



**Excellence
en santé**
Canada

Pratiques prometteuses favorisant le vieillir chez soi : Better at Home



United Way helping seniors remain independent.

La pratique prometteuse suivante est le fruit de nos entretiens avec l'équipe du programme Better at Home de United Way (C.-B.) en 2024. Excellence en santé Canada (ESC) remercie l'équipe pour la générosité dont elle a fait preuve en partageant ses compétences, son savoir, son expertise et ses expériences pour la rédaction de cette pratique prometteuse.

À propos d'Excellence en santé Canada

Excellence en santé Canada (ESC) travaille avec des partenaires pour diffuser les innovations, renforcer les capacités et catalyser le changement dans les politiques afin que toutes et tous au Canada reçoivent des soins sûrs et de qualité. En collaborant avec les patients et patientes, les personnes proches aidantes et le personnel de la santé, nous transformons les innovations éprouvées en améliorations durables dans tous les aspects de l'excellence en santé.

Nos grandes lignes d'action sont les soins et services aux personnes âgées, les soins plus proches du milieu de vie et la sécurité des transitions, ainsi que la rétention du personnel de santé – la qualité et la sécurité demeurant bien sûr au cœur de toutes nos activités. Nous sommes résolus à favoriser des soins inclusifs, équitables et respectueux des valeurs culturelles par la mobilisation de différents groupes, dont des patientes et des patients, des personnes proches aidantes, des membres des Premières Nations, des Métis, des Inuit et le personnel des services de santé.

Créé en 2021, ESC est issu de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé. ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

150, rue Kent, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 0E4 Canada
1 866 421-6933 | info@hec-esc.ca

Réseaux sociaux

[X](#) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#) | [Facebook](#)

ESC honore les territoires traditionnels sur lesquels son personnel et ses partenaires vivent, travaillent et se divertissent. L'organisme reconnaît que le niveau de vie dont ses membres bénéficient aujourd'hui est le résultat de l'intendance et des sacrifices des premiers habitants de ces territoires. [En savoir plus](#)

Description du modèle

Le programme *Better at Home* a été mis en œuvre pour faire face à la hausse du nombre de personnes âgées ayant besoin d'assistance pour les tâches quotidiennes non médicales afin de pouvoir rester indépendantes et engagées au sein de leurs communautés. Il s'inspire de l'initiative Community Action for Seniors Independence (CASI), un programme pilote lancé dans cinq communautés entre 2010 et 2012 dans le cadre d'un partenariat entre United Way British Columbia (United Way BC) et la province de la Colombie-Britannique. Inspiré par les retombées positives du projet pilote CASI, l'organisme a lancé en 2012 le programme *Better at Home*, avec l'appui financier du gouvernement provincial. Ce programme part du constat que nombre de personnes âgées ont besoin certes de soins médicaux, mais aussi d'une aide pour les activités du quotidien afin de pouvoir rester à domicile et jouer un rôle actif dans la vie communautaire.

À ses débuts, il offrait un éventail spécifique de services non médicaux de base visant à répondre aux besoins courants de la population âgée : visites amicales, transport pour se rendre aux rendez-vous, tâches légères d'entretien du jardin et de la maison, réparations mineures, épicerie, déneigement, etc. Au fil du temps, l'offre s'est étendue afin d'inclure des services centrés sur la personne adaptés aux besoins individuels (par exemple, des activités de groupe, la livraison des médicaments sur ordonnance ou la livraison de repas). Cette évolution met en lumière la transition opérée pour passer d'une approche universelle à un modèle plus souple et réactif qui s'adapte aux besoins spécifiques de chaque personne âgée ou communauté.

Les principaux bénéficiaires du programme *Better at Home* sont les personnes âgées qui résident dans les communautés participantes de la Colombie-Britannique. Grâce aux services décrits précédemment, elles sont en mesure de rester autonomes et engagées dans leurs communautés. Le programme bénéficie également aux organismes à but non lucratif locaux qui assurent la prestation de services, ainsi qu'aux bénévoles et au personnel rémunéré qui y contribuent. En offrant un soutien non médical essentiel, le programme *Better at Home* accroît la qualité de vie des personnes âgées et contribue à rendre la communauté plus inclusive et dynamique.

Le programme *Better at Home* est le fruit d'une collaboration entre United Way BC et le secteur des services communautaires aux personnes âgées (SCPA), qui rassemble des organismes à but non lucratif et municipaux qui proposent divers programmes à la population âgée. À l'échelle de la planification stratégique, le travail de United Way BC est orienté par la communauté, par le biais de mécanismes tels que le Conseil de leadership du SCPA (un organe de représentation provinciale composé de personnes âgées et de leaders du secteur SCPA), ou encore des consultations régionales ou provinciales. À l'échelle de la communauté locale, le modèle adaptable du programme repose sur une approche « par et pour les personnes âgées » : ces dernières participent à la planification, à la mise en œuvre et à l'évaluation des programmes locaux. Les services sont ainsi adaptés à leurs besoins, ce qui contribue à renforcer leur participation à la vie locale et leurs liens avec la communauté.

Chaque communauté a un modèle qui lui est propre, en fonction des ressources disponibles, de la capacité locale et des besoins communautaires, mais tous les modèles satisfont aux deux critères suivants : ils viennent compléter des services existants et répondent aux besoins spécifiques des personnes âgées. Chaque programme relève d'un comité consultatif local composé de personnes âgées, et soumet des rapports de performance réguliers au bureau provincial. Les personnes chargées de la coordination participent par ailleurs à une communauté de pratique, qui permet un échange de pratiques exemplaires et un apprentissage collectif afin que le programme reste souple et centré sur la communauté.

Le programme *Better at Home* est un volet central du portefeuille plus vaste d'initiatives en faveur du vieillissement en santé de United Way BC, qui a pour vocation d'aider les personnes âgées à demeurer actives et engagées dans leurs communautés, tout en maintenant un lien social. Ce portefeuille comprend divers programmes et services conçus pour répondre à leurs besoins diversifiés (par exemple, *Better at Home*, *Social Prescribing*, *Therapeutic Activation Program for Seniors*, *Family & Friend Caregiver Supports*, etc.). Le nouveau modèle pour le vieillissement en santé de l'organisme impose désormais aux programmes financés de constituer des projets collaboratifs communautaires locaux pour consolider les partenariats dans et entre les communautés. Il est attendu des organismes qu'ils travaillent de manière collaborative afin d'appuyer les personnes âgées de leurs communautés respectives, et ce en améliorant les aiguillages et la coordination interne et intersectorielle, notamment entre les partenaires du secteur de la santé et le gouvernement local.

Principes du programme Favoriser le vieillir chez soi

La personne est au centre du programme *Favoriser le vieillir chez soi* d'ESC. Tous les principes doivent être mis en œuvre de manière à être centrés sur la personne et refléter une compréhension approfondie des ressources communautaires ainsi que des besoins des personnes âgées et de leurs partenaires de soins.



<p>Adaptabilité et évolutivité</p> <p>Les programmes sont adaptés aux préférences et aux besoins individuels particuliers des personnes âgées et des personnes proches aidantes qui vivent dans la communauté, et suivent l'évolution des besoins pour mieux y répondre.</p>
<p>Équitabilité</p> <p>Les programmes intègrent la notion d'équité en santé, tout en mettant l'accent sur les déterminants structurels et sociaux de la santé qui favorisent le vieillissement à domicile des personnes âgées dans la communauté.</p>
<p>Valeur élevée</p> <p>Les programmes optimisent l'utilisation des ressources dans les services sociaux et de santé qui permettent d'obtenir des résultats qui comptent pour les personnes âgées et les partenaires de soins tout au long du parcours de soins.</p>

Voici comment le programme *Better at Home* répond aux principes du programme *Favoriser le vieillir chez soi* d'Excellence en santé Canada :

Accès à des services de santé spécialisés – Si le programme *Better at Home* n'assure pas directement la prestation de services de santé spécialisés, il joue toutefois un rôle crucial en répondant aux besoins non médicaux des personnes âgées, ce qui peut contribuer à faciliter leur accès aux services de santé. Par exemple, l'offre d'un service de transport pour accéder aux rendez-vous médicaux.

Accès à un soutien social et communautaire – Le programme favorise directement la participation à la vie sociale et communautaire en proposant des services tels que les visites amicales ou le transport vers des événements communautaires. Ces services réduisent l'isolement social, un défi récurrent dans ce groupe de population.

Accès à une aide à l'orientation dans le système – Le programme *Better at Home* facilite l'orientation des personnes âgées dans le système de santé, en leur présentant un large éventail de ressources et de services communautaires. Il les aide par ailleurs à bénéficier d'un soutien et de services supplémentaires pour accroître leur bien-être général, par l'intermédiaire d'un réseau de prestataires locaux.

Adaptabilité et évolutivité – Le caractère évolutif de ce programme se reflète dans sa capacité à s'adapter à l'évolution des besoins des personnes âgées. Les besoins communautaires sont évalués de manière régulière, et l'offre de services est adaptée en continu. Par ailleurs, l'équipe du programme sollicite les rétroactions des personnes participantes pour mieux répondre à leurs besoins individuels.

Équitabilité – Le programme *Better at Home* dessert en priorité les groupes dignes d'équité au sein de sa population cible (les personnes âgées de la Colombie-Britannique qui résident en milieu communautaire). Les services sont fournis en priorité aux personnes âgées qui répondent à deux ou plus des critères suivants : revenu modique, isolement social ou solitude, fragilité faible à modérée ou appartenance à des groupes mal desservis (par exemple, personnes immigrantes ou membres de minorités ethnoculturelles, personnes âgées autochtones, personnes proches aidantes, membres de la communauté 2SLGBTQIA+ et personnes vivant avec un handicap). Certains services sont gratuits, d'autres facturés selon un barème dégressif basé sur le niveau de revenu. Cette approche permet de veiller à ce que toutes les personnes âgées aient accès aux services dont elles ont besoin, indépendamment de leur situation financière. Les frais encaissés sont réinjectés dans le programme local afin de servir davantage de personnes.

Valeur élevée – Le programme répond aux besoins essentiels des personnes âgées. En s'appuyant sur les ressources et les forces de la communauté, ainsi que sur les bénévoles, le programme *Better at Home* maximise ses retombées et garantit une utilisation efficace des ressources. Cette valeur élevée transparaît dans la capacité du programme à offrir un soutien significatif à un grand nombre de personnes âgées en Colombie-Britannique.

Financement

Le programme est financé par le ministère de la Santé de la Colombie-Britannique. Ce financement est géré par la division Healthy Aging de United Way BC, qui supervise la répartition des ressources financières aux divers organismes à but non lucratif locaux qui desservent 260 communautés à travers la province. Le modèle de financement du programme assure une source de revenus fiable et régulière, essentielle pour assurer la pérennité des opérations et fournir des services de manière efficace.

La structure de gouvernance prévoit une supervision assurée par United Way BC et la contribution du conseil de direction provincial. Celui-ci fournit des recommandations sur la mise en œuvre du programme, veille à la prise en compte des besoins communautaires et appuie l'intégration du programme dans les milieux locaux. Des rapports réguliers sont soumis au bureau provincial pour rendre compte des performances et des progrès et en faciliter le suivi.

Mise en œuvre

Évaluation des besoins et des ressources : La mise en œuvre du programme *Better at Home* débute par une évaluation rigoureuse des besoins et des ressources communautaires, en collaboration avec des spécialistes régionaux (par exemple, des organisations de personnes âgées ou des autorités sanitaires), afin d'identifier les secteurs comptant une proportion élevée de personnes âgées vulnérables à qui le programme pourrait bénéficier. Cette évaluation permet de définir les services spécifiques requis et de veiller à ce que le programme soit adapté aux besoins locaux.

L'équipe du programme *Better at Home* : Les coordinatrices et coordinateurs sont les piliers des programmes locaux; leurs responsabilités consistent notamment à évaluer les besoins des personnes âgées, à organiser les services et à superviser les budgets. Les services sont assurés par du personnel rémunéré, des prestataires sous contrat et des bénévoles. Les programmes *Better at Home* sont par ailleurs menés en étroite collaboration avec le personnel des initiatives financées par Healthy Aging, par exemple les agentes et agents de liaison communautaire des programmes de prescription sociale, qui jouent un rôle vital en aiguillant les personnes âgées vers les ressources et les services appropriés. Les équipes travaillent de manière collaborative pour fournir des services de qualité et soutenir les personnes participantes.

Population cible : la population âgée résidant en milieu communautaire qui a besoin d'aide pour les tâches non médicales afin de rester autonome et engagée dans la communauté. Le programme cible des personnes âgées aux profils très diversifiés (besoins, contextes socioéconomiques ou contextes géographiques variés), et dessert en priorité les personnes en situation de vulnérabilité (faible revenu, isolement, groupes dignes d'équité, etc.).

Inscription : Les personnes âgées intéressées par les services peuvent être aiguillées vers le programme ou contacter directement le bureau local (un répertoire est accessible à l'adresse suivante : <https://betterathome.ca/bah-listing/>). Le processus d'inscription comprend une évaluation par la personne à la coordination, afin de vérifier l'admissibilité et d'identifier les services les plus adaptés aux circonstances et aux besoins individuels. Les coordinatrices et coordinateurs du programme travaillent étroitement avec les bénéficiaires afin de veiller à ce que le soutien offert réponde au mieux à leurs besoins.

Partenariats : Le programme *Better at Home* s'appuie sur des partenariats avec des organismes à but non lucratif locaux, des organismes communautaires et des bénévoles pour assurer la prestation des services. Les nouveaux projets collaboratifs communautaires Healthy Aging contribueront à consolider ces partenariats, essentiels pour appuyer les personnes âgées et ancrer le programme dans la communauté.

Ressources et formation : Le personnel et les bénévoles du programme reçoivent une formation et un soutien continus par le biais d'une communauté de pratique. Ils ont par ailleurs accès à la plateforme Healthy Aging CORE (<https://bc.healthyyagingcore.ca/groups>), un réseau virtuel permettant l'échange de pratiques exemplaires et la participation à des activités d'apprentissage et des événements de formation. Ces ressources contribuent à renforcer la capacité des programmes locaux, et outillent le personnel et les bénévoles afin qu'ils puissent fournir des services de grande qualité.

Adaptations au fil du temps :

Évolution des services – Depuis la création du programme *Better at Home*, l'offre initiale de services non médicaux a évolué, conformément à la volonté de répondre aux besoins changeants et diversifiés des personnes âgées. De nouveaux services sont ajoutés pour tenir compte des

rétroactions de la communauté et des besoins émergents, afin que le programme reste pertinent et efficace. Le maintien du lien social a par ailleurs été défini comme une priorité pour l'ensemble des services.

Adaptations du modèle – Le modèle de programme a également été adapté sur la base des enseignements tirés et des rétroactions recueillies auprès des personnes participantes et des partenaires communautaires : les processus de prestation de services ont été optimisés, la coordination entre les parties prenantes a été renforcée et la portée des services offerts a été étendue. Grâce à ces adaptations, le programme continue de répondre aux besoins des personnes âgées, et reste une ressource précieuse pour les communautés.

Le rapport d'évaluation 2022-2023 du programme *Better at Home* élaboré par United Way BC formule 21 recommandations relevant des six domaines d'action prioritaires, dont les suivantes :

- Élargir l'offre de services de soutien non médicaux
- Renforcer les collaborations à l'échelle communautaire
- Passer à un financement pluriannuel
- Adapter la portée du programme aux personnes âgées à faible revenu
- Étendre et centraliser les services de soutien
- Gérer les risques associés au programme et tirer profit des réussites

Évaluation et retombées¹

Une démarche d'évaluation et d'apprentissage continu a été adoptée dans le cadre du programme *Better at Home*. L'évaluation la plus récente (2022-2023) a porté sur un grand nombre de données recueillies lors d'entrevues avec les personnes proches aidantes, les personnes participantes et le personnel de United Way BC, mais aussi par le biais de sondages et de visites des sites *Better at Home* dans l'ensemble de la Colombie-Britannique. En voici les principales conclusions :

Pertinence du programme et persistance des besoins – Le programme *Better at Home* demeure un service fondamental, qui s'adapte à l'évolution des contextes social, économique et environnemental de la Colombie-Britannique. La hausse du nombre de personnes âgées à faible revenu rend plus que jamais nécessaires les services de soutien non médicaux accessibles et subventionnés pour favoriser l'autonomie.

¹L'information relative à l'évaluation et aux retombées présentée ici repose sur les données disponibles au moment d'écrire ces lignes. ESC reconnaît que les activités d'évaluation s'inscrivent dans un processus continu pour bien des pratiques prometteuses et que la nature des données recueillies dépend des objectifs du programme, de sa durée et des ressources disponibles pour l'évaluation.

Satisfaction générale et importance – Les personnes participantes, les personnes proches aidantes et les bénévoles se sont dits extrêmement satisfaits du programme *Better at Home*, et plus particulièrement des subventions et des services personnalisés.

Réalizations et retombées – En 2022-2023, les 81 programmes évalués ont fourni 275 014 services à 13 369 personnes participantes dans l'ensemble de la province. Parmi ces dernières, 5 142 étaient nouvellement inscrites, ce qui met en lumière la capacité continue du programme à toucher et appuyer les personnes âgées ayant des besoins. Les parties prenantes ont souligné les retombées positives de leur participation au programme, parmi lesquelles une amélioration de leur bien-être, y compris durant la période difficile qu'a été la pandémie de COVID-19.

Progrès vers la réalisation des objectifs – Le programme *Better at Home* atteint efficacement ses objectifs, en aidant les personnes âgées à gérer leurs activités non médicales quotidiennes, en réduisant leur isolement et en favorisant leur participation à la vie communautaire.

Intégration communautaire – Le programme est mieux intégré localement ainsi que dans le secteur des SCPA, ce qui démontre son rôle dans le continuum des soins aux personnes âgées de la Colombie-Britannique.

Adaptabilité aux besoins complexes et diversifiés – Le programme répond avec souplesse aux besoins complexes et diversifiés des personnes participantes; l'approche pourrait toutefois encore être optimisée pour y répondre de manière cohérente dans l'ensemble de la province.

Valeur du lien social – L'accent mis sur le lien social est particulièrement important pour les personnes participantes qui en ont besoin, puisque cela contribue à réduire leur isolement et accroître leur bien-être général.

Efficacité opérationnelle – En 2022-2023, 80 % des programmes *Better at Home* disposaient de listes d'attente, ce qui témoigne d'une demande élevée et met en lumière les défis rencontrés pour attirer et retenir du personnel pour assurer la prestation de services. Bien qu'il existe des outils de partage des connaissances, un appui supplémentaire pourrait être donné aux coordinatrices et coordinateurs locaux pour les aider à accroître leur efficacité.

Pérennité et perspectives – Le programme a étendu sa portée au cours des cinq dernières années, mais se trouve confronté à des problèmes de capacité. Un financement accru et une collaboration renforcée avec les partenaires communautaires seront essentiels pour pérenniser et développer le programme en vue de répondre aux besoins de la population britannico-colombienne vieillissante.

Clés du succès

Mobilisation communautaire : Il est fondamental de faire participer les organismes locaux et les membres de la communauté à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation du programme afin qu'il reste pertinent et réponde aux besoins spécifiques de chaque communauté.

Modèle de services souple : Les services du programme doivent pouvoir être adaptés à l'évolution des besoins et aux rétroactions des personnes participantes afin de rester pertinents et efficaces.

Partenariats solides : La création et le maintien de partenariats efficaces avec des organismes à but non lucratif, des bénévoles et d'autres parties prenantes de la communauté accroissent la portée et les retombées du programme. De tels partenariats doivent surtout reposer sur un lien de confiance, bâti au travers d'une communication et d'une collaboration régulières.

Formation continue : En appuyant et en formant le personnel et les bénévoles en continu, il est possible de maintenir des normes élevées pour la prestation de services, et de veiller à ce que le programme soit mené efficacement.

Principaux défis

Variabilité du financement : Il est difficile d'assurer un soutien financier stable et pérenne. Une attention continue et une planification stratégique sont nécessaires, d'autant plus que de nombreuses personnes âgées ont des revenus faibles et que les organismes communautaires ont souvent un financement limité et précaire.

Demande de services : L'un des principaux défis consiste à faire face à la demande accrue de services tout en assurant un accès équitable aux personnes âgées admissibles. Il est pour ce faire nécessaire d'assurer une gestion stratégique, de superviser les ressources et les lacunes de la communauté et de reconnaître les besoins des populations vulnérables.

Complexité de la coordination : Il peut être difficile de gérer les complexités associées à la coordination de services dans de nombreuses communautés avec de nombreuses parties prenantes. De solides compétences organisationnelles et aptitudes en communication sont nécessaires.

Références

United Way British Columbia. 2022-23 Evaluation of United Way BC's Better at Home Program Executive Summary. 2023. <https://uwbc.ca/wp-content/uploads/2024/04/Evaluation-Report-Expanded-Executive-Summary-Final.pdf>

United Way British Columbia. Family and Friend Caregiver Handbook. S.d.

United Way British Columbia. Therapeutic Activation Program for Seniors (TAPS) Handbook. S.d.

United Way British Columbia. Social Prescribing Implementation Guide. S.d.

United Way British Columbia. United Way BC's Social Prescribing program Explained. 2024. <https://www.youtube.com/watch?v=zjgnYdmAUcQ>

United Way British Columbia. United Way BC Social Prescribing Program. 2024. <https://www.youtube.com/watch?v=4x86PIMFmnU&t=2s>

United Way British Columbia. United Way BC's Therapeutic Activation Program for Seniors (TAPS). 2024. <https://www.youtube.com/watch?v=jNYORZ4kOk8>

United Way British Columbia. Healthy Aging. S.d. <https://uwbc.ca/program/healthy-aging/>

United Way British Columbia. Better at Home. S.d. <https://betterathome.ca/>