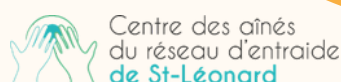


# Intervention en HLM auprès d'ainé.e.s

Cette fiche synthèse présente les résultats des retombées d'un projet soutenu par le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS), dans le cadre de l'évaluation de 12 projets issus des **Alliances pour la solidarité** dans 5 régions du Québec. Les évaluations ont été réalisées par le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA), mandaté par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).



Centre des aînés  
du réseau d'entraide  
de St-Léonard

## Description

Le projet d'intervention en HLM auprès d'ainé.e.s consiste en la présence d'une intervenante au sein des HLM Émilien-Gagnon. Cette dernière agit, en quelque sorte, comme une sentinelle afin de dépister les personnes âgées en situation de vulnérabilité et/ou isolées. Elle est également présente pour faciliter l'accès aux ressources du milieu susceptibles de répondre à leurs besoins et situations. L'ensemble des interventions sont soutenues par une approche visant à favoriser la réappropriation ou le développement du pouvoir d'agir des personnes âgées. Au cœur de cette approche, l'intervenante applique des principes d'intervention « par et pour » les personnes concernées et privilégie le respect du rythme de chaque personne âgée. Concrètement, cela signifie que les différentes interventions sont en réponse aux besoins et intérêts des personnes concernées. Les locataires sont partie intégrante de l'ensemble du processus d'intervention. Autant que possible, les personnes âgées sont encouragées à réaliser par elles-mêmes les différentes démarches nécessaires à leur bien-être. D'autres fois, les personnes âgées ont besoin d'un accompagnement plus soutenu. Il arrive alors que l'intervenante guide et effectue des démarches avec, voire même pour les personnes. Dans ces situations, l'objectif demeure toutefois de permettre aux personnes de progresser vers une plus grande autonomie dans les démarches à entreprendre pour répondre à leurs besoins.

## Objectifs visés

- Dépister les locataires ainé.e.s qui vivent divers enjeux psychosociaux et de santé.
- Favoriser l'empowerment des locataires ainé.e.s.

## Outils et méthodes d'évaluation

Autour d'une évaluation collaborative et continue de janvier 2022 à mars 2023, 17 locataires, l'intervenante responsable et trois partenaires ont contribué à la collecte de données. Ces outils d'évaluation ont été conçus pour l'évaluation de ce projet:

- Cadre logique;
- Cadre d'évaluation;
- Grille des interventions individuelles en HLM;
- Journaux de bord des interventions et des activités de groupe;
- Guide d'entrevue individuelle avec les locataires;
- Guide d'entrevue de groupe avec les locataires;
- Guide d'entrevue individuelle avec l'intervenante.

L'évaluation a permis d'apprécier les effets du projet. Certains sont de l'ordre des résultats et directement liés au projet, d'autres sont des retombées auxquelles le projet contribue. Puisque les projets sont financés dans le cadre du Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS), le CRSA a également porté un regard quant à la contribution du projet pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

## Résultats : actions réalisées

### Intervention de milieu auprès des aîné.e.s

#### Interventions individuelles

- Entre avril et décembre 2022, 159 personnes aînées ont bénéficié des interventions individuelles. La majorité était des femmes (116) et 43 locataires étaient des hommes.
- En moyenne, les femmes consultent l'intervenante de milieu 7 fois. Cela peut être pour des besoins différents. Les hommes, quant à eux, consultent l'intervenante environ 5 fois.

#### Interventions de groupe

- Quatre interventions de groupe ont eu lieu entre avril et décembre 2022, rejoignant 52 locataires.

### Références et accompagnements

- 631 interventions ont été réalisées auprès des personnes aînées par l'intervenante de milieu. Cela comprend 394 références, 57 accompagnements, 92 démarches et 88 suivis.

### Activités de groupes

- Entre avril et décembre 2022, trois activités de groupe ont été organisées, atteignant au total 75 participations.

## Retombées : effets observés

### Intervention de milieu auprès des aîné.e.s

#### Interventions individuelles

- Les locataires consultent l'intervenante de milieu principalement en lien avec des besoins liés à la santé physique. Toutefois, les informations collectées par l'intervenante permettent de constater que les besoins des aîné.e.s sont multiples et variés et couvrent l'ensemble des dimensions de la santé globale des individus. Les personnes aînées rencontrent l'intervenante tant pour obtenir de l'information que pour avoir réponse à des besoins psychosociaux, ou encore des besoins liés aux activités de la vie quotidienne, des besoins juridiques et administratifs.
- Un lien de confiance s'est établi entre les personnes aînées rencontrées et l'intervenante de milieu. Les personnes aînées se sentent soutenues et en sécurité avec l'intervenante.
- Certains défis persistent dans la création d'un lien avec les personnes aîné.e.s. La barrière de la langue ainsi que différentes problématiques de santé mentale nécessitent que l'intervenante diversifie ses stratégies pour entrer en relation avec ces locataires.

# Retombées : effets observés (suite)

## Interventions de groupe

- L'intervenante observe que les interventions de groupe favorisent l'inclusion et contribuent à lutter contre l'exclusion sociale et la pauvreté, notamment en faisant des ateliers de sensibilisation contre le racisme et la discrimination et en promouvant le vivre-ensemble.
- Les interventions de groupe permettent aux personnes âgées participantes de développer des compétences pratiques qui sont utiles à la vie quotidienne (utilisation de la tablette électronique).
- Selon l'intervenante, les interventions de groupe soutiennent le développement d'habiletés sociales des locataires comme la communication et la collaboration.
- Certaines interventions de groupe ont permis d'améliorer le conditionnement physique des personnes participantes.

## Références et accompagnements

- Une aînée mentionne que les différentes interventions et les suivis réalisés ont un effet mobilisateur qui l'encourage à faire les démarches pour répondre à ses besoins.
- Certaines locataires estiment que la présence d'une personne-ressource dans leur immeuble contribue à réduire le stress et à se sentir soutenue et orientée afin d'obtenir des services.
- Dans le soutien offert aux personnes âgées, l'intervenante privilégie l'autonomie des personnes. Les locataires apprécient qu'elle les soutienne dans leurs démarches sans faire à leur place.
- L'intervenante observe que les personnes âgées ont une connaissance insuffisante et superficielle des services offerts dans la communauté. Elle estime que son rôle au sein de l'immeuble contribue grandement à la connaissance des ressources, notamment vu les nombreuses références réalisées afin que les locataires obtiennent des services adaptés à leurs besoins.
- Les personnes rencontrées expriment que l'accompagnement de l'intervenante de milieu les sécurise et réduit leur anxiété.
- L'intervenante de milieu estime que les accompagnements, tout comme les références personnalisées, permettent aux personnes âgées d'accéder à des services favorisant le maintien de l'autonomie et contribuant à ce que la personne demeure dans son logement plus longtemps.

## Activités de groupes

- Aux dires des personnes âgées rencontrées, les activités de groupe aident à briser leur isolement, permettent de faire de nouvelles rencontres et d'apprendre à connaître d'autres locataires.
- Quelques locataires précisent que les activités de groupe réduisent le sentiment d'exclusion et apportent un sentiment de bien-être.
- L'intervenante observe que quelques personnes âgées habituellement non rejointes par les activités de groupe ont récemment participé (comme les hommes et des personnes issues de différentes communautés culturelles).

## Contribution à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

- L'intervenante fait régulièrement de la sensibilisation au sujet de la discrimination, du racisme. Ses interventions privilégient le vivre-ensemble et la cohésion sociale. Elle observe que le climat dans les ateliers s'est amélioré avec le temps.
- Les services de l'intervenante permettent également aux locataires d'accéder à différentes ressources essentielles, comme l'aide alimentaire. Ses interventions menées dans une perspective du développement du pouvoir d'agir des personnes âgées concernent de nombreux déterminants de la santé globale des individus, comme l'accès aux services de la communauté et la création d'un réseau social. Ces éléments sont déterminants dans la lutte à la pauvreté.

**Somme toute, le projet contribue au développement du pouvoir d'agir des locataires des HLM Émilien-Gagnon. L'intervention de milieu en HLM semble également être un apport ajouté qui favorise l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées, car l'intervenante de milieu mobilise de multiples acteurs de la communauté, ce qui favorise l'accès aux services. Par ailleurs, certains défis ont été rencontrés et des pistes pour consolider l'atteinte des objectifs peuvent être envisagées.**

### Défis rencontrés

- Plusieurs demandes des personnes âgées sont en lien avec la vie communautaire en HLM et les activités de groupe (sorties, activités ludiques), ce qui ne relève pas du mandat de l'intervenante de milieu, bien que cela rejoigne des objectifs en lien avec l'isolement des personnes et le sentiment d'appartenance au milieu de vie.
- Il est difficile de rejoindre les femmes issues de la diversité culturelle et les hommes.
- Le projet d'intervention de milieu en HLM se révèle être un réel point d'ancrage pour les locataires. Cela soulève l'enjeu de la pérennisation d'une telle ressource dans le milieu afin d'éviter que les personnes âgées se retrouvent dans un vide alors qu'elles ont connu l'apport de ce service dans leur milieu de vie.

### Pistes pour consolider la pratique et l'atteinte des objectifs

- Des réflexions sont entamées pour renforcer les mécanismes de consultations des personnes âgées.
- Des réflexions sont amorcées au sujet de l'évolution du projet dans les prochaines années et sa pérennisation.

“ [L'intervenante] elle est pas juste là pour donner une information, après ça elle s'informe voir si tout est correct. Ça me sécurise énormément. Je ne suis pas une fonceuse, alors ça m'aide à aller un peu plus au-devant. (Locataire)

Ça améliore la qualité de vie. Parce qu'on a une personne-ressource, ça nous sécurise, on sait où aller. Avant, on avait un médecin. Là, on a plus de médecin. Il venait 1 fois par semaine, c'est comme ça, ça a fait gros qu'il soit parti. Je sais que moi, ça m'a fait de l'angoisse, mais là avec tout ce que [l'intervenante] peut nous apporter à nous, on ne se sent pas abandonnée à nous autres même, on a quelqu'un qu'on peut se fier. (Locataire)

Le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) remercie le partenaire pour sa participation, ainsi que toutes personnes qui ont contribué à la collecte de données.

### RECHERCHE ET RÉDACTION

Sarah-Jane Roy-Beauregard, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

### ENCADREMENT SCIENTIFIQUE

Lise St-Germain, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

### RÉVISION LINGUISTIQUE

Denise Carbonneau

### MISE EN PAGE

La p'tite Cossette Communications

**Pour en savoir plus sur le Centre des aînés du réseau d'entraide de Saint-Léonard ou pour avoir accès aux outils de collecte :** <https://www.carestleonard.com/>

**Pour accéder au rapport complet ou prendre connaissance des autres projets,** consulter le site Internet du CRSA, onglet *Nos réalisations, 2017-2023* [Évaluation des Alliances pour la solidarité](#)

Droits de reproduction :  
© CRSA, juin 2023

### Pour faire référence aux résultats du rapport :

Roy-Beauregard, Sarah-Jane. 2023. *Synthèse du Rapport d'évaluation. Intervention en HLM auprès d'aîné.e.s.* Déposé au Centre des aînés du réseau d'entraide de Saint-Léonard et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre des Alliances pour la solidarité sociale 2017-2023, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA), 5 pages.