilà, une fois toutes ces étapes franchies, l'aîné nécessiteux devrait avoir obtenu l'assistance requise.**

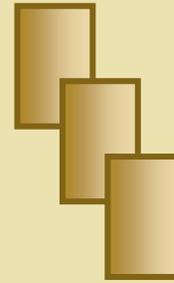
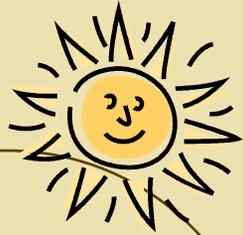


# Zones d'interventions

## **ZONES DE DÉPLOIEMENT DES RESSOURCES**

**Créer des zones pour le volet commercial et résidentiel.**

**Établir des quadrilatères dans les zones cibles établies par l'analyse sociodémographiques du secteur, les numéroter et les transposer sur la carte géographique du secteur.**



# Zones d'interventions

## DÉMARCHAGE ET PORTE À PORTE

### 1er objectif

**Consolider et encadrer les partenaires commerciaux  
(Visite aux commerces avec affiches, dépliants et guide d'intervention)**

---

### 2ème objectif

**Dépistage et rapprochement de la clientèle aînée ciblée  
(Porte à porte avec dépliants et questionnaire)**



# Zones d'interventions



## Procédure d'application: Volet résidentiel

### 1ère étape

**Visite des résidants des zones ciblées avec en main le questionnaire et les dépliants du projet.**

### 2ème étape

**Dépister les aînés nécessiteux, remplir le questionnaire et la grille de contrôle du projet puis s'il y a lieu, intervenir ou informer et diriger les aînés vers l'agent de liaison du Carrefour Montrose, M. Yvon Cléroux.**



# Zones d'interventions



## Procédure d'application: Volet résidentiel

### 3ème étape

**Régulièrement, faire le point et ajuster le projet avec l'agent de liaison du Carrefour Montrose. L'impliquer lors des journées-commerces.**

### 4ème étape

**Après un an, faire l'appréciation globale du projet avec l'agent de liaison**



# Zones d'interventions



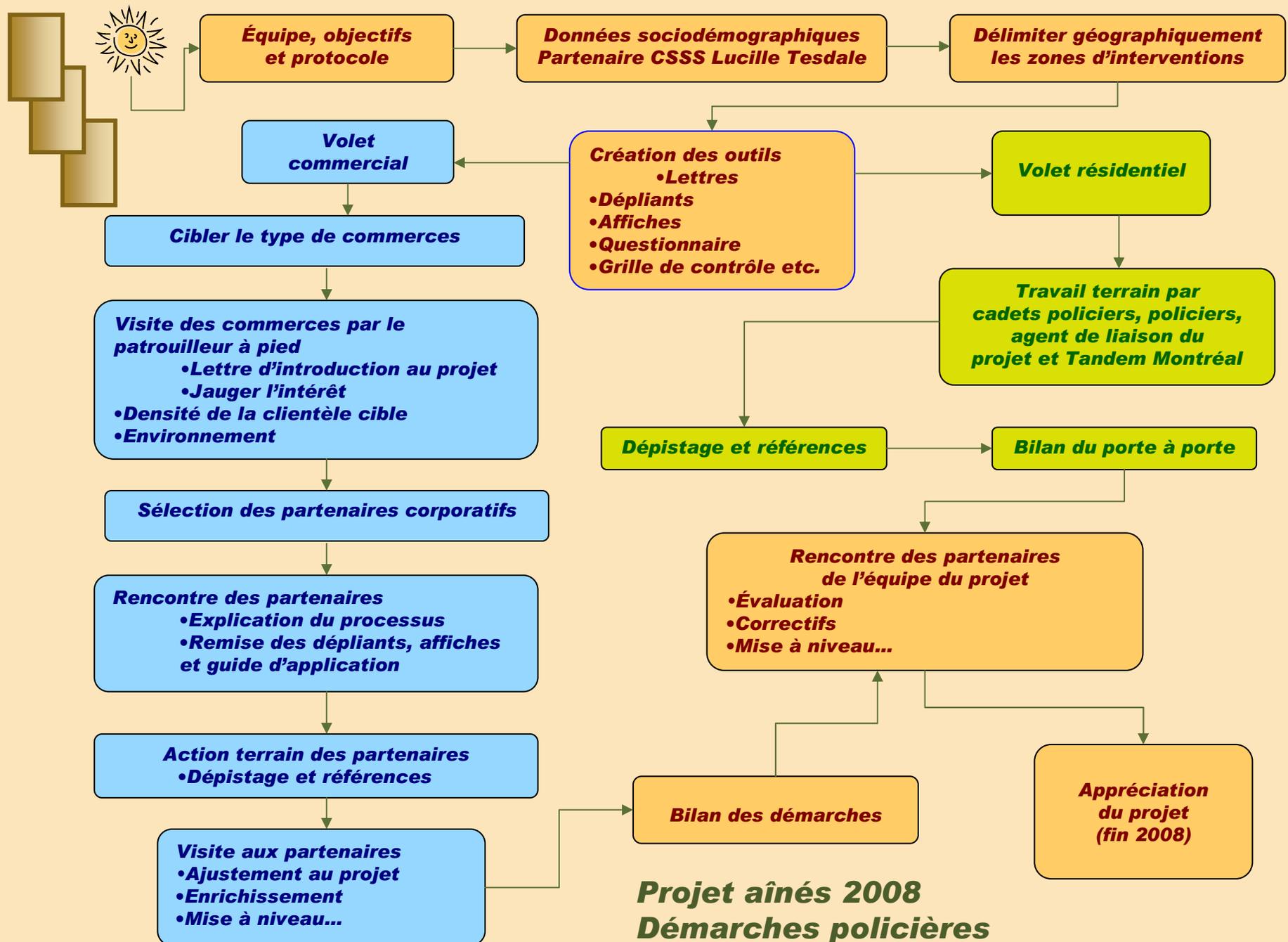
## Procédure d'application: Volet commercial

### 1ère étape

**Visite des commerçants afin d'établir l'intérêt de ceux-ci et évaluer le ratio de fréquentation de la clientèle aînée**

### 2ème étape

**Seconde visite aux commerçants sélectionnés avec les outils du projet soit les dépliants et les affiches**



**Équipe, objectifs et protocole**

**Données sociodémographiques  
Partenaire CSSS Lucille Tesdale**

**Délimiter géographiquement  
les zones d'interventions**

**Volet commercial**

**Création des outils**  
•Lettres  
•Dépliants  
•Affiches  
•Questionnaire  
•Grille de contrôle etc.

**Volet résidentiel**

**Cibler le type de commerces**

**Visite des commerces par le  
patrouilleur à pied**  
•Lettre d'introduction au projet  
•Juger l'intérêt  
•Densité de la clientèle cible  
•Environnement

**Travail terrain par  
cadets policiers, policiers,  
agent de liaison du  
projet et Tandem Montréal**

**Sélection des partenaires corporatifs**

**Dépistage et références**

**Bilan du porte à porte**

**Rencontre des partenaires**  
•Explication du processus  
•Remise des dépliants, affiches  
et guide d'application

**Rencontre des partenaires  
de l'équipe du projet**  
•Évaluation  
•Correctifs  
•Mise à niveau...

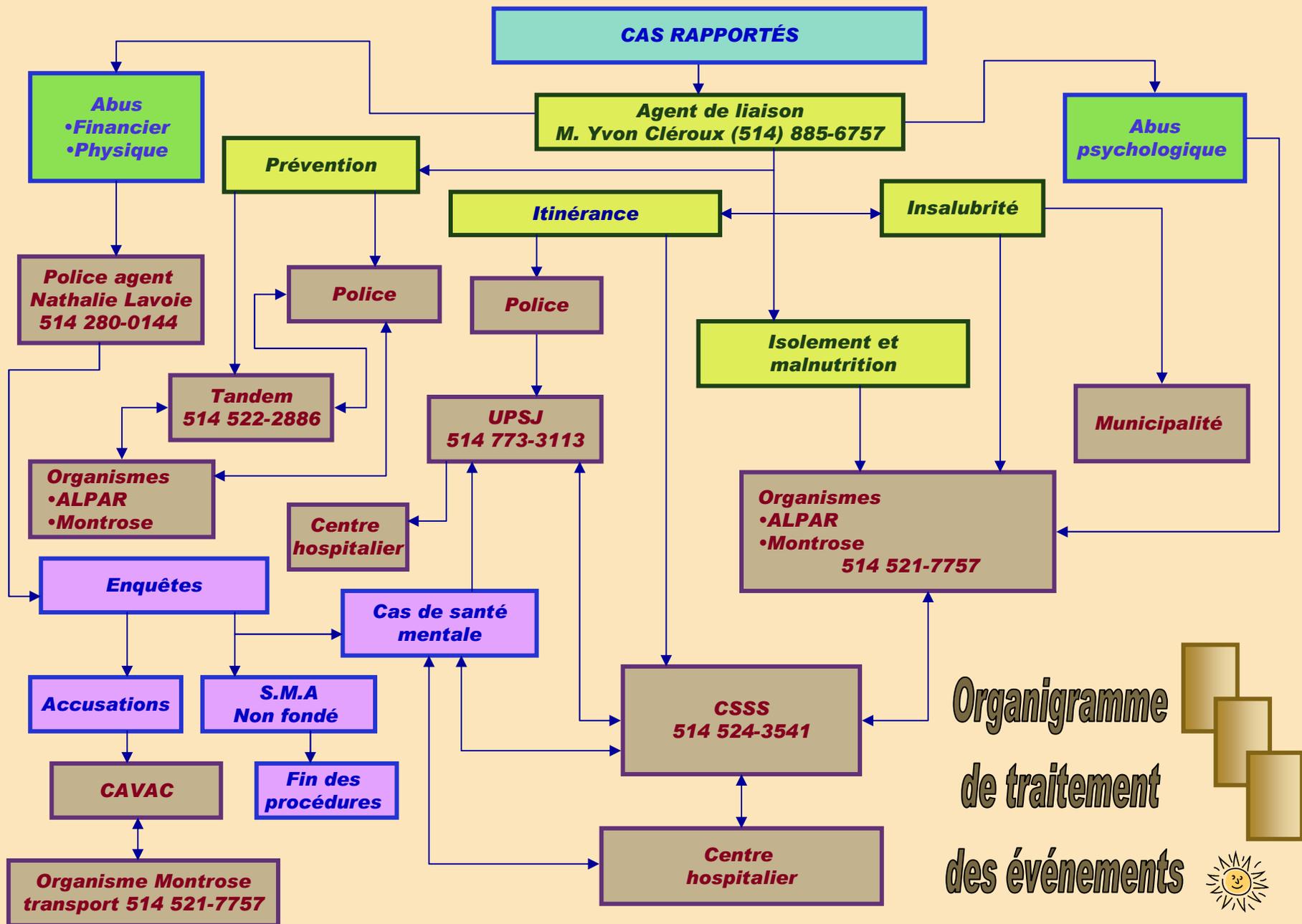
**Action terrain des partenaires**  
•Dépistage et références

**Visite aux partenaires**  
•Ajustement au projet  
•Enrichissement  
•Mise à niveau...

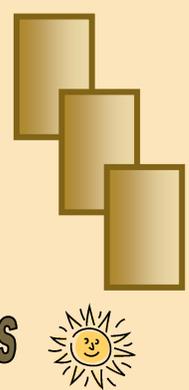
**Bilan des démarches**

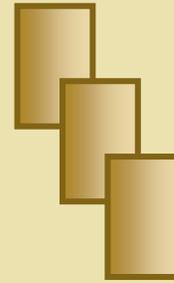
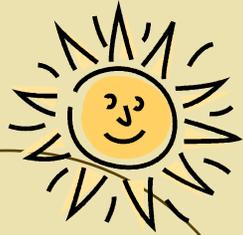
**Appréciation  
du projet  
(fin 2008)**

**Projet aînés 2008  
Démarches policières**

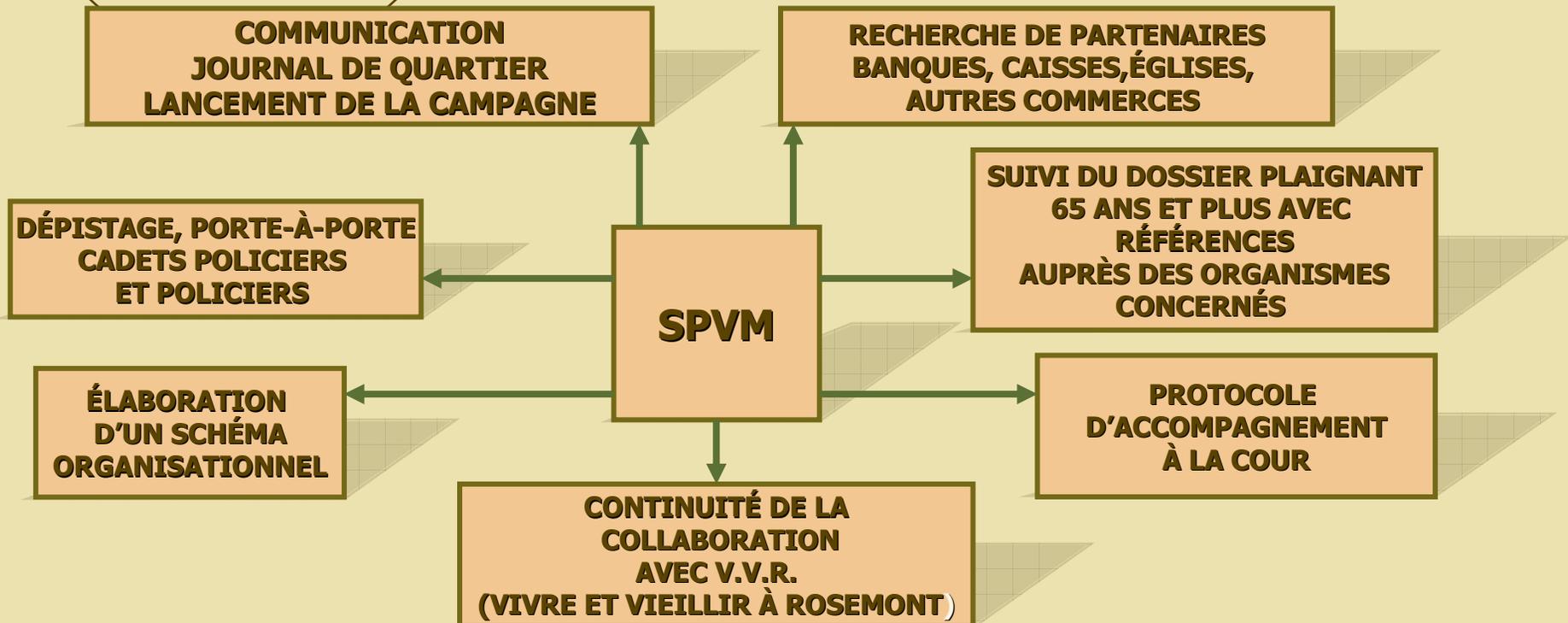


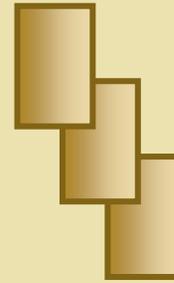
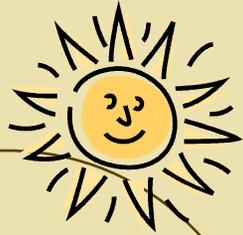
Organigramme  
de traitement  
des événements



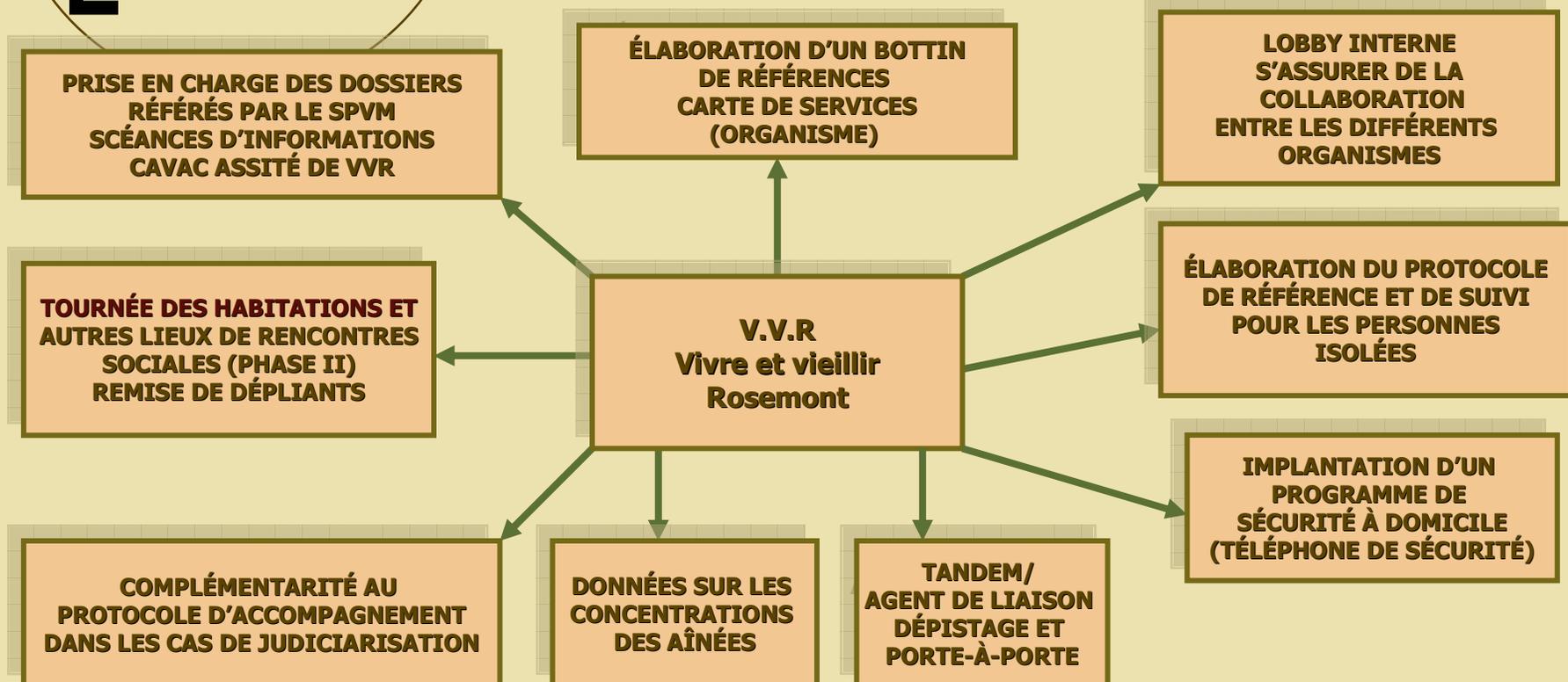


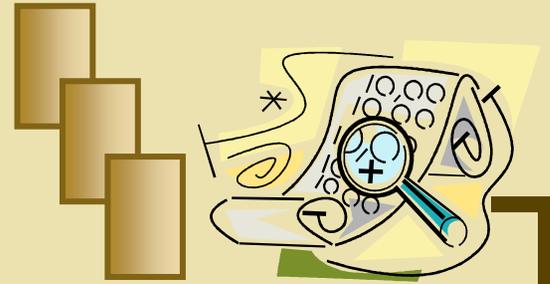
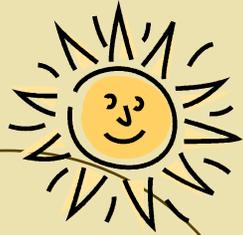
# Rôle des parties





# Rôle des parties

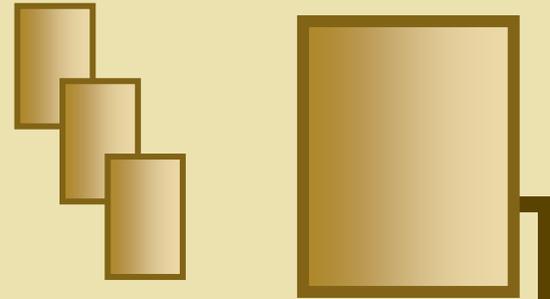
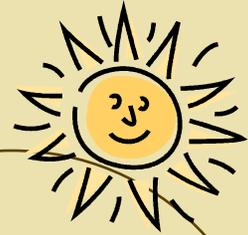




# Appréciation

- **Rapport d'étape et final**

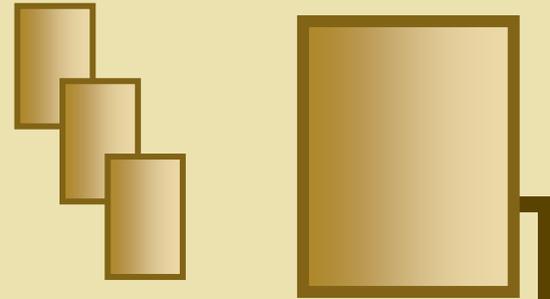
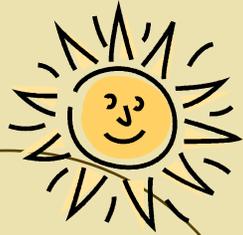
- **Nombre d'habitations et lieux visités**
- **Nombre de participants aux journées d'animation**
- **Nombre de personnes impliquées dans les dossiers d'abus (rétroaction du suivi)**
- **Nombre de dépliants remis lors du porte-à-porte**
- **Suivi auprès des nouveaux partenaires impliqués dans la distribution des dépliants**
- **Nombre de cas dépisté, aidé et orienté vers les ressources appropriées**



# Le rapport d'étape

**Le rapport d'étape permet d'avoir un portrait ponctuel de l'évolution du projet. Il nous permet de nous repositionner et d'apporter les ajustements nécessaires, s'il y a lieu.**

**À titre d'exemple, nous avons inséré une partie du rapport d'étape de notre projet.**

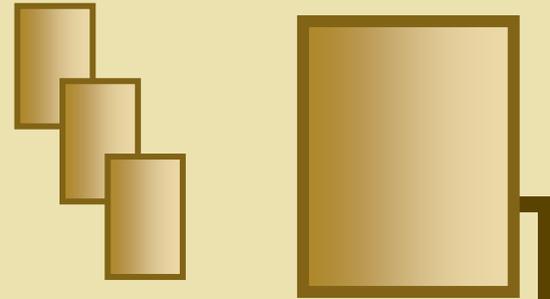
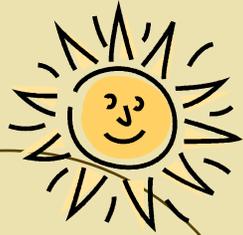


# Rapport d'étape du projet V.V.R

**...Nous considérons donc que jusqu'à présent 10 pour cent des gens qui reçoivent l'information ont recours aux services de l'agent de liaison.**

## **Porte à Porte PDQ 44:**

**L'agent sociocommunautaire Nathalie Lavoie, les cadets policier ainsi que l'agent de liaison ont procédé à une opération «visite de porte à porte» aux citoyens du quartier Rosemont, dans le but de dépister les aînés les plus vulnérables et de les informer de ce nouveau service mis en place pour leur venir en aide. Plus de 6000 portes ont été visitées.**

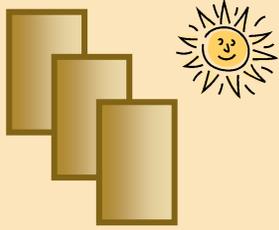


# Rapport d'étape du projet V.V.R

Cette opération a permis la rencontre près de 800 aînés à qui l'information a été transmise. Dans plusieurs cas, des gens ont été immédiatement référés à des organismes communautaires ou autres selon les besoins exprimés.

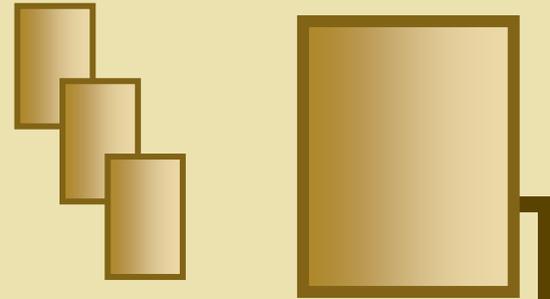
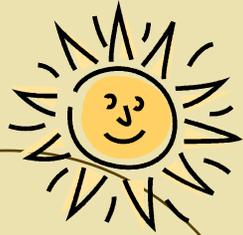
L'agent Réal Charland a pour sa part rendu visite aux différents commerces du quartier. Il les a informé du projet et les a invité à remettre l'information aux aînés semblant particulièrement vulnérables.

Le tableau suivant dresse un portrait des différents types de demandes reçues. Approximativement 230 personnes ont fait appel à ce service, mais le nombre change chaque jour .



# Rapport d'étape du projet V.V.R

|   |  |
|---|--|
| <b>Demandes d'aide ou de conseils pour régler des conflits de voisinage</b>                               |  |
| <b>Cas de personnes qui ont été référées à des organismes spécialisés en santé mentale</b>                |  |
| <b>Demandes d'informations sur différentes activités pour briser leur isolement</b>                       |  |
| <b>Demande d'information concernant les boutons de sécurité</b>   |  |
| <b>Demandes de transport pour aller à des rendez-vous médicaux</b>  |  |
| <b>Cas de personnes vulnérables qui ont été inscrites au programme d'appels de sécurité «Sécur'Aînés»</b> |  |
| <b>Demandes d'aide pour compléter des formulaires</b>   |  |
| <b>Demandes d'aide pour trouver une résidence pour aînés du quartier Rosemont</b>                         |  |
| <b>Demandes pour des services d'entretien ménager</b>   |  |
| <b>Demande d'aide pour du soutien d'ordre juridique</b>   |  |
| <b>Demandes d'informations sur les services du CSSS «maintien à domicile»</b>                             |  |
| <b>Demandes d'informations concernant l'OMH</b>   |  |
| <b>Demandes d'informations générales</b>  |  |
| <b>Dénonciations de cas d'abus ou de négligence envers des aînés vulnérables.</b>                         |  |

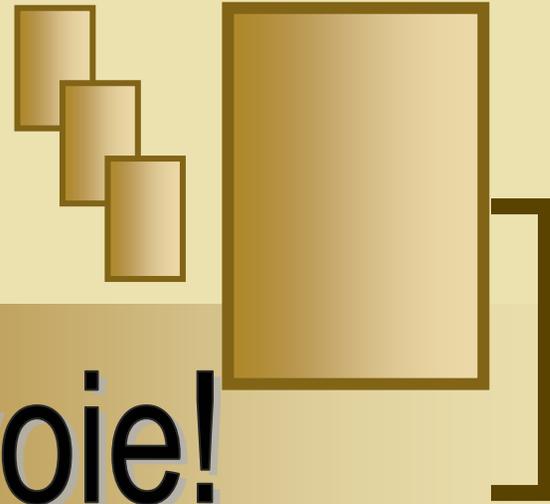
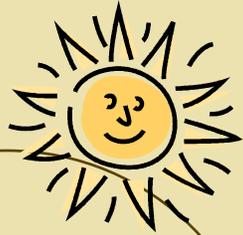


# Rapport d'étape du projet V.V.R

## **Tables d'informations et repérage:**

**Quelques institutions Bancaires et autres commerces ont accepté que nous installions des tables d'informations dans leur établissements pour informer la population de ce nouveau service destiné aux aînés. Plusieurs centaines de personnes ont reçu l'information lors de ces tables. D'autres journées d'informations sont prévues pour l'année en cours.**

**Les permanences ont été assurées dans les lieux déjà ciblés. Centre d'achats, restaurants et les parcs du quartier.**



# Sur la bonne voie!

**Jusqu'à présent nous pouvons dire que les résultats obtenus sont encourageants. Nous constatons par contre, que les entrées sont principalement reliées au porte-à-porte résidentiel effectué par l'agent de liaison, les policiers et les cadets policiers. Malgré le potentiel évident des partenaires commerciaux, le résultat de ces derniers restent mitigés. C'est pourquoi nous devons prévoir des actions ponctuelles dans les commerces afin de les aider à développer le réflexe de remise de dépliants du projet aîné plutôt que de laisser lesdits dépliants sur le coin du comptoir.**



Poste de quartier 44

Projet pour contrer l'isolement social des aînés

*MERCI!*