



**Healthcare  
Excellence**

Canada

**Excellence  
en santé**

Canada

# Pratiques prometteuses du programme Favoriser le vieillir chez soi : Navigation – Connecting, Advocating, Resourcing, Engaging (Nav-CARE)



THE UNIVERSITY  
OF BRITISH COLUMBIA



UNIVERSITY  
OF ALBERTA

*La pratique prometteuse suivante est le fruit de nos entretiens avec l'équipe de Nav-CARE au cours de l'été 2023. Excellence en santé Canada (ESC) remercie l'équipe de Nav-CARE 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 partenaires de soins essentiels et le personnel des services de 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 ainsi que la reprise et la résilience après la pandémie – la qualité et la sécurité demeurant bien sûr au cœur de tous nos efforts. Nous sommes résolus à favoriser des soins inclusifs, équitables et culturellement sûrs par la mobilisation de différents groupes, dont les patients et patientes, les partenaires de soins essentiels, les membres des Premières Nations, les Métis, les Inuits 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 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](mailto:info@hec-esc.ca)

## Réseaux sociaux

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

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

## Table des matières

À propos d'Excellence en santé Canada.....	2
Description du modèle .....	4
Principes du programme Favoriser le vieillir chez soi.....	5
Financement .....	7
Mise en œuvre.....	8
Évaluation et retombées .....	10
Clés du succès.....	11
Principaux défis.....	11

## Description du modèle

Le programme Nav-CARE (Navigation – Connecting, Advocating, Resourcing, Engaging) est un service de soutien social novateur qui repose sur le principe suivant : des personnes bénévoles expérimentées reçoivent de la formation et de l'encadrement pour aiguiller des adultes ayant une santé précaire vers des services à domicile susceptibles d'améliorer leur qualité de vie.

Nav-CARE est le fruit des recherches menées par Barbara Pesut (Ph. D.) et Wendy Duggleby (Ph. D.). Leurs travaux ont mis en évidence le manque de soutien pendant la période de transition entre la maladie chronique et les soins palliatifs pour les personnes âgées à domicile en milieu rural. Par ailleurs, d'après les conclusions de ces travaux, peu de personnes connaissent les nombreuses ressources dans ce milieu, et les communautés se mobilisent autour de ces personnes pour répondre à leurs besoins.

Le programme Nav-CARE a pour **objectif** d'aiguiller les personnes ayant une santé précaire vers une intervenante-pivot ou un intervenant-pivot, qui les aide à accéder à des services pouvant répondre à leurs besoins, souvent insatisfaits. Ces personnes sont fréquemment confrontées à l'isolement social, ce qui affecte leur qualité de vie, et nombre d'entre elles doivent prendre des décisions décisives pour s'adapter à leurs nouvelles réalités. Il peut leur être extrêmement difficile de se déplacer dans la communauté, et elles n'ont pas souvent connaissance des services qui sont offerts pour les aider.

Les principaux services de Nav-CARE sont assurés par du personnel intervenant-pivot, formé pour répondre aux besoins non satisfaits des personnes ayant une santé précaire. Ce personnel bénévole travaille auprès de ces personnes pour améliorer leur qualité de vie et leur autonomie et les aide à tisser des liens avec la communauté :

- en les mettant en relation avec les services de soutien et de santé formels et informels;
- en **défendant leurs intérêts** pour qu'elles atteignent leurs objectifs liés à la qualité de vie;
- en négociant leur accès à des **ressources** répondant à leurs besoins préalablement identifiés;
- en **s'engageant** d'elles de la façon la plus concrète pour elles.

Voici quelques exemples d'activités que les bénévoles entreprennent pour aider les clientes et clients :

- Localiser les services et les ressources locaux pouvant les aider à gérer leur santé

déclinante

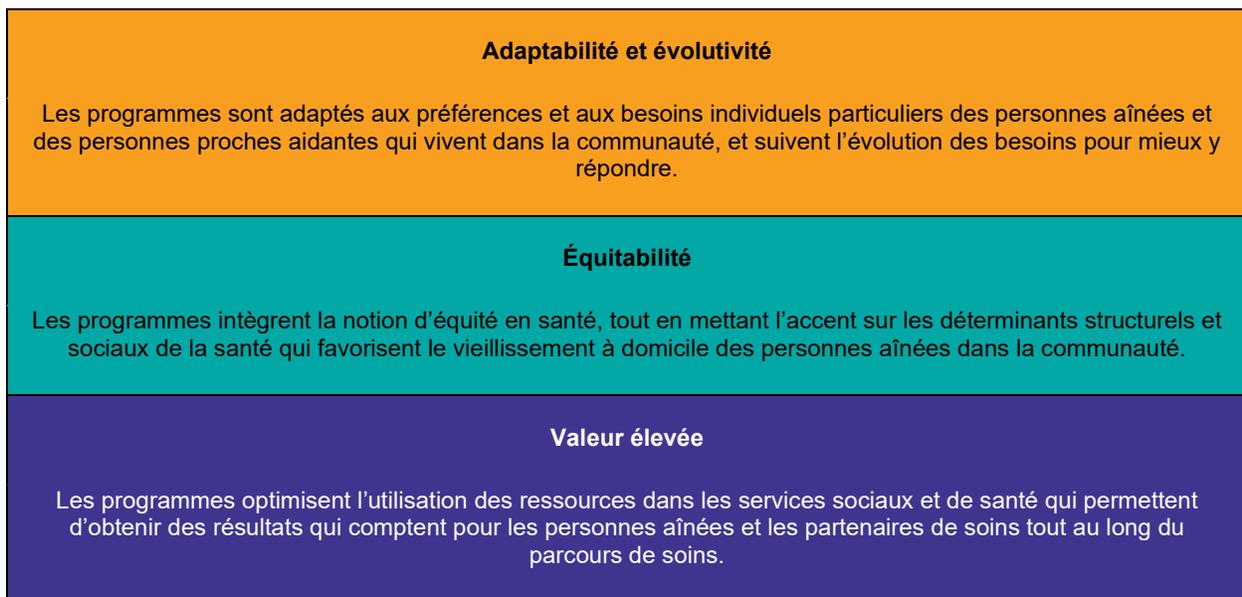
- Les aider dans leurs déplacements
- Leur proposer différents passe-temps ou d'autres centres d'intérêt
- Discuter avec eux des décisions importantes à prendre et de leurs projets d'avenir
- Égayer leur solitude et atténuer leur sentiment d'isolement et leur anxiété
- Bâtir des relations privilégiées en fonction de leurs besoins
- Prendre des rendez-vous

Dans le cadre du programme Nav-CARE, le rôle du personnel intervenant-pivot bénévole diffère quelque peu : ce personnel cherche avant tout à améliorer la qualité de vie de sa clientèle, notamment en répondant à ses besoins pratiques quotidiens. Ces bénévoles disposent également de davantage de temps et de ressources pour passer du temps avec leurs clientes et clients et se concentrer sur leur objectif : bâtir des liens privilégiés.

Le programme Nav-CARE est offert au sein d'un organisme d'accueil communautaire, le plus souvent un centre de soins palliatifs.

## **Principes du programme Favoriser le vieillir chez soi**

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



Voici comment le programme Nav-CARE répond aux principes du programme *Favoriser le vieillir chez soi* d'Excellence en santé Canada :

**Accès à des services de santé spécialisés** – Les bénévoles de Nav-CARE offrent un soutien pratique à domicile en aidant la clientèle dans ses activités quotidiennes. Ils aident les personnes âgées à s'adonner à différents passe-temps et intérêts et leur facilitent l'accès à un large éventail de services pour qu'elles puissent rester chez elles le plus longtemps possible.

**Accès à un soutien social et communautaire** – Les bénévoles de Nav-CARE aident les personnes âgées ayant une santé déclinante à bénéficier d'un soutien social et communautaire. Les bénévoles établissent avec elles une relation plus profonde. Cette relation

plus personnelle, conjuguée à l'accès élargi à des mesures de soutien, contribue à égayer leur solitude et à atténuer leur sentiment d'isolement et leur anxiété.

**Accès à une aide à l'orientation dans le système** – Les bénévoles repèrent les ressources et les services locaux qui aideront les personnes âgées à gérer leur santé déclinante. Ils prennent leurs rendez-vous, facilitent leurs déplacements pour s'y rendre et les accompagnent au besoin.

**Adaptabilité et évolutivité** – Les bénévoles établissent des relations privilégiées avec les personnes âgées, en tenant compte de leurs besoins. Ils cernent leurs besoins et s'entendent avec d'autres parties pour obtenir les ressources adaptées. Leur relation avec les personnes âgées étant inscrite dans la durée, ils adaptent leur soutien en fonction de l'évolution de leurs besoins.

**Équitabilité** – Nav-CARE est un programme gratuit et inclusif qui s'adresse à tous les membres de la communauté qui ont une santé déclinante et estiment que l'aide d'une ou d'un bénévole leur sera utile.

**Valeur élevée** – Nav-CARE optimise l'utilisation des ressources en faisant appel à des bénévoles qui orienteront la clientèle dans le système et faciliteront l'accès aux ressources et aux services qui leur sont essentiels.

## Financement

Le développement, l'évaluation, la pérennisation et la mise à l'échelle de Nav-CARE ont été possibles grâce au financement des organismes suivants :

- Santé Canada
- Instituts de recherche en santé du Canada
- Max Bell Foundation
- Société canadienne du cancer
- Réseau canadien des soins aux personnes fragilisées | Canadian Frailty Network
- Vancouver Foundation
- Covenant Health Network of Excellence in Seniors' Health and Wellness
- Peter Wall Institute for Advanced Studies, Université de la Colombie-Britannique
- Programme des chaires de recherche du Canada
- Association canadienne de soins palliatifs
- Interior Health Authority
- Pallium Canada
- Faculté des sciences infirmières, Université de l'Alberta

Les organismes qui mettent en œuvre le programme Nav-CARE recueillent de l'argent par des levées de fonds communautaires, des subventions gouvernementales et d'autres possibilités de financement. Les organismes d'accueil peuvent également en absorber les coûts dans leur budget.

Les frais d'exploitation annuels varient en fonction du financement de l'organisme d'accueil. Étant donné que le programme repose sur le bénévolat, il peut fonctionner essentiellement de façon autonome grâce au financement pré-existant de l'organisme.

## Mise en œuvre

**Évaluation des besoins et des actifs** : La mise en œuvre de Nav-CARE repose sur une évaluation des besoins de la communauté ainsi que la capacité de l'organisme d'accueil potentiel. Un guide de mise en œuvre aide les organismes intéressés à évaluer leur capacité à mettre en œuvre le programme Nav-CARE au moyen de quatre questions clés.

- Ce programme est-il en adéquation avec votre plan stratégique organisationnel?
- Avez-vous les capacités nécessaires pour lancer et pérenniser un programme Nav-CARE?
- Y a-t-il des personnes dans votre communauté qui en ont besoin?
- Pouvez-vous trouver une coordonnatrice ou un coordonnateur des bénévoles pour le promouvoir?

Lorsqu'un organisme décide d'aller de l'avant, il signe un protocole d'accord, qui s'accompagne de la trousse d'outils de Nav-CARE, comprenant les éléments suivants :

- Manuel d'apprentissage pour les bénévoles de Nav-CARE et lien vers la formation en ligne, disponible en français et en anglais, en fonction des compétences clés du rôle d'orientation.
- Trousse d'outils pour les coordonnateurs et les coordonnatrices des bénévoles, qui comprend un manuel, une présentation pour la communauté, du matériel publicitaire et des outils d'évaluation.
- Trousse d'outils pour l'animation de la formation, qui comprend un guide d'animation, un programme de formation, des présentations PowerPoint de formation, des études de cas de formation, un modèle de guide de ressources communautaires et un formulaire de visite du client ou de la cliente.

L'organisme se sert de la trousse d'outils pour la mise en œuvre de Nav-CARE. Chaque personne bénévole formée accompagne une ou deux personnes ayant une santé déclinante, dans leur communauté, en leur offrant une présence et un soutien à long terme pour s'orienter. L'appui offert par la ou le bénévole est adapté aux besoins uniques de la cliente ou du client.

**Équipe du programme Nav-CARE** : La composition d'une équipe Nav-CARE peut varier en fonction des services et des mesures de soutien en place au sein de l'organisme d'accueil. Les rôles au sein d'une équipe Nav-CARE sont généralement les suivants :

- **Directrice générale ou directeur général :**
  - Répartir les fonds pour le programme
  - Veiller à l'adhésion des parties prenantes concernées dans la communauté et l'organisme
- **Coordonnateur ou coordonnatrice des bénévoles :**
  - Encadrer les bénévoles
  - Servir d'intermédiaire entre les bénévoles et la clientèle
  - S'acquitter des tâches courantes
  - Assurer la promotion du programme et le partage des connaissances dans la communauté locale
- **Bénévole :**
  - Offrir un soutien à la cliente ou au client, lui tenir compagnie et l'informer sur les ressources
  - Collaborer avec la coordonnatrice ou le coordonnateur des bénévoles

**Population cible :** Nav-CARE soutient les personnes qui ont une santé déclinante au moyen d'une première prise en charge palliative à domicile. Nav-CARE s'adresse à un large public; il n'y a pas de critères d'inclusion ou d'exclusion spécifiques. Dès lors qu'une personne estime avoir besoin et pouvoir bénéficier de l'aide et des visites d'une ou d'un bénévole, elle est admissible. La clientèle du programme se compose majoritairement de personnes âgées qui commencent à devenir fragiles ou isolées. Cependant, il n'y a pas d'exigence d'âge. Une personne peut se voir refuser sa demande d'aide par le programme s'il est impossible de la jumeler avec une ou un bénévole approprié ou si elle a des besoins complexes qui dépassent les compétences du ou de la bénévole.

**Inscription :** Les bénévoles sont recrutés par la coordonnatrice ou le coordonnateur des bénévoles de Nav-CARE, qui travaille au sein de l'organisation d'accueil. Pour être acceptée en tant que bénévole, la personne intéressée doit avoir une formation générale en soins palliatifs ou une formation de bénévole équivalente, se présenter à une entrevue qui servira à établir ses aptitudes pour le poste et se soumettre à une vérification de ses antécédents judiciaires.

C'est par l'intermédiaire des professionnels de la santé, par la publicité et grâce au bouche-à-oreille que l'on parvient à identifier les personnes qui souffrent d'une maladie chronique à un stade avancé et ont une santé déclinante. Elles peuvent également être aiguillées par d'autres programmes ou services dont elles bénéficient déjà. Lorsqu'une personne est intéressée, elle peut contacter la coordonnatrice ou le coordonnateur des bénévoles, qui évaluera ses besoins au cas par cas et commencera à la jumeler avec un ou une bénévole qui convient.

**Partenariats :** Nav-CARE est assuré en partenariat direct avec de nombreux organismes de soins palliatifs au Canada.

Au cours d'entrevues sur cette pratique prometteuse, il a été établi que pour assurer le déploiement futur de Nav-CARE, il y aurait lieu de conclure d'autres partenariats en dehors du cadre des soins palliatifs, avec des organismes comme la Croix-Rouge, Centraide et la Société

Alzheimer du Canada, car ils desservent une population similaire et pourraient aider à décloisonner les services de santé.

**Adaptations au fil du temps :** Les prémisses du programme sont restées stables au fil du temps. Nav-CARE fait actuellement l'objet d'une évaluation de faisabilité et d'adaptabilité pour les Premières Nations, les Inuits ou les Métis et les personnes proches aidantes d'enfants souffrant de problèmes de santé complexes et de personnes atteintes de démence. Le développement des capacités se poursuit également, notamment par la création de 15 centres Nav-CARE dans huit provinces et territoires pour aider les nouveaux organismes d'accueil à mettre en œuvre le programme.

Nav-CARE se développe à l'international, dans six pays européens, où il a été jugé faisable et mis en œuvre.

## Évaluation et retombées<sup>1</sup>

Selon une étude menée en 2022 sur le programme Nav-CARE, les personnes qui ont bénéficié de l'aide d'une ou d'un bénévole dans le cadre de ce programme ont signalé des améliorations significatives à plusieurs égards<sup>2</sup> :

- elles ont senti qu'elles avaient quelqu'un vers qui se tourner;
- elles connaissaient les services offerts dans leur communauté;
- elles étaient impliquées dans des projets importants à leurs yeux;
- elles avaient confiance dans le processus de prise en charge de leur maladie.

Les entrevues avec la clientèle et les bénévoles ont fait ressortir des améliorations de la qualité de vie des bénéficiaires par rapport aux fondements du programme, les **liens** (*Connecting*), la **défense** (*Advocating*), les **ressources** (*Resourcing*) et l'**engagement** (*Engaging*).

### Liens

*« Je trouve cette personne tellement attentionnée. Je ne sais pas comment l'expliquer autrement. Sa présence me suffit pour que je me sente mieux. C'est agréable de discuter d'actualité ou de parler d'anecdotes amusantes. C'est maintenant une amie. »*

### Défense

*« J'ai choisi d'avoir une intervenante-pivot ou un intervenant-pivot pour une*

---

<sup>1</sup>L'information relative à l'évaluation et aux retombées repose sur les données disponibles au moment d'écrire ces lignes. Excellence en santé Canada 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 la durée de celui-ci et des ressources disponibles pour l'évaluation.

<sup>2</sup> Pesut, B., et coll. « Scaling out a palliative compassionate community innovation: Nav-CARE ».

*raison : j'avais vraiment besoin d'aide. J'avais fait appel à une amie, mais c'était trop demander. Mon amie travaille très fort et elle a des enfants. C'était donc trop pour elle. J'avais besoin de trouver quelqu'un qui saurait défendre mes intérêts. »*

### **Ressources**

*« J'ai appris à gérer certaines choses et à accepter l'aide plus volontiers. Elle m'a mis en relation avec un programme communautaire qui vient maintenant me donner un coup de main pour le ménage. Elle m'a également aidé à trouver un logement à loyer modique. J'ignorais qu'il existait des endroits comme ça. »*

### **Engagement**

*« Elle m'aide à atteindre mes objectifs pour la semaine. Elle obtient mes rendez-vous et me fait participer à des programmes d'entraînement. Elle essaie de m'amener à m'intégrer dans la communauté. »*

## **Clés du succès**

**Organismes bien établis** : Des organismes d'accueil bien ancrés dans leurs communautés, un modèle de financement assorti d'une certaine marge de manœuvre pour des programmes nouveaux et innovants et un bassin de bénévoles en place sont des gages de réussite pour la mise en œuvre de Nav-CARE.

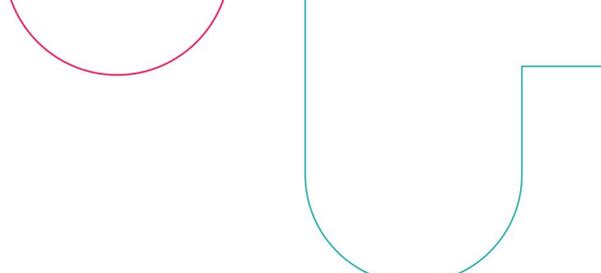
**Engagement des parties prenantes** : L'engagement des principales parties prenantes au sein d'un organisme est un levier de mise en œuvre important. En voici quelques-uns :

- un champion ou une championne Nav-CARE disposant de suffisamment de temps dédié pour établir le programme Nav-CARE;
- une haute direction stable pour que Nav-CARE reste prioritaire pendant la période de mise en œuvre.

## **Principaux défis**

**Clientèle ciblée** : Bien que le secteur des soins palliatifs compte un fort contingent de bénévoles, il est difficile de mettre ces derniers en contact avec les clientes et clients dont la santé commence à se détériorer. En les jumelant tôt avec des bénévoles, on peut vraiment les aider à profiter au maximum de la vie qu'il leur reste. Comment présenter le programme à la clientèle?

- Expliquer précisément la valeur ajoutée de Nav-CARE
- Éviter d'utiliser le langage employé dans les services de soins palliatifs, car la plupart des personnes ne s'identifient pas dans cette catégorie de bénéficiaires
- Déterminer quels autres services les organismes communautaires fournissent à cette



population pour éviter qu'il y ait confusion ou chevauchement des services