

Via – Bonnes pratiques de promotion de la santé des personnes âgées

Groupes cibles difficilement atteignables et défavorisés

Check-list 2014

Contexte

Le projet Via – Bonnes pratiques de promotion de la santé des personnes âgées vise à promouvoir l'autonomie, la santé et la qualité de vie de cette tranche de la population. Il a pour groupe cible l'ensemble des personnes âgées qui vivent encore à domicile de manière indépendante ou en bénéficiant d'une aide ambulatoire et qui ne sont pas sur le point d'être admises dans un établissement médico-social.

La présente check-list se fonde sur une étude réalisée par l'ISGF – Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung, à Zurich. Le thème «Groupes cibles difficilement atteignables et défavorisés» s'inscrit dans un système modulaire qui contient les thèmes d'intervention «Promotion de l'activité physique», «Prévention des chutes» et «Santé psychique», ainsi que les thèmes transversaux «Conseils», «Manifestations et cours», «Participation des médecins de famille» et «Groupes cibles difficilement atteignables et défavorisés». Les données les plus récentes relatives aux bonnes pratiques et les éléments de preuve ont été collectés pour chacun de ces thèmes (voir www.promotionsante.ch/via, Documents à télécharger – Etudes de Bonnes pratiques). D'autres thèmes sont en préparation.

Trois approches ont fait leurs preuves quand il s'agit de proposer des offres de prévention et de promotion de la santé aux personnes défavorisées:

– *Le travail social hors murs*. Cette approche, en particulier les consultations à domicile, est particulièrement efficace pour fournir des conseils en phase avec les conditions de vie des groupes concernés dans des situations complexes. Elle est propice à l'instauration d'un rapport de confiance et le fait de

considérer une situation dans sa globalité réduit le risque de stéréotypisation discriminatoire.

- *Les prestations collectives*. Cette approche vise à la fois une intégration sociale et la transmission de connaissances. Dans l'idéal, ces prestations sont proposées à des groupes préexistants (cercles d'amis et de connaissances, membres d'une association, etc.) ou alors ceux-ci servent à constituer de nouveaux groupes. Le groupe permet de traiter des informations en interactivité et en tenant compte de la situation des personnes; potentiellement, il a la faculté de déployer des dynamiques de soutien et de changement des comportements parallèlement à l'offre proprement dite.
- *Le voisinage social*. Cette approche va au-delà des réseaux personnels directs et vise un plus grand engagement citoyen au sein du village ou du quartier. L'implication des habitants débouche sur la création de réseaux de solidarité.

A qui s'adresse cette check-list?

Cette check-list est destinée aux professionnels chargés de la planification, de la surveillance et de l'évaluation d'une offre de conseil cantonale ou communale dans le cadre de la promotion de la santé des personnes âgées. Il peut s'agir du personnel d'une administration ou de collaborateurs et collaboratrices d'une organisation active sur le terrain.

Objectif et utilisation de la check-list

La check-list permet aux professionnels de vérifier dans quelle mesure la pratique cantonale ou communale correspond aux connaissances les plus récentes en matière d'intégration des groupes cibles difficilement atteignables et défavorisés. Elle montre également les possibilités de mieux adapter les offres exist-

tantes aux besoins de ces groupes. Elle dresse la liste des critères de qualité établis sur des bases scientifiques pour le thème des groupes cibles difficilement atteignables et défavorisés. Dans la mesure du possible, ces critères doivent être pris en considération lors de la mise en œuvre.

Structure de la check-list

La check-list met l'accent sur des aspects importants du travail de conceptualisation, étant entendu que c'est dans cette phase que sont posées les bases de la mise en œuvre. Elle énonce également un certain nombre de principes en matière de contrôle de la qualité. Pour terminer, elle fournit des indications sur la manière d'optimiser les offres existantes à l'attention des groupes cibles difficilement atteignables et défavorisés.

Autres documents

Le Rapport sur l'intégration sociale des personnes âgées élabore les bases en vue d'un développement stratégique et opérationnel du sujet.

Un outil interactif proposé par Via sur Internet permet d'échanger des conseils et astuces tirés de l'expérience pratique avec les groupes cibles difficilement atteignables.

Tous ces documents peuvent être téléchargés sur le site www.promotionsante.ch/via (Documents à télécharger).

Merci de nous aider à affiner ce produit. Les observations sur les expériences faites avec cette check-list remaniée et les propositions d'amélioration peuvent être adressées à: via@promotionsante.ch.

Développement du concept

Des efforts particuliers sont nécessaires pour entrer en contact avec les groupes de personnes âgées difficiles à joindre en raison de facteurs spécifiques comme la pauvreté, un bas niveau d'instruction, le contexte migratoire ou l'isolement social. Les offres doivent impérativement être orientées spécifiquement sur les besoins et le cadre de vie des groupes cibles. A cet effet, les groupes cibles sont associés à la planification et à la réalisation des mesures. Cette approche participative requiert du temps, surtout pendant la phase de conceptualisation, et nécessite des ressources financières et en personnel en conséquence.

Exigences institutionnelles	<input checked="" type="checkbox"/>
La charte de l'institution/organisation comporte des objectifs relatifs à l'égalité des chances.	<input type="checkbox"/>
Le personnel de l'institution/organisation dispose des compétences requises en matière de diversité et d'aspects transculturels.	<input type="checkbox"/>
Le travail avec des personnes âgées issues de la migration privilégie le recours à des pairs formés agissant en qualité de multiplicateurs.	<input type="checkbox"/>

Orientation sur les besoins	<input checked="" type="checkbox"/>
Les mesures sont toujours planifiées et mises en œuvre en fonction des besoins.	<input type="checkbox"/>
Les besoins des groupes cibles à joindre sont analysés attentivement (épidémiologie, analyse de données sociodémographiques et sociospatiales, enquêtes auprès d'experts, etc.).	<input type="checkbox"/>
Les besoins et la diversité des groupes cibles sont pris en compte au même titre que leur cadre de vie (échanges individuels, échanges collectifs sur des sujets précis, échanges collectifs informels, etc.).	<input type="checkbox"/>
Les offres tiennent compte des différences entre hommes et femmes au niveau des besoins et de l'état de santé.	<input type="checkbox"/>
Des ressources financières et en personnel suffisantes sont mises à disposition pour la réalisation de ces tâches.	<input type="checkbox"/>

Orientation sur le groupe cible	<input checked="" type="checkbox"/>
Par principe, on s'efforce de toujours considérer les choses sous l'angle des groupes cibles (phases de conception et de réalisation).	<input type="checkbox"/>
Les groupes cibles sont définis de manière à ne pas créer de stigmatisation ou de préjudices supplémentaires. Ils ne sont pas délimités à l'excès; l'objectif visé est une intégration sociale.	<input type="checkbox"/>
En vue d'instaurer une collaboration, une attention suffisante et du temps en conséquence sont accordés à l'intégration des groupes cibles.	<input type="checkbox"/>
L'approche participative permet de préciser les mesures réellement adaptées à un groupe cible en particulier (entretiens avec des représentants et représentantes des groupes cibles et des personnes clés). Ce travail est rémunéré en conséquence.	<input type="checkbox"/>
Les offres sont proposées dans un cadre familier: p. ex. quartier, village, lotissement pour personnes âgées, local d'une association, etc.	<input type="checkbox"/>
Les offres sont planifiées dans le temps de manière à ce que la participation des groupes cibles soit possible.	<input type="checkbox"/>
L'offre est financièrement à la portée des groupes cibles.	<input type="checkbox"/>
Accès aux groupes cibles	<input checked="" type="checkbox"/>
Les canaux de contact dans les communes sont déterminés (existe-t-il déjà des canaux institutionnalisés pour contacter les groupes cibles? Comment coopèrent les différents acteurs concernés?, etc.).	<input type="checkbox"/>
Il s'agit de rechercher des moyens et organes de liaison entretenant un contact direct avec les groupes cibles socialement et localement isolés, p. ex. médecins de famille, collaborateurs de services de soins ambulatoires, travailleurs sociaux, associations de migrants, organismes chargés des questions de migration, communautés religieuses, etc.	<input type="checkbox"/>
D'autres personnes entretenant un lien particulier avec les groupes cibles sont également sollicitées, p. ex. médiateurs parlant la même langue, de même sexe ou ayant un passé migratoire identique. Pour établir une relation de confiance, il est important que ces personnes soient acceptées par les groupes cibles.	<input type="checkbox"/>
Les offres sont conçues pour être à bas seuil et des mesures sont prises pour éliminer les éventuels obstacles à l'accès (p. ex. services de transport par des volontaires, etc.).	<input type="checkbox"/>
La forme d'offre la plus adéquate pour le groupe cible est définie. Une prestation «hors murs» est généralement la plus indiquée pour bien tenir compte des conditions de vie des personnes (p. ex. visites à domicile des services Spitex de la ville de Zurich ou dans le cadre du programme bernois «Vieillir en forme»).	<input type="checkbox"/>
Les moyens auxiliaires utilisés (brochures, flyers, questionnaires) sont remis aux groupes cibles par une personne de confiance et accompagnés d'une explication orale.	<input type="checkbox"/>
La question de savoir quels médias, classiques et modernes, sont compris, acceptés et utilisés par les groupes cibles fait l'objet d'un examen.	<input type="checkbox"/>

Approches visant le transfert de savoirs et des changements de comportement	<input checked="" type="checkbox"/>
Le but consiste à renforcer les compétences des personnes âgées en matière de santé. La transmission de savoirs est orientée sur les ressources et tient compte du cadre de vie des groupes cibles.	<input type="checkbox"/>
Des formes didactiques qui privilégient des apprentissages réciproques sont retenues. Les apprentissages et les exercices interactifs favorisent un changement de comportement à long terme.	<input type="checkbox"/>
Le langage (p. ex. simple à comprendre, dans la langue maternelle pour les personnes d'origine migrante) et les moyens didactiques utilisés (p. ex. équipements audiovisuels, utilisation d'images) tiennent compte des besoins et des possibilités des groupes cibles.	<input type="checkbox"/>
L'offre est transmise par des personnes qui jouissent de la confiance des groupes cibles (p. ex. des pairs ou des professionnels issus du groupe cible).	<input type="checkbox"/>
Les relations existantes et la création de nouvelles relations sont encouragées de manière ciblée dans les offres s'adressant à des groupes.	<input type="checkbox"/>
Les contacts sociaux sont créés dans une optique de long terme. Ainsi, ils subsisteront après la fin de l'intervention.	<input type="checkbox"/>

Coordination/coopérations	<input checked="" type="checkbox"/>
Les contacts avec les institutions, les administrations et les personnes clés sont créés et entretenus systématiquement.	<input type="checkbox"/>
Les responsables du projet ont des contacts et des échanges avec les organisations qui représentent les groupes cibles difficilement atteignables et défavorisés.	<input type="checkbox"/>
La coopération et la collaboration entre les fournisseurs de prestations sont conçues de manière à ce que les offres se complètent et que les besoins des différents groupes cibles soient largement couverts.	<input type="checkbox"/>

Contrôle de la qualité

Les procédures et les résultats doivent être documentés et évalués pour savoir si l'on parvient vraiment à accéder aux groupes cibles visés et dans quelle mesure des changements durables peuvent être observés. Étant donné que ces groupes requièrent un important travail de développement, les investissements dans les processus d'apprentissage sont eux aussi relativement élevés et nécessitent des ressources financières et en personnel supplémentaires.

Documentation	<input checked="" type="checkbox"/>
Les mesures sont systématiquement documentées dans l'optique du contrôle, de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité.	<input type="checkbox"/>
Les expériences sont rendues publiques à titre de contribution aux bonnes pratiques et pour soutenir les processus d'apprentissage auprès des professionnels.	<input type="checkbox"/>

Monitoring et évaluation	✓
Des indicateurs sont définis; l'impact et les résultats font l'objet d'une évaluation interne ou externe.	☐
L'offre est analysée à la lumière de l'objectif initial: a-t-il été possible d'atteindre les groupes cibles dans la mesure prévue?	☐
Les personnes participant au projet, en particulier aussi les personnes issues des groupes cibles, sont sollicitées pour collecter et évaluer les expériences faites dans le cadre de l'offre et de l'accès aux groupes cibles.	☐
La question de savoir comment faire connaître l'offre via des relations informelles nouvelles et des canaux de diffusion inédits est étudiée sur la base des expériences réalisées, en collaboration avec des médiateurs, des multiplicateurs, des personnes clés et des professionnels.	☐
La question de savoir si des ajustements formels sont nécessaires (p. ex. en ce qui concerne le lieu des manifestations, les coûts, etc.) est discutée en collaboration avec des représentants des groupes cibles et des fournisseurs de cours et de prestations.	☐
Les discussions avec les représentants des groupes cibles et les responsables de cours et de manifestations indiquent dans quelle mesure un réajustement des moyens didactiques permet d'améliorer les processus d'apprentissage souhaités.	☐