

Résumé

- Certains aînés demeurant dans une région rurale francophone ont de la difficulté à obtenir les services dont ils ont besoin pour demeurer chez eux.
- Pour remédier à ce problème, une organisation sans but lucratif, « Bien vieillir chez soi Cocagne Inc. » (BVCSC), a ouvert ses portes en 2021. BVCSC a offert aux aînés francophones des services de soutien non médicaux et sociaux à l'aide d'un modèle à guichet unique. Des services ont été offerts tant directement qu'en partenariat avec d'autres organisations.
 - Certains aînés se sont auto-aiguillés vers le programme en contactant directement BVCSC. Suite à une discussion concernant leurs besoins, les aînés ont reçu des services sur mesure prodigués à l'aide d'un système de paiement à l'utilisation.
 - Pour accommoder les personnes dans l'impossibilité de payer, BVCSC a organisé un système connu sous le nom de banque de temps : les aînés pouvaient obtenir et offrir des services sans utiliser d'argent. Par exemple, si une personne passait deux heures à tricoter des mitaines, elle pouvait ensuite obtenir deux heures d'un autre service comme le déneigement.
 - BVCSC a ajouté de nouveaux services et ajusté les services existants en fonction des demandes et des rétroactions des utilisateurs de services.
- En juin 2023, les services disponibles étaient les suivants : le transport, l'accompagnement médical, la prestation de repas, les activités sociales, les tâches ménagères et les réparations domiciliaires légères, la formation en littératie et les soins de relève pour les aidants informels.
- **Objectifs du projet :**
 - Déterminer si un modèle de service à guichet unique peut fonctionner au Nouveau-Brunswick.
 - Évaluer les retombées de ce modèle de service sur les aînés de la communauté.
- **Détails sur les participants :** Les participants étaient des aînés qui utilisaient les services de BVCSC ou œuvraient à titre de bénévoles dans ce contexte – 84 au total
 - 57 femmes 27 hommes
 - 8 se sont identifiés comme LGBTQ+ (6 femmes et 2 hommes)
 - 73 participants étaient francophones, et 11 étaient anglophones.

Domaine d'intervention du PPAS

Recourir aux approches communautaires pour réduire les inégalités en santé

Dates de début et de fin du projet

Du 27 février 2020 au 30 juin 2023

Organisation/Agence

Centre d'études sur le vieillissement – Université de Moncton
Cocagne, Nouveau-Brunswick

Lieu

Chercheuses principales

[Catherine Bigonnesse](#) et [Majella Dupuis](#)

Indicateur	Impact / Résultat	Citation
La littératie en santé	En 2023, 41 % des utilisateurs des services ont dit avoir plus confiance dans leur capacité de vieillir chez eux grâce à BVCSC. Il s'agit d'une hausse de 10 % par rapport à 2022.	
Satisfaction des utilisateurs	En 2022, 92,5 % des membres qui avaient régulièrement utilisé ces services étaient quelque peu satisfaits, satisfaits ou très satisfaits des services de BVCSC. En 2023, ce chiffre est passé 100 %.	<i>L'un des bénévoles chargés de livrer des repas a déclaré ce qui suit : « Ça fait du bien de voir que la majorité des [aînés] l'apprécie, car ils disent « Ahhh merci, merci! Vous êtes gentils! » Comme si c'est moi qui avais fait les repas! »</i>
Demandes de services et de renseignements	En 2023, BVCSC a reçu 50 appels par mois de la part de personnes qui cherchaient des renseignements ou des services, soit cinq fois plus qu'en 2022.	

Indicateur	Impact / Résultat
Obtention de services de santé (soins communautaires)	<p>Les participants aux groupes de réflexion avaient le sentiment que les services de BVCSC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Réduisaient l'isolement social</i> : Les utilisateurs des services et les bénévoles ont indiqué que les services comme les visites amicales, les appels et les activités sociales avaient permis de réduire l'isolement social. • <i>Amélioraient l'accès au transport</i> : Avant l'arrivée de BVCSC, il n'y avait pas de services de transport pour les aînés à Cocagne. BVCSC a éliminé cet obstacle en concluant un partenariat avec Transport Kent pour offrir un transport communautaire. • <i>Réduisaient le risque de chutes</i> : Les utilisateurs des services et les bénévoles ont eu le sentiment que le risque de chutes était réduit grâce à des services comme le déneigement et l'aide concernant l'entretien domiciliaire. • <i>Réduction des inégalités</i> : Les aînés francophones de Cocagne font partie des personnes les plus pauvres et les moins éduquées du Nouveau-Brunswick, ce qui les rend plus vulnérables aux changements imputables à l'âge et à l'isolement social. De plus, elles n'avaient pas de service d'aide dans leur langue. BVCSC a éliminé les obstacles à l'obtention des services, notamment les obstacles financiers, qui ont réduit les inégalités sociales.

Méthodes et comparaison

BVCSC s'est servi d'un site Web, d'une page Facebook, de logos, de cartes d'affaires et de dépliants pour sensibiliser la communauté au programme et trouver des bénévoles.

La pertinence et l'efficacité des services de BVCSC ont été évalués à l'aide :

- de groupes de réflexion avec les membres du comité directeur, des bénévoles et 10 utilisateurs de services (aînés).
- d'un questionnaire annuel auprès des utilisateurs de services.
- de données administratives sur l'utilisation du programme.

Conclusions et leçons apprises

Ce projet a montré qu'un modèle de prestation de services à guichet unique peut répondre aux besoins des aînés des régions rurales.

- Les aînés étaient satisfaits du programme et ont apprécié de recevoir des services dans la langue de leur choix.
- La demande de services de BVCSC a augmenté avec le temps.
- Ce modèle de service est souple et adaptable : des services ont été ajoutés au fur et à mesure de l'identification des besoins.
- Aucun problème de mise en œuvre majeur.
- Bien qu'il n'y ait pas assez de données pour savoir si les aînés demeurent chez eux plus longtemps grâce à ce programme, nombre de participants se sont sentis plus assurés dans leur capacité de le faire après avoir utilisé ces services.

L'équipe du projet a émis l'idée selon laquelle la sollicitation de personnes fiables et l'utilisation d'espaces communautaires ont contribué à accroître la participation au programme.

- Un coordonnateur de services et 25 bénévoles provenaient de la communauté, ce qui a accru la confiance dans le programme ainsi que son utilisation grâce aux aiguillages.
- Non moins de 9,6 % des participants au programme étaient LGBTQ+, soit un pourcentage supérieur à la proportion canadienne de la population LGBTQ+ (3,2 %). Cela est peut-être dû à la présence d'une personne LGBTQ+ dans le comité de mise en œuvre.
- Les bureaux de BVCSC étaient situés dans un édifice communautaire bien connu, Club d'Âge d'Or, ce qui a facilité la visibilité et l'accessibilité du programme.

Recommandations

- Chercher les ressources financières et humaines pour continuer d'offrir les services de BVCSC à Cocagne.
- Personnaliser les services pour répondre aux besoins uniques de chaque communauté lors de la création de programmes similaires dans d'autres régions rurales.

Prochaines étapes

BVCSC a reçu des subventions pour poursuivre ses activités à court terme, mais continue de chercher de l'aide financière.

Clause de non-responsabilité

Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de l'Agence de la santé publique du Canada.

Avec le financement de



Agence de la santé publique du Canada Public Health
Agency of Canada