



Biblio mobile

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 D'ACTION
BÉNÉVOLE BRANDON

Description

La Biblio mobile est un projet instigué en 2022 prenant la forme d'une visite d'amitié au domicile d'une personne âgée en perte d'autonomie offerte par une équipe de deux personnes bénévoles accompagnées d'une bibliothèque multimédia.

D'une part, lors de la visite, les bénévoles sont en mesure de présenter une sélection diverse de volumes, livres audios, jeux, casse-têtes, etc., que la personne âgée pourra emprunter selon ses champs d'intérêt.

D'autre part, cette visite est dite d'amitié, car les bénévoles prennent le temps de créer un lien significatif avec la personne visitée. Les visites à domicile par les bénévoles ont lieu chaque trois semaines. Une fois par mois, la Biblio mobile se déplace également dans deux HLM de la ville de Saint-Gabriel et permet de rejoindre des personnes âgées défavorisées.

Objectifs visés

- Réduire l'isolement des personnes âgées vivant à domicile avec une attention particulière pour celles vivant en milieu rural.
- Dépister des personnes pouvant souffrir de n'importe quels types de maltraitance, ainsi que les référer et les accompagner adéquatement.

Outils et méthodes d'évaluation

Autour d'une évaluation collaborative et continue de novembre 2021 à juin 2023, 5 personnes usagères de la Biblio mobile, 6 bénévoles, la personne responsable du projet et la directrice générale 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;
- Tableau de bord de suivi du projet;
- Grille des entrevues individuelles avec les personnes âgées.;
- Grille d'entrevue du groupe de discussion avec les bénévoles;
- Questionnaire en ligne pour les bénévoles;
- Guide d'entrevue auprès de la personne responsable et de la directrice générale;
- D'autres outils mis en place par l'organisme avant la démarche d'évaluation ont profité à celle-ci.

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

Promotion et mobilisation

- Le projet de la Biblio mobile a fait 25 apparitions publiques dans différents endroits/événements (pharmacie, Journée de la culture, Salon des aînés, etc.) pour aller à la rencontre soit d'intervenantes sociales, de personnes aînées ou encore pour faire connaître le projet à la population générale.
- 725 personnes ont été rejointes grâce à ces apparitions publiques.
- Des entrevues radiophoniques et journalistiques dans les médias locaux ainsi que des affichages publicitaires ont permis une plus grande visibilité du projet. La portée de cette promotion est estimée à 41 270 visionnements ou écoutes.

Offre de services

- Depuis le début du projet, 15 jumelages entre bénévoles et personnes aînées ont été réalisés, donnant lieu à 152 visites de la Biblio mobile.
- 13 visites en HLM pour personnes aînées ont été réalisées.
- Au cours de la période d'évaluation, trois formations ayant pour objectifs de présenter le projet, d'expliquer et d'outiller les bénévoles quant à leur rôle et leurs responsabilités ont été offertes, rejoignant 22 personnes.
- 358 prêts de matériel ont été effectués entre mars et décembre 2022.

Dépistage et référencement abus et maltraitance

- Une formation au sujet de la prévention de la maltraitance a été offerte à quatre reprises au cours de la période de collecte de données, rejoignant 19 bénévoles.
- En lien avec les besoins non répondus, les bénévoles ont effectué plusieurs références, notamment vers d'autres services du CAB Brandon, comme la popote roulante.

Dépistage et référencement abus et maltraitance

- Une formation au sujet de la prévention de la maltraitance a été offerte à quatre reprises au cours de la période de collecte de données, rejoignant 19 bénévoles.
- En lien avec les besoins non répondus, les bénévoles ont effectué plusieurs références, notamment vers d'autres services du CAB Brandon, comme la popote roulante.

Retombées : effets observés

Promotion et mobilisation

- L'organisme a réalisé de nombreuses activités de promotion permettant aux potentiels partenaires de bien connaître le projet.
- L'organisme trouve difficile le recrutement de nouvelles personnes participantes au projet de la Biblio mobile.
- Les personnes âgées recevant la visite de la Biblio mobile ont majoritairement été référées à l'interne du CAB Brandon. C'est-à-dire que celles-ci bénéficiaient, pour la plupart, d'autres services de l'organisme avant de s'inscrire à la Biblio mobile.

Offre de services

- Le projet de la Biblio mobile émerge du besoin de briser l'isolement de personnes âgées en temps de pandémie. Des personnes âgées expriment que la Biblio mobile parvient à répondre à ce besoin.
- Pour certaines personnes âgées, la Biblio mobile est une activité prioritaire et elles s'assureront de planifier leurs rendez-vous et autres activités en conséquence.
- Pour quelques aîné.e.s, les visites aux trois semaines sont insuffisantes, ou encore, la durée des visites est trop courte.
- Le vaste choix de matériel de la Biblio mobile est apprécié des personnes âgées.
- Globalement, le sentiment de compétence des bénévoles est élevé.
 - Quelques éléments sont nommés afin d'augmenter ce sentiment, comme recevoir une formation sur l'écoute active, avoir un café-causerie avec d'autres bénévoles et s'adresser à la responsable du projet pour être mieux outillé dans une situation particulière.
- Les usagères et les usagers rencontrés par la responsable du projet mentionnent ressentir les bienfaits de la Biblio mobile au niveau de leur vie sociale.
- Les usager.ère.s apprécient l'ouverture d'esprit et les nouveaux apprentissages que les échanges avec les bénévoles leur apportent. Les personnes âgées en retirent un sentiment d'enrichissement.
- Des avantages sont retirés des jumelages tant pour les personnes âgées que pour les bénévoles.
- Une relation amicale, voire familiale, se développe entre les personnes âgées et les bénévoles, ce qui procure, pour les personnes âgées, un sentiment de bien-être.
- Les personnes âgées se sentent soutenues par les bénévoles. Elles se sentent écoutées, respectées et non jugées lorsqu'elles vivent des émotions plus difficiles.

Dépistage et référencement abus et maltraitance

- Bien que jusqu'à présent les bénévoles n'aient pas eu à signaler une situation de maltraitance, celles-ci sont d'avis qu'avec les outils et les connaissances transmises par le CAB Brandon, elles sauront déceler rapidement les signes d'abus et/ou de maltraitance et aviser la personne responsable.
- Les bénévoles se sentent outillées pour référer, au besoin, vers l'intervenante de milieu. Elles jugent également être bien accompagnées par la responsable du projet.

Sentiment d'un filet de sécurité pour les personnes âgées

- Pour certaines personnes âgées, la fréquence des rencontres n'est pas suffisante afin de procurer un sentiment de sécurité. Certaines ont aussi un réseau social bien présent autour d'elles qui assure cette fonction.
 - Toutefois, les personnes âgées nomment qu'elles peuvent compter sur les bénévoles en cas de besoin.

Amélioration des conditions de vie

- Le projet contribue à l'amélioration du sentiment de bien-être, tant des bénévoles que des usagères.
- La Biblio mobile favorise l'accès à la culture.
- Le projet favorise le maintien à domicile grâce aux références des bénévoles vers des services de soutien à domicile, comme la popote roulante, l'aide-ménagère, etc.
- Les visites de la Biblio mobile incitent les personnes âgées à prendre soin d'elles et de leur environnement.

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

- Le projet de la Biblio mobile en est un qui agit en prévention et a le potentiel d'avoir des effets positifs sur les conditions de vie des personnes concernées (bénévoles et usager.ère.s). En effet, l'évaluation du projet a mis en lumière que les bénévoles retirent autant de bénéfices du projet que les personnes usagères. Les bénévoles étant pour la plupart également des personnes âgées qui, pour certaines, vivaient de l'isolement ou de la solitude avant de participer au projet.
- La Biblio mobile favorise l'accès à la culture et à de nouvelles connaissances. Elle permet de stimuler intellectuellement et socialement les personnes concernées. Il est possible de croire que le projet a un effet positif sur la santé mentale des personnes âgées participantes.
- Le projet favorise le maintien à domicile grâce aux références des bénévoles vers des services de soutien à domicile, comme la popote roulante, l'aide-ménagère, etc.
- Les visites de la Biblio mobile incitent les personnes âgées à prendre soin d'elles et de leur environnement.

Somme toute, le projet de la Biblio mobile contribue à briser l'isolement des personnes âgées participantes. Par ailleurs, certains défis ont été rencontrés et des pistes pour consolider l'atteinte des objectifs peuvent être envisagées.

Défis rencontrés

- L'offre de service de la Biblio mobile doit s'adapter à une population de personnes âgées ayant un faible niveau de littératie afin de mieux les rejoindre et de faire en sorte qu'elles se sentent concernées par le projet.
- Les personnes âgées référées vers le service par différent.e.s intervenant.e.s en santé et services sociaux présentent souvent une trop grande perte d'autonomie, ce qui nuit à l'expérience qu'elles ont de la Biblio mobile et au jumelage avec les bénévoles. Selon les travailleuses, il est difficile d'obtenir des références de personnes âgées qui sont « dans la bonne parenthèse de vie » (en début de perte d'autonomie) pour recevoir le service et l'apprécier pleinement.

Pistes pour consolider la pratique et l'atteinte des objectifs

- Des réflexions sont entamées pour adapter le projet aux différentes réalités des personnes âgées du territoire.
- Afin de mieux répondre aux attentes des bénévoles, les travailleuses du CAB réfléchissent à la création d'un espace qui permettrait aux bénévoles d'échanger entre elles.
- Des réflexions sont commencées au sujet de l'évolution du projet dans les prochaines années et sa pérennisation.
- Des réflexions se poursuivent afin d'enraciner davantage le projet dans la communauté et d'assurer sa pérennité.

[Je] me suis sentie soutenue et écoutée dès la première visite [dans la problématique] que [je vivais]. (Usager.ère)

C'est déjà quelque chose, juste d'avoir quelqu'un qui vient chez vous une fois par mois, qui s'intéresse à toi, qui a le goût de te jaser, de prendre un café, au-delà des livres, peu importe, les personnes âgées, elles l'attendent leur visite. Moi, j'ai des madames qui se mettent des boucles d'oreilles, du rouge à lèvres, font des sucres à la crème, font des biscuits et l'attendent vraiment cette visite-là. (Bénévole)

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 d'action bénévole Brandon, ou pour avoir accès aux outils de collecte: Marie-Claude Charette, directrice. Tél : 450 835-9033. Courriel : cbb9033@gmail.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*. Biblio mobile. Déposé au Centre d'action bénévole Brandon 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.