



Portrait de **l'offre de service**
d'accompagnement-transport
pour **motif médical** sur l'île de Montréal



présenté par la Table de concertation
des aînés de l'Île de Montréal

dans le cadre du
projet Vieillir Mobile

mars 2019

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ACRONYMES	04
MISE EN CONTEXTE	05
MÉTHODOLOGIE	06
DÉFINITION DE L'ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT	06
1. PORTRAIT DES AÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL	08
1.1 Des aînés de plus en plus vieux	09
1.2 Plus on vieillit, plus les conditions de vie peuvent devenir difficiles	10
1.3 Les aînés peuvent combiner plusieurs incapacités et ont par conséquent des besoins d'aide à combler	10
2. PORTRAIT DE L'OFFRE DE SERVICE D'ATMM SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL	11
2.1 Profil des usagers de l'ATMM	14
A) Les critères d'admissibilité au service d'ATMM	14
2.2 La demande d'ATMM sur l'île de Montréal	15
A) Les demandes non comblées par rapport aux types d'accompagnement-transport	18
2.3 Évolution de la demande d'ATMM	19
2.4 Profil des bénévoles	20
3. PRATIQUES INSPIRANTES POUR AMÉLIORER LES SERVICES D'ATMM	21
3.1 De nouvelles collaborations	22
A) Les organismes offrant des services d'ATMM et le réseau de la santé	22
B) L'entreprise d'autopartage Communauto	23
3.2 De nouveaux organismes offrent de l'ATMM	24
A) L'organisme Tellement bien chez soi	24
B) L'organisme Promotion Intervention en Milieu Ouvert (PIMO)	25
3.3 De nouveaux outils de référencement et de communications	26
A) L'outil de référencement accompagnement-transport du 211 Grand Montréal en collaboration avec l'organisme PIMO	26
B) La campagne de promotion « je m'accomplis, j'accompagne »	27
C) La vidéo promotionnelle de l'ATMM de la TCAÎM	28
3.4 De nouvelles pratiques pour améliorer l'efficacité du service d'ATMM	29
A) Stationnements réservés aux bénévoles de l'ATMM dans les établissements de santé du CIUSSS de l'Est de l'île de Montréal	29
B) Le logiciel dédié à l'accompagnement-transport de l'organisme Vers Vous, centre de services bénévoles aux aînés de Villieray	31
4. CONSTATS GÉNÉRAUX	33
5. DÉFIS DE L'ATMM SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL	36
6. RECOMMANDATIONS	40
ANNEXE A — Liste des organismes offrant un service d'ATMM	43
ANNEXE B — Organismes participants aux comités <i>Vieillir Mobile</i>	44

TABLE DES TABLEAUX

TABLEAU 1	
Types et caractéristiques des organismes qui offrent un service d'ATMM sur l'île de Montréal, 2019	12
TABLEAU 2	
Profil des usagers de l'ATMM, Montréal, 2017-2018	14
TABLEAU 3	
Nombre d'ATMM demandé et effectué par organismes, Montréal, 2017-2018	16
TABLEAU 4	
Provenance des appels d'information au sujet de l'accompagnement-transport, Montréal, avril à décembre 2018	17
TABLEAU 5	
Liste des raisons des échecs de référencement de certaines demandes, 211 Grand Montréal, avril à décembre 2018	18

TABLE DES FIGURES

FIGURE 1	
Répartition des organismes qui offrent des services d'ATMM sur l'île de Montréal, 2018	13
FIGURE 2	
Répartition des demandes d'information au sujet de l'accompagnement-transport, 211 Grand Montréal, avril à décembre 2018	17
FIGURE 3	
Carte de l'offre de service d'ATMM sur le territoire du CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal, mars 2019	23
FIGURE 4	
Interface d'accueil du module de référencement du 211 Grand Montréal, 2018	27
FIGURE 5	
Logo de la campagne « je m'accomplis, j'accompagne » PIMO, 2018	28
FIGURE 6	
Logo des panneaux de signalisation des places réservées aux bénévoles de l'ATMM dans les établissements de santé du CIUSSS de l'Est, mars 2019	30
FIGURE 7	
Capture d'écran de la page d'accueil du logiciel de gestion des services de l'organisme Vers Vous, 2019	32

LISTE DES ACRONYMES

ATMM

Accompagnement-transport pour motif médical

AQCCA

Association québécoise des centres communautaires pour aînés

CAB

Centre d'action bénévole

CCA

Centre communautaire pour aînés

CIUSSS

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

CLSC

Centre local de services communautaires

DRSP

Direction régionale de santé publique

EÉSAD

Entreprise d'économie sociale en aide à domicile

FCABQ

Fédération des centres d'action bénévoles du Québec

HMR

Hôpital Maisonneuve-Rosemont

MSSS

Ministère de la Santé et des Services sociaux

OBNL

Organisme à but non lucratif

PEFSAD

Programme d'exonération financière pour les services d'aide-domestique

PIMO

Promotion Intervention en milieu ouvert

PSOC

Programme de soutien aux organismes communautaires

TCAÎM

Table de concertation des aînés de l'île de Montréal

MISE EN CONTEXTE

Conserver sa mobilité est l'une des conditions pour les personnes âgées de pouvoir vieillir chez eux le plus longtemps possible. Il se pourrait qu'à un certain âge, selon ses capacités, la personne aînée ne puisse plus conduire et se résigne à utiliser d'autres moyens de transport. À ce stade, la diversité et l'accessibilité au transport aura un impact crucial sur l'état de santé et la vie sociale d'un aîné.

L'accompagnement-transport, en particulier celui réalisé pour des motifs médicaux (ATMM), est l'un des moyens de transport qui favorise le maintien à domicile des personnes âgées et leur assure une certaine autonomie.

Depuis de nombreuses années, les centres d'action bénévole (CAB) et les centres communautaires pour aînés (CCA) dénoncent leurs difficultés pour maintenir un service de qualité, en dépit du manque de ressources financières et humaines et d'une volonté gouvernementale de vieillir le plus longtemps possible à domicile.

Ce sont les raisons pour lesquelles la *Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAÎM)* a mené ces dernières années de nombreuses démarches relatives à l'accompagnement-transport, en matière de mobilisation des acteurs du milieu, de représentation auprès des décideurs et

d'expérimentation de solutions. En 2015, la TCAÎM lance le projet *Vieillir Mobile* qui vise le maintien et l'expansion des services d'ATMM sur l'île de Montréal, en favorisant notamment l'échange et le partage d'informations entre les centres communautaires pour aînés, le réseau de la santé et tous les autres acteurs du milieu, tel que les entreprises d'économie sociale en soutien à domicile. Durant ce projet trois territoires de Montréal ont été ciblés : Sud-Ouest/Verdun et Est de l'île, dans lesquels un comité de concertation (appelé comité Vieillir Mobile) réunissant des organismes du milieu et le réseau de la santé ont été développés, et Bordeaux-Cartierville.

Dans le cadre de ce projet, la TCAÎM souhaite établir le portrait de l'ATMM sur l'île de Montréal, dans le but de favoriser et d'enrichir les discussions et la mobilisation des acteurs du milieu. L'étude ci-après présente différentes données concernant le profil sociodémographique des aînés de l'île de Montréal, l'actualisation du portrait des services d'ATMM montréalais ainsi que les bonnes pratiques mises en place actuellement par le milieu. Enfin, le portrait documente les besoins tirés des comités¹ mis en place par la TCAÎM au cours du projet *Vieillir Mobile*.

¹ Voir l'annexe 2

MÉTHODOLOGIE

Le contenu de ce portrait a été élaboré à partir d'une recherche et d'une analyse documentaire visant à rassembler le maximum d'informations les plus récentes possible concernant l'offre de service en ATMM sur l'île de Montréal. La documentation utilisée provient de trois sources d'information : la diffusion

d'information par le milieu communautaire et le réseau de la santé, la littérature grise et des données statistiques acquises auprès des CCA et des CAB. À l'été 2018, un sondage de 15 questions a été envoyé à 35 organismes offrant un service d'ATMM sur le territoire, 28 organismes y ont répondu.

DÉFINITION DE L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

En 2009, la TCAÎM définissait l'accompagnement-transport comme suit :

*« L'accompagnement-transport est un type de service offert par des organismes communautaires offrant des services de maintien à domicile ainsi que par certains Centres d'action bénévole. Il s'agit d'un jumelage entre un conducteur bénévole et une personne âgée. Pour être conforme à la réglementation en vigueur, toute rémunération en échange de ce service doit uniquement couvrir les frais liés à l'utilisation du véhicule automobile du bénévole. L'organisme est aussi tenu de maintenir en permanence un registre de tous les transports effectués ».*²

Les services d'accompagnement-transport bénévole sont régis par la Loi sur le transport par taxi et sont offerts par des organismes communautaires ou des CAB

reconnus par l'Agence de la santé et des services sociaux.

Pour être considéré comme de l'accompagnement-transport, le service doit obligatoirement comprendre une portion d'accompagnement qui peut être faite soit par le chauffeur, soit par un accompagnement en plus du chauffeur. La *Table accompagnement de Montréal* a proposé la définition qui suit³:

« L'accompagnement est un service ponctuel ou régulier dispensé par une personne, servant à pallier les limitations fonctionnelles des personnes et à franchir ou éliminer les obstacles physiques et sociaux qu'elles rencontrent, afin qu'elles accèdent à une pleine participation aux activités et aux services dont elles ont besoin et qu'elles s'intègrent à la société ».

² Dans le cadre du rapport : les moyens de transport et la mobilité des aînés montréalais : Intervenir face au vieillissement de la population, TCAÎM, 2009

³ *Table accompagnement de Montréal*, 2002, information tirée sur le site de l'organisme *Promotion Intervention en milieu ouvert (PIMO)* : www.pimo.qc.ca/nos-services/laccompagnement/accompagnement/

Il existe trois types d'accompagnement-transport⁴ :

- L'accompagnement-transport pour motif médical (ATMM) : utilisé pour se rendre dans les établissements de santé privés ou publics, ainsi qu'auprès de professionnels de la santé, tels que médecins, psychologue, dentistes, optométristes.
- L'accompagnement-transport de type « réponse aux besoins essentiels » : utilisé pour se rendre dans les banques, les épiceries, la pharmacie et l'aide juridique.
- L'accompagnement-transport de type « social » : utilisé pour se rendre à des activités de loisirs, des visites de parents ou d'amis hébergés ou hospitalisés, se rendre chez le coiffeur ou la manucure.

L'accompagnement-transport est également un moment de socialisation et de réconfort à la fois pour les aînés et les bénévoles qui les accompagnent.



⁴ Gaël Brux, Problématique de l'accompagnement-transport médical chez les aînés et personnes vulnérables de l'Ouest-de-l'Île de Montréal, rapport d'étude déposé au Centre local de développement de l'Ouest-de-l'Île le 2 octobre 2006,

1

PORTRAIT DES AÎNÉS DE
L'ÎLE DE MONTRÉAL⁵



Dans l'agglomération de Montréal, en 2016, la population âgée de 65 ans et plus représentait 323 670 personnes, soit 17 % de la population totale montréalaise. Comparativement en 2011, on comptait 295 000 personnes âgées de 65 ans et plus.⁶ Entre 2011 et 2016, on observe une variation positive de 9,7 % de la population âgée de 65 ans et plus.

La population montréalaise âgée de 65 ans et plus se compose de 58 % de femmes. Dans le groupe d'âge de 85 ans et plus, six personnes sur dix sont des femmes et dans celui des centenaires, huit personnes sur dix sont des femmes.

1.1 DES AÎNÉS DE PLUS EN PLUS VIEUX

- Le nombre projeté d'aînés montréalais de 65 ans et plus en 2036 est de 465 800 personnes, tandis que le nombre de personnes âgées de 85 ans et plus atteindra 91 400 (il est de 42 960 en 2016) ;
- Le nombre de centenaires a connu une forte évolution en l'espace de 10 ans passant de 370 personnes en 2006 à 650 personnes en 2016.

⁵ Les statistiques sont tirés du Portrait des aînés de l'Île de Montréal, Direction régionale de santé publique (DRSP), 2017

⁶ Un portrait des aînés de l'agglomération de Montréal, 2015, Division de la planification urbaine, ville de Montréal

1.2 PLUS ON VIEILLIT, PLUS LES CONDITIONS DE VIE PEUVENT DEVENIR DIFFICILES

- 1 aîné montréalais sur 5 vit sous la mesure du faible revenu. Il existe certaines disparités selon les territoires des Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) de Montréal :
- Le pourcentage d'aînés vivant sur le territoire du CIUSSS Centre-Sud ayant des revenus sous le seuil de pauvreté est de 29,2 %, tandis qu'il est de 13,6 % dans le CIUSSS de l'Ouest.
- 36 % des aînés vivent seuls dont 45 % sont des femmes.
- Les aînés vivant à Montréal déclarent à 23 % avoir un faible niveau de soutien social concret. « *Ces personnes n'ont jamais ou rarement accès à une personne qui pourrait leur venir en aide s'ils devaient garder le lit, être accompagnés chez le médecin en cas de besoin, ou aidés avec leurs tâches ménagères en cas de maladie.* »⁷

1.3 LES AÎNÉS PEUVENT COMBINER PLUSIEURS INCAPACITÉS ET ONT PAR CONSÉQUENT DES BESOINS D'AIDE À COMBLER

- À Montréal, la proportion d'aînés vivant avec une incapacité est de 61 %, comparativement elle est de 56 % dans le reste du Québec ;
- 49 % des Montréalais âgés de 65 à 74 ans vivent avec une incapacité, à partir de 75 ans, cette proportion augmente à 74 % ;
- La moitié des personnes ayant une incapacité déclarent avoir besoin d'aide pour effectuer leurs activités de la vie quotidienne ou domestique (82 700 aînés). Près de la moitié de celles-ci ne reçoivent pas l'aide souhaitée (36 800 aînés) ;
- Parmi les aînés ayant une incapacité recevant de l'aide pour les activités de la vie quotidienne ou domestique :
 - 17 % en reçoivent du CLSC ;
 - 30 % d'une entreprise ou d'une personne payée par les aînés ;
 - 38 % d'une personne habitant le même domicile ;
 - 47 % d'une personne bénévole ou d'un proche aidant n'habitant pas le même domicile (catégories non exclusives).
- Le service de transport est le plus souvent offert par des proches aidants d'aînés dans 80 % des cas.⁸

⁷ Portrait des aînés de l'Île de Montréal, Direction régionale de santé publique (DRSP), 2017

⁸ Portrait statistique des proches aidants de personnes de 65 ans et + au Québec, 2012, l'Appui pour les proches aidants d'aînés

2

PORTRAIT DE L'OFFRE DE SERVICE D'ATMM SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL



Sur le territoire de l'île de Montréal, 37 organismes⁹ offrent le service d'accompagnement-transport réparti sur tout le territoire. En général, ce sont des CCA, qui offrent ce type de service. Selon l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA), un CCA est un organisme à but non lucratif destiné aux personnes de 50 ans et plus qui veulent demeurer socialement actives et/ou qui ont besoin de services favorisant leur maintien dans la communauté.¹⁰

Toutefois, on retrouve d'autres types d'organismes qui offrent le service d'ATMM :

Tableau 1

Types et caractéristiques des organismes qui offrent un service d'ATMM sur l'île de Montréal, 2019

TYPE D'ORGANISMES	NB D'ORGANISMES OFFRANT L'ATMM	FINANCEMENT DU SERVICE	PERSONNEL ATMM
CCA	26	PSOC	Bénévoles
Entreprise d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD)	2	Contribution des usagers et subventions gouvernementales	Employés rémunérés
Organisme à but non lucratif (OBNL) dédié à une clientèle cible pouvant inclure les aînés	6	Contribution des usagers et subventions gouvernementales	Employés rémunérés et/ou bénévoles
CAB	3	PSOC	Bénévoles

Source TCAÎM, projet Vieillir Mobile, 2018

⁹ La liste des organismes se trouvent à l'annexe 2 de ce portrait

¹⁰ www.aqcca.org

Les services sont principalement situés dans le centre et dans l'Est de l'île de Montréal, faisant notamment de l'Ouest de l'île un « désert » de service d'ATMM. Il existe un seul organisme dans ce secteur pour offrir le service, comparativement à une dizaine d'organismes implantés dans l'Est-de-l'île-de-Montréal. Cette répartition inégale des services d'ATMM sur le territoire rend non seulement difficilement accessible ce mode de déplacement à l'ensemble de la population âgée qui en a besoin, mais pousse aussi à s'interroger sur les circonstances de cette différence Est/Ouest.

Figure 1
Répartition des organismes qui offrent des services d'ATMM sur l'île de Montréal, 2018



Source TCAÎM 2018

2.1 PROFIL DES USAGERS DE L'ATMM

La *Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)* définit que la clientèle admissible au service d'ATMM est « constituée des personnes nécessitant un soutien pour pallier certaines limitations et qui ne peuvent utiliser un service de transport en commun public ou privé. Cette clientèle est constituée de personnes en perte d'autonomie temporaire ou permanente. »¹¹

La perte d'autonomie est l'incapacité physique, psychique ou sociale due à une ou plusieurs maladies aiguës ou chroniques.¹²

Selon l'enquête menée par la TCAÎM à l'été 2018, 5 079 personnes âgées ont reçu des services d'ATMM sur l'île de Montréal au cours de l'année 2017-2018.

Dans une proportion de 68 %, il s'agit de femmes.

Tableau 2

Profil des usagers de l'ATMM, Montréal, 2017-2018

FEMMES	HOMMES	TOTAL
3453	1626	5079
68 %	32 %	100 %

Source Sondage auprès des organismes de Montréal offrant un service d'ATMM, TCAÎM, 2018

A) LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU SERVICE D'ATMM

La majorité des organismes en raison d'une demande à laquelle ils ne peuvent répondre concentrent leurs efforts sur une clientèle âgée de 65 ans et plus en légère perte d'autonomie, ayant des revenus inférieurs ou égaux à 25 000\$ et nécessitant des soins de santé ponctuels.

présentent des problèmes de santé cognitive ou mentale, qui ont besoin de soins de santé réguliers et très fréquents ou qui disposent de ressources financières limitées sans pour autant vivre sous le seuil de pauvreté, se retrouvent très restreintes dans l'accès aux services existant et font donc partie d'une zone grise¹³:

Par conséquent, les clientèles qui

¹¹ Formation en accompagnement-transport bénévole, cahier du participant, FCABQ, p9

¹² L'accompagnement-transport bénévole, cadre de référence, FCABQ, juin 2013, p8

¹³ Synthèse Étude de faisabilité visant la création d'une entreprise d'économie sociale en accompagnement-transport pour motif médical sur l'île de Montréal, TCAÎM, p6

- Étant donné qu'elles ne souffrent pas nécessairement d'un handicap ou d'une incapacité physique permanente, ces personnes ne sont souvent pas admissibles au transport adapté ou ne sont pas membres d'une association les représentant ;
- Les soins dont elles doivent bénéficier sont fréquents, mais pas réguliers, ou de soirs, de fins de semaine ou de dernière minute, et ne menacent pas nécessairement leur vie ;
- Plusieurs personnes âgées disposent de revenus limités, mais ne profitent pas du supplément de revenu garanti (SRG) ;
- Elles peuvent souvent utiliser les transports en commun ou le taxi régulier, mais doivent être accompagnées lorsque leur état de santé est fragile et elles sont souvent seules, sans proche aidant.

2.2 LA DEMANDE DE L'ATMM SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL

Selon l'enquête effectuée par la *TCAÎM* à l'été 2018, les déplacements pour motifs médicaux constituent le principal service d'accompagnement-transport offert par les organismes de Montréal.

Durant l'année 2017-2018 :

- 22 883 demandes d'ATMM ont été reçues par les 28 organismes communautaires de Montréal ayant répondu à l'enquête ;
- 21 109 accompagnements-transport ont été effectués. Cela représente environ 84 accompagnements-transport par jours ouvrables ;¹⁴
- Les organismes n'ont pas été en mesure de répondre à 1 774 demandes d'ATMM.

La demande en matière d'ATMM varie considérablement d'un organisme à l'autre, à des centaines pour certains, des milliers pour d'autres.

Fait important, seulement deux organismes ont un nombre de demandes et un nombre de services rendus équivalents. Pour les autres, les services rendus sont systématiquement en deçà des demandes. Cela s'explique soit par l'annulation de la demande de transport par l'utilisateur, soit par manque de bénévoles, soit par refus de l'organisme d'effectuer le transport.¹⁵ Un organisme risque en général de refuser d'effectuer un ATMM, car la demande ne correspond pas à ses critères d'admissibilité interne.

¹⁴ Les données ont été collectées pour la période du 1er avril 2017 au 31 mars 2018. Durant cette période, on compte 250 jours ouvrables (jours de la semaine moins les fins de semaine, moins les jours fériés ne tombant pas durant les fins de semaine).

¹⁵ La collecte des statistiques n'étant pas homogène par organismes, la *TCAÎM* n'a pas été en mesure de collecter précisément cette information auprès des organismes.

Tableau 3**Nombre d'ATMM demandé et effectué par organismes, Montréal, 2017-2018**

	ATMM	
	REÇUES	EFFECTUÉES
CENTRE COMMUNAUTAIRES POUR AÎNÉS		
Centre de Bénévoles Ahuntsic-Sud	178	142
Rameau d'Olivier	645	474
Centre du Vieux Moulin de LaSalle	450	370
Aide aux Villageois du Village Olympique	620	589
Centre Multi-ressources de Lachine	87	53
ALMAGE	140	140
Résolidaire	1099	1055
Les Accordailles	816	549
Carrefour Montrose	1414	1414
Entraide Ahuntsic-Nord	651	472
Le Chez-Nous de Mercier-Est	ND	1415
Association bénévole Pointe-aux-trembles	2456	2456
Conseil des aînés de NDG	1500	1300
Centre des aînés du réseau d'entraide de St-Léonard	1000	921
Centre de bénévolat SARPAD	229	171
Services bénévoles aux aînés de VÉCSP	253	200
SARA d'Anjou	1456	1270
Centre contactivité	47	45
Vers Vous	1578	1329
ABO VAS	3696	3104
Réseau-Bénévoles de Verdun	273	233
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE		
Accès Bénévolat	1154	756
Centre d'action bénévole et communautaire Saint-Laurent	450	347
Centre d'action bénévole de Rivière-des-Prairies	391	301
OBNL dédié à une clientèle spécifique pouvant inclure des aînés		
Société de soins palliatifs à domicile du Grand Montréal	2300	2003
TOTAL	22 883	21 109

Source Sondage auprès des organismes de Montréal offrant un service d'ATMM, TCAÎM, 2018

Le *211 Grand Montréal* est un organisme de référencement¹⁶, qui a lancé un module d'accompagnement et d'accompagnement-

transport en avril 2018¹⁷. Il a reçu un total de 1 267 appels téléphoniques de demandes d'information au sujet de

¹⁶ Le *211 Grand Montréal* est un service d'information et de référence sociale, qui grâce à un numéro de téléphone facile à retenir de trois chiffres (2-1-1), permet à toute personne ayant des besoins sociaux de trouver des services gratuits ou à faibles coûts qui pourront l'aider. www.211qc.ca/a-propos/faq

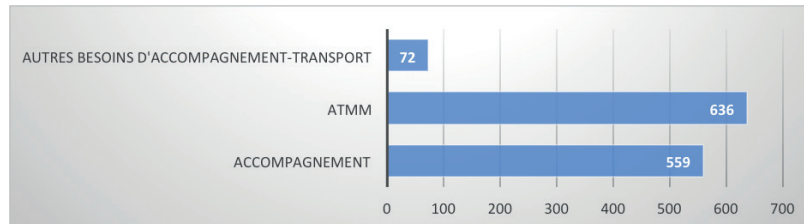
¹⁷ Le module d'accompagnement et d'accompagnement-transport est une initiative davantage présentée et détaillée dans le chapitre 3 du portrait Pratiques inspirantes pour améliorer le service d'ATMM

l'accompagnement-transport entre avril et décembre 2018. Ces demandes étaient

formulées par 57 % de personnes âgées de 70 ans et plus et par 72 % de femmes.¹⁸

Figure 2

Répartition des demandes d'information au sujet de l'accompagnement-transport, 211 Grand Montréal, avril à décembre 2018



Source : Rapport des appels du 211 Grand Montréal pour le service d'accompagnement-transport, d'avril à décembre 2018

Selon le 211 Grand Montréal, un grand nombre de demandes d'informations sur l'accompagnement-transport proviennent des arrondissements de Rosemont-La

Petite-Patrie (161 demandes), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (126 demandes) et Montréal-Nord (110 demandes).

Tableau 4

Provenance des appels d'information au sujet de l'accompagnement-transport, Montréal, avril à décembre 2018

Source
Rapport des appels du 211 Grand Montréal pour le service d'accompagnement-transport, d'avril à décembre 2018

211.Villes_CMM	Nombre de demandes
Rosemont-La Petite-Patrie	161
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	126
Montréal-Nord	110
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	87
Le Plateau-Mont-Royal	84
Ville-Marie	83
Ahuntsic-Cartierville	79
Saint-Léonard	75
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	73
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	73
LaSalle	61
Saint-Laurent	44
Pierrefonds-Roxboro	28
Le Sud-Ouest	27
Lachine	25
Dollard-Des Ormeaux	23
Verdun	22
Anjou	20
Côte-Saint-Luc	12
Westmount	10
Montréal-Ouest	8
Mont-Royal	6
Outremont	6
Montréal-Est	3
Dorval	2
Pointe-Claire	2
Hampstead	1

¹⁸ Rapport des appels du 211 Grand Montréal pour le service d'accompagnement-transport, d'avril à décembre 2018

A) LES DEMANDES NON COMBLÉES PAR RAPPORT AUX TYPES D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

Bien qu'il existe une forte demande, 32 % des organismes n'offrent pas d'accompagnement-transport de type « réponse aux besoins essentiels » et « social ».

Afin de prioriser les services d'ATMM, les répondants qui offrent plusieurs types de transport ont, dans 33 % des cas, dû refuser des demandes d'accompagnement pour d'autres motifs que médical. Ce sont les demandes d'accompagnement-transport pour se rendre à une activité de loisir (57 %) qui en souffrent le plus. Fait à ne pas prendre à la légère si nous prenons en

considération que le réseau social s'effrite avec l'avancement en âge¹⁹. Des demandes pour aller à l'épicerie et à la pharmacie sont arrivées respectivement au deuxième et au troisième rang.

Le *211 Grand Montréal* relève que parmi les demandes d'information reçues durant la période d'avril à décembre 2018, 60 demandes n'ont pu être référées, dont 47 % sont pour de l'ATMM, 28 % pour de l'accompagnement-transport autre, 25 % pour de l'accompagnement. En majorité, la raison invoquée est la non disponibilité du service demandé.

Tableau 5

Liste des raisons des échecs de référencement de certaines demandes, *211 Grand Montréal*, avril à décembre 2018

RAISONS	QUANTITÉ DE DEMANDES NON RÉFÉRÉES
Services non disponibles	29
Coût trop élevé pour l'utilisateur	15
Conditions d'admission non remplies	14
L'horaire du service ne convient pas à l'utilisateur	4
Liste d'attente complète	3

Source : Rapport des appels du *211 Grand Montréal* pour le service d'accompagnement-transport, d'avril à décembre 2018

¹⁹ Portrait des aînés de l'Île de Montréal, Direction régionale de santé publique (DRSP), 2017

Les organismes sont souvent contraints de resserrer leurs conditions d'accessibilité au service pour pouvoir répondre à la demande tout en considérant leur capacité en termes de ressources humaines et financières. Par exemples, certains organismes n'acceptent que les demandes transmises par le CLSC. En général, les organismes mettent en place des critères au niveau de l'âge, du revenu et du degré d'autonomie de la clientèle.

Qui plus est, les organismes peuvent exclure de leur offre de service certains établissements de santé, situés par exemple à plus de 40 km de distance de l'organisme

ou non dotés de stationnements (centre-ville). Ils vont refuser certains types de rendez-vous, comme la chimiothérapie ou les dialyses, qui sont des rendez-vous longs et récurrents.

Pour satisfaire la demande, certains organismes vont trouver des solutions, comme jumeler deux accompagnements-transports ensemble lorsque ceci est possible, comme le prouve ce témoignage d'un organisme membre du comité *Vieillir Mobile* du Sud-Ouest/Verdun:

Deux dames devaient recevoir des soins de radiothérapie, au même endroit et à la même période. J'ai appelé le service de l'établissement de santé en question pour leur demander que les rendez-vous de ces deux dames soit l'un en même temps que l'autre afin que l'on puisse leur assurer un accompagnement-transport. Apriori l'accompagnement est individuel mais ici on n'avait pas le choix

2.3 ÉVOLUTION DE LA DEMANDE D'ATMM

Les données de l'enquête de la TCAÎM révèlent que plus de la moitié des organismes offrant des services d'ATMM, soit 60 %, mentionnent que la demande par rapport à ce service a fortement augmenté au cours des cinq dernières années.

Ce résultat est éloquent, principalement lorsque nous le mettons en relation avec les données de la DRSP par rapport au vieillissement de la population. En 2016,

les aînés montréalais représentaient 17 % de la population. En ce moment, deux aînés sur trois vivent avec une incapacité²⁰ et il est prévu qu'en 2036, ils représenteront 21 % des Montréalais²¹. Il est inévitable qu'avec une croissance de la proportion des personnes aînées sur le territoire, les demandes de services d'ATMM augmentent également.

²⁰ EQLAV 2010-2011

²¹ Portrait des aînés de l'Île de Montréal, Direction régionale de santé publique (DRSP), 2017

2.4 PROFIL DES BÉNÉVOLES

Selon l'enquête menée par la TCAÎM, durant l'année 2017-2018, 349 bénévoles ont œuvré à offrir un service d'ATMM pour les aînés. Ces bénévoles sont âgés à 81 % entre 65 et 74 ans et sont à 60 % des hommes.

Les organismes ont une politique stricte de vérification des antécédents judiciaires et de conduite automobile des bénévoles de l'ATMM, afin de protéger les usagers. Ils portent une attention particulière à recruter des personnes dotées de bonnes qualités interpersonnelles, car la partie accompagnement du bénévolat est tout aussi importante si ce n'est plus que la partie transport. Les bénévoles de l'ATMM sont

« les yeux et les oreilles » du responsable des services d'entraide d'un organisme. En effet, les bénévoles ont la possibilité d'observer l'évolution de l'état de santé d'un usager entre chaque accompagnement, souvent ils réussissent à créer des liens, si bien que les usagers se confient à eux sur leur problème et leur besoin. Le bénévole devient alors une porte d'entrée vers un réseau d'entraide plus large et il pourra mieux rediriger l'utilisateur vers des ressources communautaires, comme le témoigne Annick Rocheleau, coordonnatrice de l'entraide et du bénévolat de l'organisme *Le Chez-Nous de Mercier-Est*, membre du comité *Vieillir Mobile* de l'Est :

Une bénévole de l'accompagnement-transport m'a rapporté qu'en jasant avec un usager, elle a découvert qu'il avait de la difficulté à faire son épicerie d'un point de vue financier, mais aussi de force physique. La bénévole lui a donc expliqué les services offerts par notre organisme concernant la livraison une fois par mois d'un panier alimentaire. L'utilisateur ne le savait pas et s'est inscrit à ce service à la suite de cette discussion grâce à cette bénévole.

3

PRATIQUES INSPIRANTES POUR AMÉLIORER LES SERVICES D'ATMM



Cette partie présente des initiatives issues du milieu communautaire, du réseau de la santé et des OBNL dans le but d'illustrer des exemples de solutions concrètes pour améliorer la qualité des services d'ATMM. L'objectif est d'inspirer positivement les acteurs du milieu et de les soutenir dans leur réflexion en vue d'améliorer la qualité et l'efficacité de leurs services.

3.1 DE NOUVELLES COLLABORATIONS

A) LES ORGANISMES OFFRANT DES SERVICES D'ATMM ET LE RÉSEAU DE LA SANTÉ

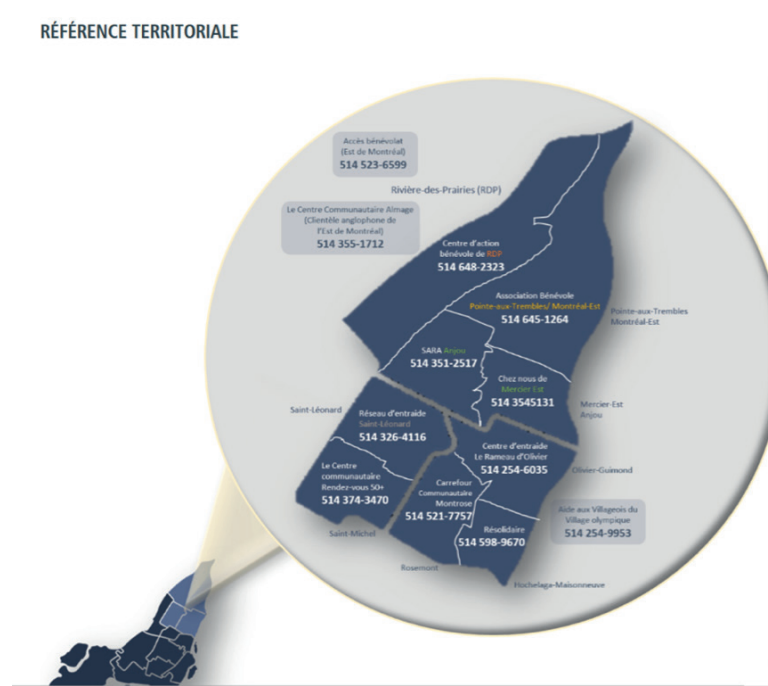
Dans le cadre du projet *Vieillir Mobile*, la TCAÎM²² a coordonné avec le soutien d'un organisateur communautaire du CIUSSS, deux comités de travail, pour l'un composé de 4 organismes offrant des services d'ATMM, situé dans l'arrondissement du Sud-Ouest/Verdun et pour l'autre, composé de 12 organismes situés dans l'Est de l'île de Montréal. Les comités se sont rencontrés 3 à 4 fois par an afin que les organismes puissent échanger sur leur pratique, harmoniser leurs outils de travail et arrimer leurs offres de services. L'objectif était aussi de mieux communiquer avec les intervenants du réseau de la santé dans le but de favoriser un référencement plus efficace entre les intervenants du CIUSSS au Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) et les organismes communautaires. Des outils de communications ont été mis

en place, comme un guide des ressources d'accompagnement-transport pour le comité du Sud-Ouest/Verdun et une grille de référencement pour le comité de l'Est de l'île de Montréal, rassemblant les informations utiles et pertinentes pour référer une personne au service d'ATMM adapté à son besoin. Par ailleurs, une carte, montrant les coordonnées et l'emplacement de tous les organismes offrant un service d'ATMM dans l'Est-de-l'île, se trouve sur le réseau intranet du CIUSSS de l'Est. De cette façon, l'information est accessible plus rapidement auprès de tous les intervenants en soutien à domicile du CIUSSS.

²² La période du projet est de 2016 à 2019

Figure 3

Carte de l'offre de service d'ATMM sur le territoire du CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal, mars 2019



Source : Direction en Promotion de la santé globale et développement des communautés, information tirée de l'intranet du CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal, mars 2019

B) L'ENTREPRISE D'AUTOPARTAGE COMMUNAUTO

Dans le cadre de leur offre de service d'ATMM, 3 organismes ont décidé de faire affaire avec *Communauto*,²³ c'est le cas de l'organisme pour aînés *Entraide Ahuntsic-Nord* qui depuis le projet pilote réalisé avec la *TCAÎM* durant la période de 2015-2016 maintient un service d'accompagnement-transport avec des véhicules *Communauto*. « C'est très pratique quand certains bénévoles ont la volonté de donner de leur

temps alors qu'ils ne souhaitent pas utiliser leur voiture ou que certains bénévoles ont un permis de conduire, mais n'ont pas de voiture», explique France Brochu, coordonnatrice de l'action bénévole, responsable de l'accompagnement-transport, *Entraide Ahuntsic-Nord*.

²³ Entreprise d'autopartage se définissant comme une entreprise à vocation sociale et environnementale. Les 3 organismes sont : Promotion Intervention en milieu ouvert (PIMO), Tellement bien chez soi (EÉSAD), Entraide Ahuntsic-Nord (organisme communautaire pour aînés)

L'organisme possède un compte entreprise, qui lui permet de réserver des véhicules à faible coût. « *Actuellement, une seule bénévole "chauffe" avec ce système, elle a une station Communauto à côté de chez elle. À partir du moment où elle accepte un accompagnement, on réserve une voiture et l'on envoie les détails de la réservation à la bénévole qui peut libérer la voiture avec sa carte opus inscrite au compte. La bénévole n'a pratiquement jamais eu besoin de mettre de l'essence et puis s'il y a un problème avec le véhicule, elle nous appelle afin que l'on fasse le lien avec Communauto. Pour le moment, on n'a jamais eu de problèmes* » souligne France Brochu.

Utiliser les véhicules *Communauto* dans le cadre de l'offre de service d'ATMM est en effet une solution efficace en matière de diversification du type de bénévolat. Par exemple des étudiants ou des nouveaux immigrants qui ont le permis automobile, mais pas encore les moyens financiers de s'acheter un véhicule auraient la possibilité de faire quand même de l'accompagnement-transport.

Par ailleurs, d'un point de vue financier, l'utilisateur rembourse le même montant que pour un accompagnement-transport effectué par un bénévole avec sa voiture. France Brochu indique que les coûts de réservation d'une voiture *Communauto* et les montants payés par les usagers sont à coût nul pour l'organisme.

3.2 DE NOUVEAUX ORGANISMES OFFRENT DE L'ATMM

A) L'ORGANISME TELLEMENT BIEN CHEZ SOI

Établi à Montréal depuis 1997, l'EÉSAD offre des services d'assistance personnelle, d'aide à la vie domestique, d'entretien ménager lourd et de répit. Accrédité par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), il propose une tarification raisonnable pour ses services, établie selon les critères du *Programme d'exonération financière pour les services d'aide-domestique (PEFSAD)*²⁴ du MSSS.

Depuis les changements apportés à la loi concernant les services de transport par taxi (loi projet 100) en 2016, il est

possible pour une EÉSAD d'offrir un service d'accompagnement-transport.

Ainsi, depuis septembre 2018, *Tellement bien chez soi* donne un service d'accompagnement-transport pour les personnes âgées habitant le territoire du CIUSSS du Nord de l'île de Montréal.²⁵ Cette nouvelle offre vient combler un besoin important de ce territoire, étant donné qu'il n'existe pas de services d'accompagnement-transport dans les quartiers de Montréal-Nord et Bordeaux-Cartierville.

²⁴ Le PEFSAD s'adresse aux personnes couvertes par le régime d'assurance maladie qui bénéficient des services d'une entreprise d'économie sociale en aide-domestique reconnue par le MSSS. Le programme offre une aide financière fixe ou variable.

²⁵ Soit dans Montréal-Nord, Ahuntsic, Bordeaux-Cartierville, Saint-Laurent

Il s'agit d'un projet pilote financé par le CIUSSS du Nord, avec des critères d'admissibilité restreints. En effet, le référencement est effectué uniquement par les CLSC, pour des personnes âgées à faibles revenus et seulement pour de l'ATMM. Le coût est de 26 \$ par heure, peu importe le kilométrage effectué. L'utilisateur paye 5 \$ (taxe en sus) et le CIUSSS prend en charge la balance (soit 21 \$).

Un budget annuel fixe est alloué par le CIUSSS à l'organisme *Tellement bien chez soi* et un suivi est assuré afin que l'ensemble de la somme soit utilisé. Une évaluation est prévue à la fin du projet afin d'analyser la possibilité de le pérenniser. Notamment, une réflexion devrait être mise en place afin de trouver d'autres sources de financement. Le souhait de l'organisme *Tellement bien chez soi* est de rendre le service accessible à une clientèle plus large.

Dans une récente étude réalisée par le *Consortium de ressources et d'expertises coopératives*, pour le compte de la *Table de concertation de personnes âgées du Témiscamingue*, il est mentionné que « *la plupart des EÉSAD n'offrent pas de services de transport de personnes pour des rendez-vous médicaux, entre autres parce que les organismes communautaires de leur milieu offrent déjà ces services, mais aussi parce que leurs tarifs sont trop élevés pour leurs usagers.*²⁶ » En effet, l'accompagnement-transport ne fait pas partie des services couverts par le PEFSAD.

Il manque donc un arrimage entre le fait que les EÉSAD sont en mesure d'offrir de l'ATMM selon la loi 100, mais ne le proposent pas dans leur gamme de service, car ce n'est pas un service couvert par le PEFSAD.

B) L'ORGANISME PROMOTION INTERVENTION EN MILIEU OUVERT (PIMO)

PIMO a pour mission d'offrir des services d'accompagnement individuel en vue d'assurer l'intégration sociale des adultes ayant une déficience motrice résidant sur l'île de Montréal²⁷. En mai 2018, l'organisme lance le projet *Accompagner pour soutenir la mobilité des aînés* financé par le programme *Québec amie des aînés (QADA)* du ministère de la Famille. L'objectif de ce projet est non seulement de pouvoir continuer à offrir un service aux bénéficiaires vieillissants de l'organisme,

mais aussi d'offrir un complément de service aux principaux modèles d'ATMM offerts par les organismes communautaires dans la région de Montréal. Il a été construit en collaboration avec les organismes bénévoles offrant de l'accompagnement pour les aînés afin de combler les lacunes du service, en matière de territoires desservis et d'admission d'aînés en plus grande perte d'autonomie²⁸.

PIMO compte 7 accompagnateurs, qui ne

²⁶ Projet d'étude de marché et de développement de modèles d'affaires pour des services de transport-accompagnement pour les personnes âgées, Consortium de ressources et d'expertises coopératives, novembre 2018

²⁷ www.pimo.qc.ca/a-propos/mission/

²⁸ PIMO dessert toute l'île de Montréal et accepte toutes personnes âgées de 65 ans et plus ayant au moins une des cinq limitations suivantes : visuel, trouble du langage et de la parole, trouble du comportement, intellectuelle, multi déficience.

sont pas des bénévoles, mais des salariés ayant reçu une formation de 7 semaines sur l'aspect théorique et pratique de l'accompagnement d'une personne en perte d'autonomie.

Dans le projet *Accompagner pour soutenir la mobilité des aînés*, PIMO met l'accent sur le référencement des usagers. En effet, à chaque nouvelle demande d'accompagnement-transport d'un aîné, PIMO va vérifier en premier si la

ressource communautaire est disponible pour répondre aux besoins de l'aîné et si c'est le cas le référer. À contrario, PIMO peut répondre à la clientèle exclues des critères d'autonomie admissibles par les organismes et reçoit des références de la part des organismes et du Réseau de la santé. L'organisme a notamment créé un formulaire de référencement sur leur site internet afin de simplifier et optimiser le processus.

3.3 DE NOUVEAUX OUTILS DE RÉFÉRENCIEMENTS ET DE COMMUNICATIONS

A) L'OUTIL DE RÉFÉRENCIEMENT ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT DU 211 GRAND MONTRÉAL EN COLLABORATION AVEC L'ORGANISME PIMO

Depuis juin 2018, en collaboration avec l'organisme PIMO, le 211 Grand Montréal a développé un module accompagnement et accompagnement-transport sur leur site internet. Cet outil favorise « un référencement rapide et simple en vue de répondre, au mieux, aux besoins d'accompagnement des Montréalais, selon les ressources existantes ».²⁹

Cette interface permet de rechercher une ressource, soit en accompagnement, soit en accompagnement-transport, soit en ATMM, selon le lieu de résidence. Elle facilite grandement le travail de référencement des intervenants du réseau de la santé et des organismes du milieu et a reçu 4 408 visites depuis sa création.³⁰

²⁹ www.211qc.ca/accompagnement-transport

Le 211 a également ajouté au module les ressources qui desservent l'ensemble du Grand Montréal pour les régions de Laval, Lanaudière, Laurentides et la Montérégie.

³⁰ Rapport des visites du site internet du 211 Grand Montréal pour le service d'accompagnement-transport, de janvier à décembre 2018

Figure 4

Interface d'accueil du module de référencement du 211 Grand Montréal, 2018

SÉLECTIONNEZ LE SERVICE DONT VOUS AVEZ BESOIN (VOIR DÉFINITIONS PLUS BAS) :

Accompagnement

Accompagnement-transport

Accompagnement-transport pour motif médical

SÉLECTIONNEZ VOTRE LIEU DE RÉSIDENCE

Desservant Situé à

Montréal ▼ Montréal ▼ Ahuntsic-Cartierville ▼

FILTRES

Source : www.211qc.ca/accompagnement-transport

En parallèle, le 211 Grand Montréal a développé sur son site internet, dans la catégorie « aînés » une sous-catégorie dédiée aux services d'accompagnement-transport, qui détaille, par territoire du grand Montréal, les organismes

offrant ce type de service et des services d'accompagnement seulement. Le 211 dénombre au minimum 6 199 recherches sur son site pour de l'accompagnement ou de l'accompagnement-transport depuis juin 2018.³¹

B) LA CAMPAGNE DE PROMOTION « JE M'ACCOMPLIS, J'ACCOMPAGNE »

Cette campagne, développée par l'organisme PIMO dans le cadre du projet *Accompagner pour soutenir la mobilité des aînés* vise à augmenter l'offre bénévole en accompagnement-transport sur toute l'île de Montréal et à soutenir les organismes dans le recrutement de bénévoles.³²

Plusieurs moyens promotionnels ont été utilisés dans le cadre cette campagne : création du site internet *jaccompagne.org*, publicité radiophonique, panneaux d'autoroute, affichage dans les organismes et sur les murs de la ville de Montréal, publicité sur les réseaux sociaux.

³¹ Rapport des visites du site internet du 211 Grand Montréal pour le service d'accompagnement-transport, de janvier à décembre 2018

³² Repéré à www.jaccompagne.org, mars 2019

Figure 5Logo de la campagne « *je m'accomplis, j'accompagne* », PIMO, 2018Source : www.jaccompagne.org, mars 2019

Au moment de l'écriture de ce portrait, la campagne est toujours en cours et aucune

analyse d'impact n'a encore eu lieu.

C) LA VIDÉO PROMOTIONNELLE DE L'ATMM DE LA TCAÎM

La TCAÎM a réalisé une capsule vidéo sur l'accompagnement-transport pour motif médical, disponible sur son site internet³³. L'objectif était de sensibiliser les élus, les acteurs locaux et la population aux besoins

criants de financement durable pour ce service, ainsi que faire prendre conscience de l'impact du manque de service sur la vie des aînés et sur celle de leur éventuel proche aidant.



3.4 DE NOUVELLES PRATIQUES POUR AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SERVICE D'ATMM

A) STATIONNEMENTS RÉSERVÉS AUX BÉNÉVOLES DE L'ATMM DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ DU CIUSSS DE L'EST DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

À l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (HMR), comme dans tous les établissements de santé sur l'île de Montréal, il n'existe actuellement pas de places de stationnements réservés pour les bénévoles des organismes communautaires aînés offrant des services d'ATMM. Plusieurs de ces organismes situés dans l'Est-de-l'Île-de-Montréal ont mentionné la nécessité de disposer de places de stationnement réservées afin de mieux répondre aux besoins des clientèles aînées ayant des problèmes de mobilité. En effet, les bénévoles doivent fréquemment déposer la personne aînée à l'entrée de l'hôpital, la laisser seule, pour ensuite se trouver un espace de stationnement souvent éloigné de la porte d'entrée. Les personnes aînées utilisant les services d'ATMM sont des personnes en perte d'autonomie, qui ne peuvent pas se déplacer sur de longues distances. De plus, les bénévoles sont bien souvent, eux aussi, des personnes vieillissantes qui peuvent avoir des problèmes de mobilité.

La TCAÎM a compilé la fréquence de visites d'ATMM requérant l'utilisation d'une place de stationnement entre le 14 mai et le 15 juin 2018 par les bénévoles de sept organismes³⁴ membres du groupe de travail

Vieillir Mobile de l'Est. L'objectif était de déterminer dans quelle mesure la mise à disposition d'espaces de stationnement réservés aux bénévoles serait profitable aux usagers et aux bénévoles des services d'ATMM.

Les résultats de la collecte ont démontré que l'ensemble des organismes sondés ont réalisé un total de 189 déplacements vers HMR. Leurs accompagnateurs - chauffeurs bénévoles ont passé 451,5 heures à occuper une place de stationnement de cet hôpital, ce qui représente une moyenne pour 30 jours de 15 heures. Si seuls les jours ouvrables (24) sont considérés, une moyenne d'utilisation de 18,75 heures par jour est obtenue.

Faisant suite au dépôt d'un rapport détaillé et des échanges avec les représentants du comité *Vieillir Mobile* de l'Est, la direction logistique du CIUSSS a reconnu l'importance des services d'ATMM et promet l'installation de 14 places de stationnements réservés aux bénévoles au cours du printemps 2019 répartis dans les trois établissements de santé du CIUSSS³⁵.

Afin d'optimiser le déploiement de ce

³³ Repéré à www.tcaim.org, mars 2019

³⁴ Accès Bénévolat, l'Association bénévole PAT/ME, Centre des aînés du réseau d'entraide de Saint-Léonard, Le Chez-Nous de Mercier-Est, Centre d'action bénévole de Rivière-des-Prairies, le Résolidaire, le SARA d'Anjou

projet, plusieurs actions sont actuellement mises en place et le seront au cours du printemps 2019³⁶ :

- La création d'un logo pour identifier les panneaux de signalisation des emplacements réservés aux bénévoles ;
- La fabrication et l'installation de panneaux signalétiques ;
- La mise à jour et l'amélioration des procédures de stationnements pour les bénévoles de l'ATMM ;
- La diffusion des nouvelles procédures aux bénévoles des organismes offrant de l'ATMM sur toute l'île de Montréal ;
- Le déploiement d'une campagne de sensibilisation et de promotion auprès des usagers de l'hôpital ;
- Une conférence de presse organisée par la TCAÎM de concert avec le CIUSSS de l'Est.

Figure 6

Logo des panneaux de signalisation des places réservées aux bénévoles de l'ATMM dans les établissements de santé du CIUSSS de l'Est, mars 2019



Source : TCAÎM, projet *Vieillir Mobile*, mars 2019

³⁵ HMR, Hôpital Santa-Cabrini, Hôpital Louis H. Lafontaine

³⁶ Au moment de la finalisation de ce portrait, le projet de stationnement réservé aux bénévoles de l'ATMM dans les établissements de santé de l'Est de l'île de Montréal est en cours.

B) LE LOGICIEL DÉDIÉ À L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT DE L'ORGANISME *VERS VOUS*, CENTRE DE SERVICES BÉNÉVOLES AUX AÎNÉS DE VILLERAY

Vers Vous est un organisme qui existe depuis 1980 et dont la mission rejoint les personnes âgées de 65 ans et plus, à faible revenu et en perte d'autonomie. L'organisme contribue au maintien à domicile des aînés notamment par des services d'accompagnement et de transport pour motif médical. En 2017-2018, les 13 bénévoles transporteurs de l'organisme ont réalisé 1 329 services de ce type. Jusqu'au printemps 2018, l'organisme administrait manuellement sur papier, la réception des demandes de transport et leur répartition auprès des bénévoles par l'intervention de 6 agentes bénévoles en service une demi-journée par semaine. L'agente bénévole consignait les informations de la demande dans quatre documents différents :

- Le formulaire de demande de services ;
- Le calendrier des déplacements ;
- La fiche de suivi du bénévole ;
- La fiche de suivi du bénéficiaire.

Faisant suite à un diagnostic des mécanismes de gestion de ses services, l'organisme a décidé d'informatiser ses processus, afin de gagner en temps et en efficacité.

Au printemps 2018, *Vers Vous* a créé, dans un tableur Excel, une base de données

consignant toutes les informations des bénéficiaires quelques soient leurs demandes. Dans un second onglet du tableur, un formulaire, relié à la base de données, a été développé. Les données du bénéficiaire apparaissent dans ce formulaire par le moyen d'un menu déroulant.

En travaillant directement à partir du formulaire informatisé, les agentes bénévoles ont gagné du temps au niveau de la réception des demandes, de la clarté des informations et du suivi des bénéficiaires dans leurs demandes et dans leur statut.

L'intégration de cet outil s'est effectuée de manière graduelle auprès des bénévoles qui n'ont pas toutes la même habileté en informatique. L'organisme a offert un accompagnement et une formation continue afin que le changement soit adopté par toutes.

Dans un second temps, à l'été 2018, *Vers Vous* épaulé d'un expert informatique, s'est engagé dans le développement d'un logiciel de gestion des opérations d'un organisme de service d'accompagnement-transport. Il priorise l'automatisation du traitement des demandes de services pour plus d'efficacité dans le processus qui aboutit à rendre le service.

Le logiciel est divisé en différentes interfaces :

- La page d'accueil
- La page des bénévoles incluant la liste, les informations personnelles, les disponibilités de même que le suivi des accompagnements et des heures de bénévolat.
- La page des bénéficiaires en présente la liste, les informations personnelles, l'historique et le suivi des demandes.
- La page de demande de service présente le formulaire de demande et la liste des demandes par niveau de traitement (reçue, en traitement, confirmée)
- Le calendrier permet de visualiser l'ensemble des services dans une semaine. Il aide à comprendre l'activité quotidienne et à analyser une demande de service en fonction de l'affluence générale le jour du transport du bénéficiaire.

Figure 7

Capture d'écran de la page d'accueil du logiciel de gestion des services de l'organisme *Vers Vous*, mars 2019



Source : Organisme Vers Vous, centre de services bénévoles aux aînés de Villeray, mars 2019

Selon la demande de service, le logiciel sera capable de proposer les bénévoles disponibles. Par ailleurs, l'organisme attache une importance à la sécurité des informations contenues dans ce logiciel, en particulier les informations personnelles des bénéficiaires et des bénévoles.

Le logiciel devrait être opérationnel et mis en service par étapes, à partir du printemps 2019. L'organisme sera très attentif à l'adhésion de tous les bénévoles aux nouvelles méthodes de gestion de

l'accompagnement-transport. Pour cette raison, il aura une approche personnalisée et graduelle afin de familiariser les bénévoles à son application. Un des avantages d'un tel projet réside dans le potentiel évolutif du logiciel à mesure que son utilisation est intégrée et que d'autres besoins sont identifiés.

Le budget prévu par *Vers Vous* pour la mise en place de ce logiciel est de 5 000 \$.

4

CONSTATS GÉNÉRAUX



- La population montréalaise est vieillissante et souhaite vieillir à domicile le plus longtemps possible ;
- Plus on vieillit, plus les conditions de vie sont inéluctablement amenées à devenir difficiles ;
- Les aînés peuvent combiner plusieurs incapacités et ont par conséquent des besoins d'aide à combler ;
- En grande majorité, ce sont les organismes communautaires pour aînés qui offrent le service d'accompagnement-transport pour motif médical sur l'île de Montréal ;
- La demande en matière d'ATMM varie considérablement d'un organisme à l'autre, à des centaines pour certains, des milliers pour d'autres. De plus, celle-ci a fortement augmenté au cours des cinq dernières années ;
- L'ATMM est un service essentiel pour favoriser l'accès à des services médicaux et sociaux à des personnes qui ont de la difficulté à les obtenir autrement ;
- Les organismes privilégient les demandes d'ATMM et n'offrent pas tous un autre type d'accompagnement-transport ou d'accompagnement seul, tel qu'aller à l'épicerie, aller à une activité de loisirs ou bien rendre visite à un parent dans un centre d'hébergement, par manque de ressources humaines principalement ;
- Les organismes sont souvent contraints de resserrer leurs conditions d'accessibilité au service pour pouvoir répondre à la demande tout en considérant leur capacité en termes de ressources humaines et financières. Ceci a pour effet que moins de services sont offerts à la population aînée ;

- ☑ En raison d'une demande à laquelle ils ne peuvent répondre, la majorité des organismes concentrent leurs efforts sur une clientèle âgée de 65 ans et plus en légère perte d'autonomie, ayant des ressources financières moindres et nécessitant des soins de santé ponctuels ;
- ☑ Les clientèles qui présentent des problèmes de santé cognitive ou mentale, qui ont besoin de soins de santé réguliers et très fréquents ou qui disposent de ressources financières limitées sans être sous le seuil de pauvreté, se retrouvent à avoir un accès très restreint aux services existants ;
- ☑ Les bénévoles pour des services d'ATMM sont des personnes âgées eux-mêmes, dont le rôle et les responsabilités vont bien au-delà du simple transport. Des cas de plus en plus lourds et difficiles leur sont confiés alors qu'ils ne sont pas des professionnels de la santé ;
- ☑ Certains organismes font face à la difficulté de recruter une relève de bénévoles ;
- ☑ Des initiatives sont développées à Montréal pour améliorer la qualité des services d'ATMM : diversification des collaborations (entreprise d'autopartage et EÉSAD) et de la concertation, des outils de communications et de référencement, optimisation des systèmes opérationnels de l'ATMM.

5

DÉFIS DE L'ATMM SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL



L'accompagnement-transport pour motif médical fait face à de nombreux défis tels que :

- L'accroissement de la demande : dû au vieillissement de la population et au virage ambulatoire, la priorité est mise sur le maintien à domicile pour réduire notamment les coûts du système de santé ;
- La saturation du bénévolat : le bénévolat des aînés est en pleine transformation et le manque de relève bénévole pose problème. Les baby-boomers ont une vision du bénévolat différente par rapport aux aînés des précédentes générations, le bénévolat tel qu'il est proposé actuellement ne conviendra plus à cette nouvelle cohorte d'aînés. Les organismes communautaires d'accompagnement-transport ont dès à présent de plus en plus de difficulté à recruter des bénévoles et doivent adapter leur pratique aux nouveaux profils de bénévoles ;
- L'alourdissement des besoins de la clientèle : les organismes sont amenés à traiter des cas plus difficiles de perte d'autonomie, demandant parfois que le chauffeur-accompagnateur soit appuyé d'un second accompagnateur. Des demandes de traitements récurrents, tels que les rendez-vous de chimiothérapie sont même refusés par certains organismes incapables d'offrir le service. Enfin, les bénévoles accompagnateurs-chauffeurs n'ont pas la formation ou les compétences nécessaires pour tous les cas et cela peut impliquer des difficultés supplémentaires ou un risque d'accident, selon l'analyse des organismes offrant de l'ATMM ;
- Le manque de financement: Avec plus de moyens, les organismes seraient davantage en mesure de renforcer leur présence dans la communauté, de se concentrer sur la clientèle, sur l'amélioration des services et sur la rétention des bénévoles.

- ☑ À Montréal, plus particulièrement, les défis des organismes offrant des services d'ATMM reposent également sur :
- ☑ La spécialisation de la prestation de services des établissements de santé. Les patients doivent se déplacer plus loin pour obtenir certains soins non offerts par l'établissement près de chez eux. Certains organismes refusent des demandes pour des rendez-vous à « l'autre bout de l'île » ;
- ☑ La congestion reliée aux nombreux travaux routiers : certains bénévoles vont refuser d'aller dans les cliniques ou des hôpitaux du centre-ville ;
- ☑ Le prix plus élevé du litre d'essence à Montréal ;





- ☑ Les longues périodes d'attentes lors de rendez-vous médicaux dans les hôpitaux. Certains bénévoles vont refuser des rendez-vous à cause de la durée de l'attente, comme pour les rendez-vous de traitement des cataractes. Certains organismes vont «faire payer double» des rendez-vous de plus de 3 h ;

- ☑ Le traitement des demandes de rendez-vous de dernières minutes : pour la grande majorité des organismes, l'utilisateur est censé faire une demande d'accompagnement-transport plusieurs jours à l'avance afin qu'il soit possible de rechercher un bénévole disponible. Ainsi, les organismes ont beaucoup de difficultés à répondre à un besoin de dernières minutes ou à des rendez-vous non planifiés, comme les petites urgences.

6

RECOMMANDATIONS



- À l'issue de ce portrait, mais également grâce à une connaissance des besoins aux regards de trois années d'expérience du projet Vieillir Mobile, il est possible de dégager les recommandations suivantes pour les milieux offrant des services de maintien à domicile sur l'île de Montréal, mais aussi pour tout le Québec :
- Offrir un financement stable et récurrent pour les organismes communautaires qui offrent des services aux personnes âgées et qui leur donnent donc la possibilité de rester chez eux, le plus longtemps possible, comme il l'est mentionné par la politique gouvernementale Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec ;
- Mettre en place des rencontres de concertation entre les organismes communautaires offrant de l'accompagnement-transport, de l'accompagnement ainsi que d'autres acteurs qui ont également une influence et un impact sur le maintien à domicile des aînés, tels que le réseau de la santé et les EÉSAD. Cela permettra davantage de :
- Identifier les « trous de services » et les territoires non ou mal desservis ;
 - Arrimer les besoins ;
 - Travailler en plus grande cohésion ;
 - Peser un poids plus fort auprès des décideurs.
- Uniformiser les services entre les organismes communautaires offrant de l'ATMM (tarification, méthode, critères d'admissibilité) ;

- ☑ Ouvrir l'ATMM à d'autres pratiques et à de nouvelles collaborations, telles que la professionnalisation du métier d'accompagnateur-chauffeur et l'utilisation de véhicules d'autopartage;
- ☑ Offrir de la formation continue aux bénévoles de l'ATMM, afin d'améliorer le service offert aux aînés, mais également développer un savoir et un savoir-être de cette forme de bénévolat;
- ☑ Réfléchir dès à présent à la relève et aux prochaines cohortes de bénévoles, qui n'auront pas la même culture du bénévolat que les bénévoles actuels. Il est d'ailleurs impensable de faire reposer la majorité des services d'accompagnement-transport sur les épaules des bénévoles, souvent des aînés eux — mêmes;
- ☑ Connecter les bénévoles de l'ATMM aux bénévoles des hôpitaux afin de faciliter les accompagnements et le soutien aux usagers.



ANNEXE A : LISTE DES ORGANISMES OFFRANT UN SERVICE D'ATMM

CCA et CAB	Critère d'admissibilité au service d'ATMM : l'ainé doit résider à :
Accès Bénévolat	Est de Montréal
Accompagnement Bénévole de l'Ouest/ Volunteer Accompaniment Service - ABO VAS	Baie-d'Urfé, Beaconsfield, Dollard-des-Ormeaux, Dorval, Kirkland, L'Île-Bizard — Sainte-Geneviève, Pierrefonds-Roxboro, Pointe-Claire, Sainte-Anne-de-Bellevue, Senneville.
Aide aux Villageois du Village Olympique	Village Olympique
Association bénévole PAT — ME	Pointe-aux-Trembles et Montréal-Est
Carrefour communautaire Montrose Inc.	Rosemont
Centre communautaire Almage pour les personnes âgées	Est de Montréal
Centre communautaire St-Antoine 50+	Petite-Bourgogne, St-Henri, Griffintown
Centre contactivité	Westmount
Centre d'action bénévole de Rivière-des-Prairies	Rivière-des-Prairies
Centre d'action bénévole et communautaire St-Laurent	St-Laurent
Centre de bénévolat de Notre-Dame-de-Grâce-	Notre-Dame-de-Grâce, une partie de Côte-Saint-Luc et Montréal-Ouest
Centre de bénévolat de SARPAD de Côte-des-Neiges et Outremont	C-D-N et Outremont : entre Jean-Talon au nord, Côte-Saint-Luc au sud, Hutchison à l'est et Décarie à l'ouest
Centre de bénévolat de Ville Mont-Royal	Ville Mont-Royal
Centre de bénévoles Ahuntsic-Sud	Ahuntsic-Sud
Centre d'entraide le Rameau d'Olivier	Mercier-Ouest
Centre des aînés du réseau d'entraide de Saint-Léonard	St-Léonard
Centre du Vieux Moulin de LaSalle	LaSalle
Centre juif Cummings pour aînés	Notre-Dame-de-Grâce
Centre Multi-Ressources de Lachine	Lachine
Conseil des aînés & des aînées de N.D.G.	Notre-Dame-de-Grâce, Montréal-Ouest et secteur Bailey
Entraide Ahuntsic Nord.	Ahuntsic-Nord
La Théière - Centre Ressources troisième âge Lachine	Lachine
Le Chez-Nous de Mercier-Est .	Mercier-Est
Les Accordailles .	Plateau-Mont-Royal
Réseau — Bénévoles de Verdun	Verdun et Île-des-Soeurs
Résolidaire	Hochelaga-Maisonneuve
Service d'Aide et de Référencement Aîné d'Anjou	Anjou
Services bénévoles aux aînés de Ville-Émard/Côte-Saint-Paul	Ville Émard/Côte-Saint-Paul
Vers vous - Centre de services bénévoles aux aînés de Villeray	Villeray
Publics spécifiques pouvant inclure des personnes âgées	
Le Bon Pilote	Montréal, Longueuil, Boucherville, Brossard, Saint-Bruno-de-Montarville, Saint-Lambert
Maison Plein Cœur	Île de Mtl, Longueuil, rive sud
Société des soins palliatifs à domicile du grand Montréal	Île de Montréal
Regroupement des Aveugles et Amblyopes du Montréal Métropolitain	Île de Montréal
Services sociaux helléniques du Québec	Île de Montréal
Promotion Intervention en Milieu Ouvert (PIMO)	Île de Montréal
EÉSAD	
C.A.D.R.E. – Échange de services de LaSalle - Accompagnement-Transport	Lachine, LaSalle, Dorval, Verdun, Saint-Henri, Côte-Saint-Paul, Ville-Émard et Pointe-Saint-Charles
Tellement bien chez soi	Tellement bien chez soi

ANNEXE B : ORGANISMES PARTICIPANTS AUX COMITÉ *VIEILLIR MOBILE*

<i>VIEILLIR MOBILE EST DE L'ÎLE</i>	
Organismes participants au comité	Accès Bénévolat
	Aide aux Villageois du Village Olympique
	Almage
	Association bénévole PAT-ME
	CAB Rivière-des-Prairies
	Carrefour Montrose
	Centre des aînés du réseau d'entraide de St-Léonard
	Chez-Nous de Mercier-Est
	CIUSSS Est-de-l'île
	Rameau d'Olivier
	Résolidaire
SARA d' Anjou	

<i>VIEILLIR MOBILE SUD-OUEST/VERDUN</i>	
Organismes participants au comité	Centre des aînés de Pointe-Saint-Charles
	Centre Saint-Antoine 50 +
	CIUSSS Centre-Sud
	Réseau-bénévoles de Verdun
	Services bénévoles aux aînés Ville-Émard/Côte-Saint-Paul

REMERCIEMENTS



Nous remercions le ministère de la Famille et le ministère de la Santé et des Services sociaux pour la réalisation de ce portrait



TCAÎM



concertation@tcaim.org



(514) 382-0310



5800, rue Saint-Denis

Suite 602

Montréal, Québec

H2S 3L5