



Rapport d'évaluation



Biblio mobile

Août 2023



**CENTRE D'ACTION
BÉNÉVOLE BRANDON**

Dans le cadre des Alliances pour la solidarité 2017-2023

Cette évaluation est réalisée dans le cadre de la mesure 11 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, intitulée Alliances pour la solidarité, lesquelles sont soutenues par le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS).

Le Centre d'action bénévole Brandon, porteur du projet de la Biblio mobile, a accepté de participer à un processus d'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale réalisé par le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA).

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

PROFESSIONNELLES DE RECHERCHE

Sarah-Jane Roy-Beauregard, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)
Marie-Pier Saint-Louis, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

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 :

Marie-Claude Charette, Directrice.
Tél : 450 835-9033. Courriel :
cbb9033@gmail.com

Pour citer ce document :

Roy-Beauregard, Sarah-Jane. 2023. *Rapport d'évaluation : Biblio mobile*. Rapport 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). 37 pages.



**CENTRE D'ACTION
BÉNÉVOLE BRANDON**

Pour avoir accès aux outils de collecte : Centre d'action bénévole Brandon.
Tél : 450 835-9033

Le Centre de recherche sociale appliquée est un organisme autonome à but non lucratif qui soutient le développement du pouvoir d'agir des collectivités et des organisations. À cette fin, il recourt à la recherche sociale pour accompagner les groupes dans leur analyse des problèmes sociaux et la synthèse de leurs pratiques. Son approche participative favorise le croisement des savoirs théoriques et d'action ainsi que le transfert continu des connaissances.

Centre de recherche sociale appliquée
1060, rue St-François-Xavier,
Trois-Rivières QC G9A 1R8
819 840-0458 / crsa@lecrsa.ca / www.lecrsa.ca



CRSA
CENTRE DE RECHERCHE
SOCIALE APPLIQUÉE



TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	4
L'Alliance pour la solidarité 2017-2023.....	4
Objectifs de l'évaluation des projets.....	4
Critères de sélection des projets évalués.....	4
Mise en contexte du projet.....	6
Description du Centre d'action bénévole Brandon.....	6
Présentation du projet de la Biblio mobile.....	6
Partenaires du projet.....	7
Approche d'évaluation et aspects méthodologiques.....	8
La pratique d'évaluation du CRSA.....	8
Type d'accompagnement et processus méthodologique.....	9
Défi ayant influencé la collecte de données.....	11
Le cadre logique.....	13
Mise en contexte.....	12
Utilités.....	12
Utilité pour la mise en œuvre/pérennité du projet :.....	12
Utilité pour la démarche d'évaluation participative :.....	12
Utilité pour soutenir le processus de concertation :.....	12
Présentation du cadre logique du projet.....	13
Promotion et mobilisation.....	14
Objectif de la promotion et de la mobilisation.....	14
Résultats et effets attendus.....	14
Outils d'évaluation des résultats.....	14
Tableau de bord administratif.....	14
Formulaire/sondage à l'inscription des usager.ère.s.....	15
Entrevue usager.ère.s.....	15
Groupe de discussion avec les bénévoles.....	15
Présentation des résultats de la promotion et de la mobilisation.....	16



Réalisation des activités	16
Connaissance du projet par les partenaires et références de bénévoles et d'usager.ère.s	18
Réponse du projet aux besoins des personnes âgées.	19
Réalisation des activités	23
Connaissance du projet par les partenaires et références de bénévoles et d'usager.ère.s	23
Réponse du projet aux besoins des personnes âgées.	23
Offre de services	24
Objectif des services offerts par la Biblio mobile	24
Résultats et effets attendus.....	24
Outils d'évaluation des résultats	24
Tableau de bord	24
Entrevues individuelles avec les usager.ère.s	24
Groupe de discussion avec les bénévoles.....	24
Questionnaire aux bénévoles.....	25
Questionnaire d'appréciation de la formation d'accueil des bénévoles.....	25
Présentation des résultats	25
Réalisation des activités	25
Sentiment qu'on les bénévoles d'être outillées pour les visites de la Biblio mobile.....	27
Sentiment des usager.ère.s d'être stimulé.e.s intellectuellement et d'avoir accès à des connaissances.....	29
Avantages retirés des jumelages	30
Sentiment d'être moins isolé.e.s.....	31
Dépistage et référencement.....	33
Objectifs du dépistage et référencement, abus et maltraitance	33
Résultats et effets attendus.....	33
Outils d'évaluation des résultats	33
Tableau de bord	33
Questionnaire aux bénévoles.....	33
Groupe de discussion avec les bénévoles.....	33



Présentation des résultats	33
Réalisation des activités	33
Sentiment des bénévoles d'être outillées pour dépister les abus et les besoins non répondus.....	34
Sentiment des bénévoles d'être outillées pour référer vers l'intervenante. ...	37
Sentiment de filet de sécurité pour les personnes âgées	38
Améliorations des conditions de vie.....	39
Bilan de la démarche d'accompagnement en évaluation	42
Conclusion	44



INTRODUCTION

L'Alliance pour la solidarité 2017-2023

La stratégie d'évaluation des Alliances pour la solidarité 2017-2023 comprend l'évaluation de deux projets, soutenus par le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS), dans chacun des six territoires retenus pour l'évaluation, soit Estrie, Chaudière-Appalaches, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Lanaudière et deux arrondissements de Montréal (Saint-Léonard et Côte-des-Neiges). Le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) a été mandaté pour soutenir les porteurs de projets dans l'évaluation des initiatives afin de documenter les résultats, effets et impacts de celles-ci.

Ce présent rapport présente l'évaluation du projet de la Biblio mobile chapeauté par le Centre d'action bénévole Brandon. Le second projet évalué pour cette région est celui du *Soutien aux consultations citoyennes des personnes en situation de vulnérabilité* porté par la Table des partenaires du développement social de Lanaudière (TPDSL).

Objectifs de l'évaluation des projets

- Évaluer les effets des projets en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
- Identifier et documenter les pratiques porteuses et les pratiques innovantes pouvant inspirer d'autres promoteurs.
- Susciter le développement d'habiletés et de réflexes propices à l'évaluation chez les actrices, les acteurs, les praticiennes et les praticiens impliqués.
- Contribuer à outiller les promoteurs pour l'évaluation de leurs actions, c'est-à-dire développer des outils d'évaluation pouvant être réutilisés et pouvant être transférés.

Critères de sélection des projets évalués

Les territoires ont été choisis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le processus concernant le choix des projets a été fait en collaboration avec les Alliances régionales. Les 12 projets ont globalement été choisis en fonction d'un ensemble de critères reflétant la diversité des initiatives soutenues par le FQIS et des personnes rejointes. À cette fin, le CRSA a produit un outil de sélection de projets qui a appuyé le choix des initiatives.



Les coordonnatrices et les coordonnateurs régionaux ont facilité la médiation avec les porteurs de projets en lançant un appel à participation qui tenait compte des objectifs suivants :

- Le promoteur souhaitait réaliser, sur une base volontaire, une évaluation de son projet et était prêt à y consacrer du temps et à participer à la réflexion;
- Le projet avait de très bonnes chances de mener à des effets avant la fin du financement.





MISE EN CONTEXTE DU PROJET

Description du Centre d'action bénévole Brandon

Le Centre d'action bénévole Brandon (CAB Brandon) est un organisme à but non lucratif localisé à Saint-Gabriel-de-Brandon, une municipalité de la région de Lanaudière. Cet organisme, œuvrant à soutenir la communauté depuis 1987, offre des services aux personnes âgées du territoire tout en faisant la promotion de l'action bénévole.

Le territoire desservi par le CAB Brandon est constitué de sept municipalités, soit : Ville de Saint-Gabriel, Saint-Gabriel-de-Brandon, Saint-Cléophas-de-Brandon, Saint-Damien, Saint-Didace, Mandeville et Saint-Norbert.

La mission de l'organisme couvre trois principaux champs d'action. Le premier étant destiné au développement de l'action bénévole et communautaire, le deuxième à la gouvernance et la vie associative et le troisième au soutien à la communauté. C'est au premier et au troisième champ d'action que se rattache le projet de la Biblio mobile ayant fait l'objet de la démarche d'évaluation. En effet, le développement de l'action bénévole et communautaire regroupe notamment l'ensemble des activités de formations offertes aux bénévoles. Quant au soutien à la communauté, celui-ci regroupe tant les services de transport/accompagnement, la popote roulante, les appels d'amitié, différentes activités de groupe et, bien évidemment, le service de la Biblio mobile.

Présentation du projet de la Biblio mobile

Plus spécifiquement, la Biblio mobile, instiguée en 2022, est un projet 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.



Ce service vise notamment à réduire l'isolement des personnes âgées, à améliorer leurs capacités cognitives, à favoriser leur socialisation en plus de contribuer à tisser un filet de sécurité autour d'elles. Une attention particulière est portée à rejoindre les personnes âgées habitant le territoire rural de Brandon.

Partenaires du projet

Afin d'actualiser ce projet, le CAB Brandon a reçu un soutien financier de la MRC d'Autray leur permettant d'acquérir un véhicule adapté à ce projet.

La collaboration avec deux HLM de la ville de Saint-Gabriel, comme mentionné plus haut, permet au CAB de rejoindre une clientèle différente des personnes âgées recevant les visites de la Biblio mobile à domicile.





APPROCHE D'ÉVALUATION ET ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES

La pratique d'évaluation du CRSA

Le positionnement du CRSA s'inscrit dans la perspective évaluative participative et axée sur la pratique réflexive. Cette pratique implique que les organisations et les personnes qui y travaillent posent un regard critique sur leurs actions en cours de réalisation. Elle suppose que ce processus amène à une prise de conscience des cohérences et des biais de leurs pratiques et de la nécessité de les réfléchir de manière évolutive et en mode d'apprentissage continu. L'accompagnement de ce processus amène à recevoir des rétroactions constructives sur leurs pratiques et faire des ajustements pour améliorer l'action et sa portée.

En cohérence avec cette approche, la démarche d'évaluation du CRSA est principalement qualitative et participative, et ce, à toutes les étapes du processus:

- La définition des objets et questionnements;
- L'élaboration de modèles logiques;
- Le développement de cadres analytiques;
- L'identification d'indicateurs de résultats;
- Le développement d'outils de collecte de données, des méthodes de saisie et d'analyse des données.

Le CRSA vise à ce que l'évaluation soit utile à l'action et favorise une réflexion critique sur celle-ci. Un apport important de l'évaluation est cette compréhension commune du sens de l'action obtenu au cours du processus. L'évaluation est alors propice à la valorisation, l'amélioration et la transformation des pratiques. Enfin, la pratique d'évaluation du CRSA permet de poser un regard social, soit un regard sur la communauté dans son ensemble en questionnant les changements survenus pour les communautés au-delà des pratiques évaluées.

Ce rapport présente à la fois des résultats qualitatifs issus des collectes auprès des personnes et quelques résultats quantitatifs obtenus à partir des outils de suivi du projet. La méthode qualitative implique la constitution de petits échantillons qui permettent d'approfondir la compréhension des enjeux vécus par les personnes et les retombées du projet. Même si les résultats ne sont pas absolument généralisables, la triangulation des données collectées entre les différentes parties prenantes du projet (les personnes concernées, les bénévoles et les porteurs de projet) fortifie la validité des résultats présentés.



Type d'accompagnement et processus méthodologique

L'accompagnement offert par le CRSA au CAB Brandon pour l'évaluation du projet de la Biblio mobile a débuté en novembre 2021 et s'est terminé en juin 2023. Au total, 12 rencontres ont eu lieu, principalement en visioconférence avec la personne responsable du projet, permettant de clarifier le mandat d'évaluation du projet, de convenir du fonctionnement et de construire le cadre logique et celui d'évaluation. La directrice générale s'est également jointe aux premières rencontres d'orientation. Les rencontres suivantes ont servi à développer les outils de collecte de données, à planifier les moments de collectes de données auprès des personnes concernées et enfin, à présenter les résultats. Tout au long de la démarche d'évaluation, des suivis et des échanges ont été effectués par courriel ou téléphone. Ceux-ci ont été assurés par la responsable du projet.

Plus concrètement, le processus d'accompagnement méthodologique réalisé avec CAB Brandon s'est décliné en six (6) grandes étapes dans lesquelles chacune des actrices concernées (responsable, directrice générale, bénévoles, personnes usagères) a été impliquée ou interpellée :

1. Élaboration du cadre logique;
2. Élaboration du cadre d'évaluation;
3. Élaboration des outils de collecte de données;
4. Réalisation des activités de collecte;
5. Analyse transversale des données et interprétation des résultats;
6. Présentation et discussion de résultats.

Le tableau ci-dessous présente les objectifs sous-jacents, les parties prenantes impliquées dans le processus et les outils produits à chaque étape.

Étapes de l'évaluation	Parties prenantes impliquées	Outils produits
<p>Élaboration du cadre logique</p> <p>Un modèle logique basé sur la théorie du changement a été élaboré, au début de la démarche d'accompagnement, de manière à cerner l'articulation entre les intentions du CAB Brandon, les stratégies d'intervention, les objectifs, les activités et les changements souhaités (résultats et effets).</p> <p>Ce modèle logique permet de dépasser la seule logique de l'atteinte des résultats et d'entamer une réflexion sur les effets perçus au regard des intentions de départ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA • Responsable de projet • Directrice générale 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre logique



Étapes de l'évaluation	Parties prenantes impliquées	Outils produits
<p>Élaboration du cadre d'évaluation Le cadre d'évaluation comprend les résultats, effets et impacts identifiés avec le porteur de projet. Y sont déclinés les différents indicateurs qui permettent de documenter le projet. Le cadre d'évaluation indique les outils et périodes de collecte pour chacune des dimensions, ainsi que les parties prenantes associées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA • Responsable du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre d'évaluation
<p>Élaboration des outils de collecte de données Les outils de collecte de données ont une double fonction : ils permettent d'évaluer les effets du projet et ils contribuent à outiller l'organisme promoteur pour l'évaluation de leurs actions de manière continue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA • Responsable du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau de bord de la responsable 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
<p>Analyse transversale des données et interprétation des résultats La grande majorité des données récoltées grâce aux différents outils de collecte sont de nature qualitative. Elles ont été synthétisées, anonymisées et analysées de manière transversale. Il en va de même pour les quelques données quantitatives recueillies. Elles ont été compilées, analysées et interprétées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA 	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau synthèse des résultats
<p>Présentation et discussion de résultats La dernière activité visant à présenter les résultats préliminaires et à en discuter a pris la forme d'une rencontre en présence avec la responsable du projet et la directrice générale en juin 2023. Les échanges ont permis de bonifier l'interprétation des résultats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA • Intervenante responsable • Directrice générale 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport



Défis ayant influencé la collecte de données

Le principal défi rencontré réside dans l'utilisation du tableau de bord qui visait à documenter différents indicateurs de résultats et à voir, en un coup d'œil, l'évolution du projet. Toutefois, le tableau était complexe à remplir pour l'organisme, car cette méthode de fonctionnement s'éloignait de leur pratique de recueillement de données statistiques. Les données du tableau de bord ont donc été partiellement remplies, l'organisme ayant plutôt noté les informations à la main. Néanmoins, celles-ci ont été complétées par le CRSA à la suite d'échanges verbaux.

Il est également important de préciser que les entretiens auprès des personnes usagères de la Biblio mobile ont été réalisés par la personne responsable du projet et que ceux-ci n'ont pas été enregistrés. Il est ainsi possible que la prise de note effectuée ait, non intentionnellement, été sélective. De plus, le fait d'avoir uniquement à disposition des notes prises par une tierce personne limite la profondeur de l'analyse et de l'interprétation des résultats. Toutefois, l'on constate que tout au long de la démarche d'évaluation, de même que lors de la présentation des résultats, la posture et les réflexions autocritiques des travailleuses sont bien présentes, ce qui atténue ce biais. De plus, les autres méthodes de collecte de données, notamment celles auprès des bénévoles, révèlent des informations similaires à celles recueillies auprès des personnes usagères.



LE CADRE LOGIQUE

Mise en contexte

Le cadre logique vise à faire apparaître les liens d'articulation entre les principes, les actions et les retombées souhaitées par le projet. En d'autres termes, on y retrouve, modélisé sur une page : le contexte et la logique qui guident le changement souhaité; les raisons d'être du projet; les moyens que se donne l'organisme pour atteindre ses objectifs; les résultats à court, moyen et plus long terme des activités mises en œuvre.

Le cadre logique a été réalisé à partir de l'analyse documentaire de l'appel à soumission et des divers documents de présentation du projet partagés par l'organisme promoteur. Il a été l'objet de discussions visant à clarifier ses composantes et ses articulations, et est issu d'une compréhension commune du projet.

Utilités

Le cadre logique est un outil de soutien à la planification, à la mise en œuvre et à l'évaluation du projet. Il sert également comme document de référence pour favoriser la collaboration entre différentes parties prenantes autour d'une vision commune du projet. L'accompagnement offert à CAB Brandon étant survenu après le démarrage du projet, le cadre logique n'a pas contribué aux processus de planification du projet, mais il demeure utile pour la mise en œuvre/pérennité du projet et son évaluation.

Utilité pour la mise en œuvre/pérennité du projet :

- Il favorise le suivi du projet et permet de veiller à ce qu'il reste sur la bonne voie ou de déterminer les ajustements afin d'atteindre les objectifs de changement.
- Il est utile lors de passation/transition de ressources humaines.

Utilité pour la démarche d'évaluation participative :

- Il guide la collecte de données et le choix d'indicateurs.
- Il facilite l'évaluation visant à déterminer dans quelle mesure une activité a été réalisée comme prévu.
- Il permet d'illustrer les retombées des différents axes du projet et d'observer la complémentarité des différents axes et les relations de cause à effet qui ont mené à un changement.

Utilité pour soutenir le processus de concertation :

- Il favorise une compréhension commune du projet, facilite la communication et la mobilisation des différentes parties prenantes.

NOTRE THÉORIE DU CHANGEMENT

PROJET : Biblio mobile

Pour quelles raisons on le fait?

CONTEXTE (sur quel problème voulons-nous agir?)

- Forte population peu mobile (vieillesse)
- Avec la pandémie, les personnes âgées sont encore moins mobiles
- Les personnes âgées sont à risque de vivre de la violence et des abus
- Lors d'un sondage, les personnes appelées ont nommé être intéressées par un service à domicile de prêt de livres.
- Plusieurs services ont fermé avec la pandémie, réduisant

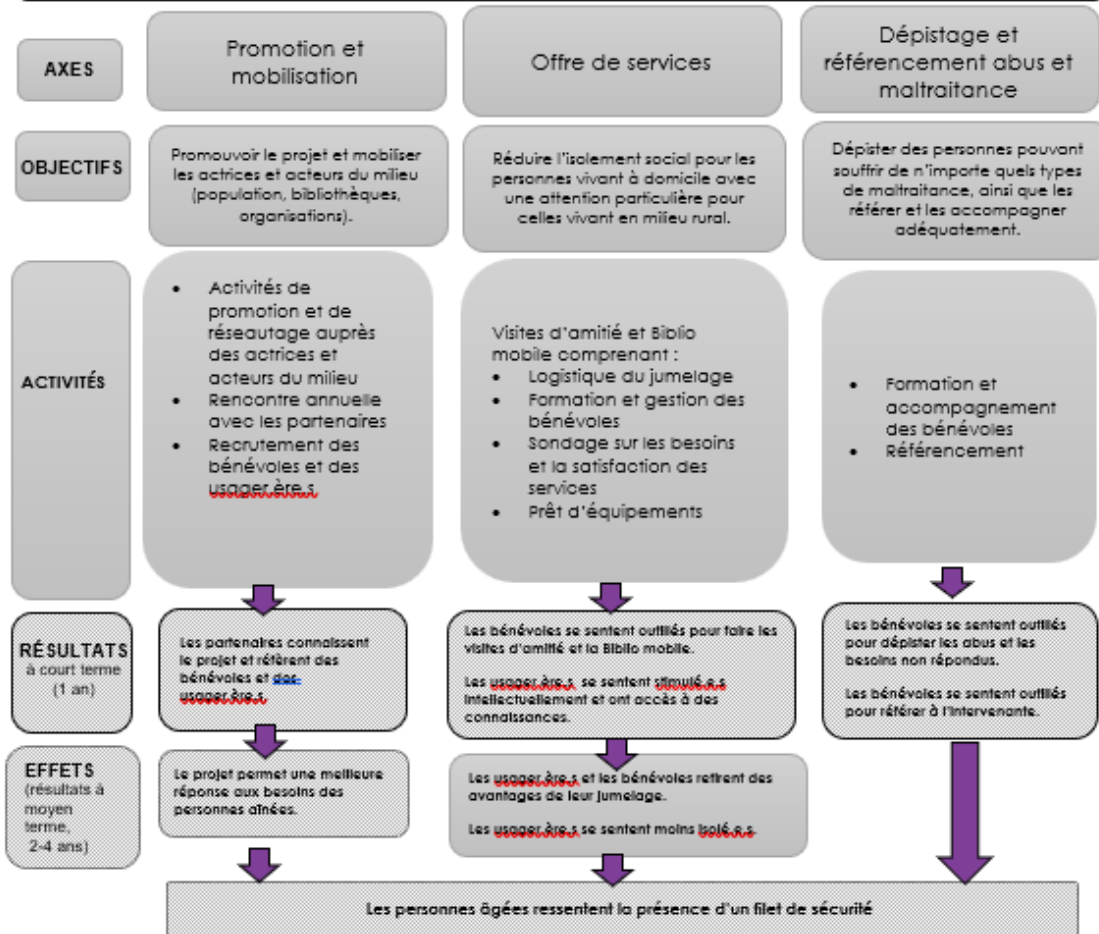
LOGIQUE D'INTERVENTION :

Comment croyons-nous que notre intervention (action) est appropriée pour atteindre les impacts à long terme?

En offrant des services inclusifs et peu stigmatisants comme une Biblio mobile, il sera possible de rejoindre l'ensemble des personnes âgées.

Ce service sera une opportunité pour accroître la socialisation, assurer une vigilance sur les abus et référer les personnes vers des services appropriés.

BUT DE NOTRE PROJET : Réduire l'isolement des personnes âgées



Pour quelles raisons on le fait?

IMPACTS (À LONG TERME, 5 ans et +)

Qu'est-ce qu'on fait?

Qu'est-ce que ça donne?





PROMOTION ET MOBILISATION

Cet axe du cadre logique constitue les différentes activités de promotion et de réseautage réalisées autour du projet de la Biblio mobile afin de la faire connaître au plus grand nombre d'acteur.trice.s dans la communauté susceptible de diriger des personnes âgées vers ce service.

Objectif de la promotion et de la mobilisation

L'objectif est de mobiliser les différents acteur.trice.s de la communauté en promouvant le projet de la Biblio mobile auprès d'eux et elles.

Résultats et effets attendus

À court et à moyen terme, il est souhaité que :

- Les partenaires connaissent le projet et réfèrent des bénévoles et des usager.ère.s;
- La Biblio mobile permet une meilleure réponse aux besoins des personnes âgées.

Outils d'évaluation des résultats

Quatre outils d'évaluation ont été utilisés en collaboration avec la responsable du projet afin de documenter l'atteinte des résultats escomptés.

Tableau de bord administratif

Le tableau de bord est un document Excel qui permet de documenter les indicateurs quantitatifs en lien avec le projet. Cet outil a été complété à trois reprises, soit en juin, septembre et décembre 2022. Les informations recueillies étaient en lien avec les activités de promotion, le nombre de bénévoles et de personnes âgées participant au projet, le nombre d'équipements de la Biblio mobile prêtés, le nombre de formations offertes aux personnes bénévoles ainsi que le nombre de référencement effectué par ces dernières.

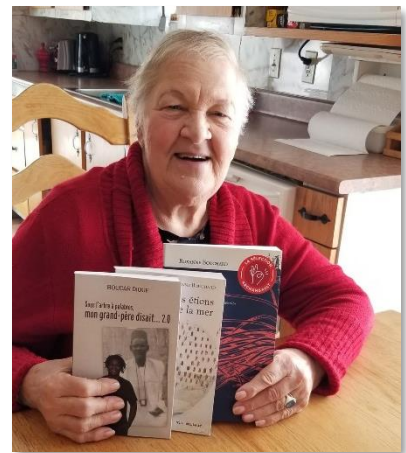


Formulaire/sondage à l'inscription des usager.ère.s

Ce formulaire a été élaboré par l'organisme avant même la démarche d'évaluation. Ce document est complété par la personne responsable du projet lorsqu'une personne aînée souhaite recevoir les visites de la Biblio mobile. Cela permet d'en savoir davantage sur l'histoire de vie de la personne ainsi que sur les besoins de la personne de même que ses goûts et intérêts en lien avec la Biblio mobile. Ce formulaire permet notamment d'assurer un jumelage avec des bénévoles qui partagent des intérêts communs.

Entrevue usager.ère.s

Une grille d'entrevue a été élaborée par le CRSA en collaboration avec la responsable du projet. Cinq entrevues individuelles ont été réalisées par la responsable du projet au domicile des personnes aînées recevant la visite de la Biblio mobile, entre octobre et décembre 2022. Les entrevues ont été d'une durée approximative de 30 minutes. Les entrevues n'ont pas été enregistrées. La personne responsable a noté les éléments importants dans la grille d'entrevue et a fait parvenir les documents au CRSA. Les personnes aînées ont signé un formulaire de consentement. Les informations collectées par la responsable ont été synthétisées, anonymisées, compilées, analysées puis interprétées par le CRSA.



Groupe de discussion avec les bénévoles

Un groupe de discussion auprès de 6 bénévoles a été réalisé en présence par le CRSA à la fin novembre 2022 au CAB Brandon. Ce groupe de discussion donnait suite à une activité brise-glace dans laquelle les participantes, à tour de rôle, ont présenté une découverte littéraire de la Biblio mobile. Le groupe de discussion a été d'une durée de 1 h 30. Chaque participante a rempli un formulaire de consentement et la discussion a été enregistrée avec l'accord de toutes. Les informations collectées ont été synthétisées, anonymisées, compilées, analysées puis interprétées.



Présentation des résultats de la promotion et de la mobilisation

Réalisation des activités

Dans le but de faire la promotion du projet et mobiliser les acteurs et les actrices de la municipalité afin de référer des bénévoles et des personnes intéressées à recevoir les visites de la Biblio mobile, le CAB prévoyait, lors de la conception du projet, de faire de multiples activités de réseautage, dont un événement annuel qui aurait rassemblé les différents partenaires.

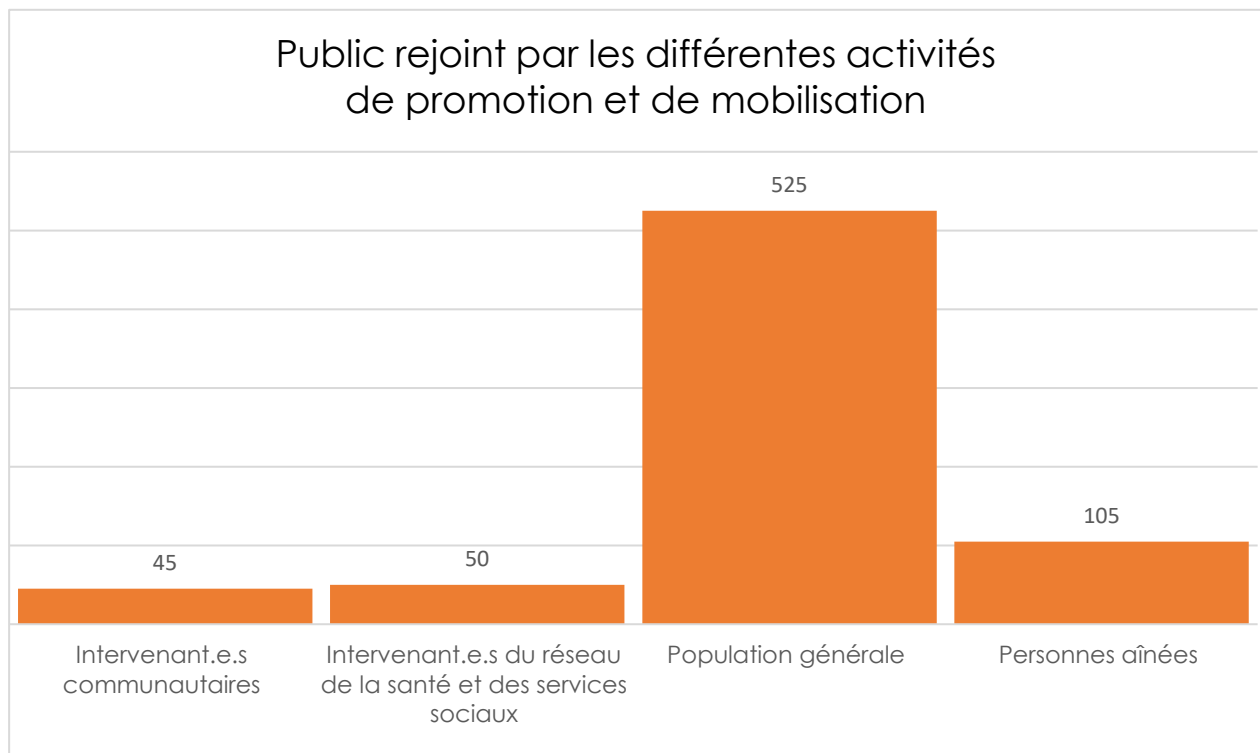
Ces activités de rassemblement entre partenaires n'ont cependant pu être réalisées vu les difficultés rencontrées à mobiliser les acteur.trice.s de la communauté. En effet, les responsables du projet espéraient une collaboration plus facile avec différentes organisations gravitant auprès des personnes âgées dans la région, comme les différentes professionnelles au soutien à domicile du CISSS de Lanaudière, pour le référencement de personnes âgées vers le service. La collaboration avec les différentes bibliothèques du territoire desservi ne s'est également pas développée comme espéré. Elles expliquent cependant que la conjoncture rend difficile la mise en place de partenariats due au rythme effréné du travail des différentes intervenantes au soutien à domicile, d'une part, et d'autre part, due aux heures d'ouverture des bibliothèques du territoire qui sont souvent opérées par des bénévoles.

« Il y a des collaborations qu'on se serait attendues qui ne sont pas venues. Entre autres, toutes les bibliothèques. C'est très laborieux de réussir à avoir des partenariats avec eux. Pis en même temps, ce n'est pas un reproche, il y a beaucoup de ces organisations-là que c'est des bénévoles, on est en milieu rural, des fois la bibliothèque est ouverte 2 heures par semaine. C'est moins facile qu'on s'imaginait ». (Directrice)

« Toute l'équipe en soutien à domicile. Évidemment, moi, j'ai gratté. Je fais de la concertation et la chef de soutien à domicile, je l'ai autour de la table. Donc, je veux savoir comment se fait-il qu'on ait aucune référence. Mais présentement, c'est extrêmement difficile au CISSS, vous le savez, je vous apprendis rien, et particulièrement au niveau du soutien à domicile, parce qu'ils sont à l'urgence, ils ont des caseloads épouvantables. Ils vont aux besoins vitaux de la personne et après ça, il faut qu'ils aillent en voir un autre, je les comprends aussi. Ce n'est pas un reproche, si j'étais dans ses souliers, je ferais probablement pareille. Mais je me dis, avec le long terme, ayons confiance, mais ce n'est pas parce qu'on n'a pas présenté le service, ça fait deux fois que [la responsable du projet] le fait ». (Directrice)



Malgré la consolidation de partenariats plus laborieuse qu'espérée, l'organisme a fait preuve de créativité et s'est adapté afin de réussir à promouvoir le projet de la Biblio mobile auprès de la population. En effet, le Centre d'action bénévole a tout de même su développer de nouvelles stratégies afin de faire rayonner le projet dans la communauté et accentuer sa visibilité. Malgré qu'un grand événement rassembleur n'ait pu être organisé, entre avril et octobre 2022, le projet de la Biblio mobile a fait 25 apparitions publiques dans différents endroits/événements pour aller à la rencontre soit d'intervenantes sociales, de personnes âgées ou encore pour faire connaître le projet à la population générale. À titre d'exemple, l'organisme a saisi l'occasion de la Journée de la culture et du Salon des aînés afin de présenter un kiosque avec les services de l'organisme, dont la Biblio mobile. D'autres moyens, comme des kiosques dans les pharmacies et des rencontres d'information, ont eu lieu. Ces activités de promotion ont permis de rejoindre directement 725 personnes.



De plus, des entrevues radiophoniques et journalistiques dans les médias locaux ainsi que des affichages publicitaires ont été réalisés, ce qui a permis une plus grande visibilité du projet dans la communauté. La portée de cette promotion est estimée à 41 270 visionnements ou écoutes.



SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE MOBILISATION.

- La consolidation de partenariats en vue de référer des bénéficiaires ou de recruter des bénévoles a été plus difficile qu'espérée.
- L'organisme a donc privilégié d'autres stratégies pour faire connaître les services de la Biblio mobile dans la communauté. Plusieurs kiosques dans différents lieux publics ou lors d'événements ont été réalisés. La personne responsable est aussi allée à la rencontre d'intervenantes communautaires et du CISSS de Lanaudière ainsi qu'auprès de personnes âgées afin de faire connaître le projet. Ces activités ont permis de rencontrer 725 personnes.
- De la promotion dans les médias locaux a aussi été réalisée. La portée de cette visibilité grand public est estimée à 41 270 visionnements ou écoutes.

Connaissance du projet par les partenaires et références de bénévoles et d'usagers.

Les personnes responsables du projet estiment qu'avec les informations données lors des différentes activités de promotion, les partenaires potentiels ont eu les informations nécessaires pour bien connaître le projet de la Biblio mobile et être en mesure de référer des bénévoles et des personnes âgées intéressées à bénéficier des visites. Pour le moment, considérant que les partenariats sont difficiles à développer, les personnes participantes sont majoritairement des âgées ayant recours à d'autres services du CAB, et donc, sont référées de l'interne.

Les personnes responsables du projet sont toutefois confrontées à une faible réponse des personnes âgées de la communauté. Elles trouvent difficile de recruter de nouvelles personnes à qui offrir le service.

« Les personnes âgées, il y en a beaucoup qu'on est allé chercher, soit que c'était des clients du transport ou de la popote roulante, peut-être plus au niveau du transport. J'ai eu beaucoup de références à l'interne. J'ai recommencé à faire des appels. J'ai une liste de clients au transport que je vais les appeler pour leur proposer carrément. C'est vraiment dur de recruter, on a fait énormément de publicités, mais on dirait que les gens ils pensent tout le temps "Ah non, c'est pas pour moi. Laissez-le à d'autres qui en ont plus besoin", j'ai souvent cette réponse-là». (Responsable du projet)



Certain.e.s usager.ère.s et bénévoles précisent toutefois avoir pris connaissance du service à travers le publipostage.

L'une des pistes de réflexion évoquées par la personne responsable et la directrice générale comme pouvant être un frein à l'adhésion au service réside dans la manière dont celui-ci a été présenté aux personnes âgées jusqu'à présent. En effet, les travailleuses expliquent qu'elles ont constaté le faible niveau de littératie des personnes âgées du territoire. Conséquemment, en faisant la promotion du projet comme étant une bibliothèque mobile, les travailleuses estiment que les personnes à qui le projet est destiné pouvaient se sentir moins interpellées du fait qu'elles ont peu d'aisance avec la lecture. Ces dernières estiment qu'à l'avenir, il sera important de faire valoir les visites d'amitié qui accompagnent la Biblio mobile ainsi que les divers équipements comme les casse-têtes, en plus de faire attention aux mots utilisés pour décrire le service : « ce n'est pas en parlant de livres qu'on va les rejoindre » (personne responsable).

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA CONNAISSANCE DES PARTENAIRES ET DES RÉFÉRENCES EFFECTUÉES

- L'organisme a réalisé de nombreuses activités de promotion permettant aux potentiels partenaires de bien connaître le projet.
- 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.
- L'organisme trouve difficile le recrutement de nouvelles personnes participantes au projet de la Biblio mobile.
- L'un des freins à l'adhésion des personnes âgées au projet réside potentiellement dans la manière dont celui-ci a pu être présenté. Étant donné que plusieurs âgé.e.s ont un faible niveau de littératie, ces personnes sont probablement moins interpellées si l'on parle du projet comme d'une bibliothèque.

Réponse du projet aux besoins des personnes âgées.

Initialement, le projet de la Biblio mobile a émergé de l'isolement vécu chez les personnes âgées pendant la pandémie de la COVID-19. Avec l'arrêt des visites à domicile du CISSS, le Centre d'action bénévole avait le souci de maintenir le lien avec les personnes âgées de la communauté en offrant un service qui permet d'entrer en contact avec ces



dernières, et donc, de briser la solitude. La Biblio mobile s'est ainsi avérée être « un prétexte pour rejoindre » (directrice) les personnes âgées du territoire.

« L'origine du projet, c'est la pandémie. C'était tough la pandémie. Le réseau a arrêté d'aller à domicile. Les personnes âgées ont leur parlait au téléphone, elles pleuraient, elles se sentaient vraiment laissées pour compte et je me rappelle dans une réunion d'équipe, j'ai dit à l'équipe : " il faut trouver une façon de rentrer dans les maisons pour briser l'isolement et rejoindre ces personnes-là" [...]. J'ai lancé ça et on a laissé mijoter ça. Un moment donné, on a mis en commun nos idées autour de la table et après on [a sondé les personnes âgées] aussi pour commencer, pis on les a sondés en pleine pandémie, faut se rappeler le contexte [...] c'était vraiment de réussir à créer un projet quelque part pour rentrer dans les maisons des personnes âgées. C'était notre défi ». (Directrice)

Les entrevues avec les usager.ère.s révèlent que, pour la plupart, ce besoin de briser l'isolement est bien réel et la Biblio mobile semble parvenir à y répondre. En effet, selon des personnes âgées recevant les visites de la Biblio mobile, le projet aide à réduire l'isolement, car les personnes âgées savent qu'elles auront une visite régulière.

Des usager.ère.s précisent également attendre « avec impatience » (personne âgée) leur visite, tandis que d'autres planifient leurs activités en conséquence. C'est donc dire que pour certaines personnes, les visites de la Biblio mobile sont prioritaires dans leur quotidien.

Par ailleurs, une personne rapporte que le fait de pouvoir emprunter des livres « aide à passer le temps entre les visites » (personne âgée).

Il est cependant nommé par des usager.ère.s qu'à leur avis, la fréquence des visites est insuffisante : « une visite aux trois semaines, c'est long » (personne âgée) ou encore que leur durée est trop courte.

Toujours en réponse aux besoins des usager.ère.s de la Biblio mobile, le projet semble faciliter l'accès à la culture. En effet, étant en milieu rural, il est parfois difficile de se déplacer autrement qu'en utilisant le véhicule, qu'il n'est plus possible d'utiliser pour plusieurs.

Les courtes heures d'ouverture des bibliothèques, par exemple, sont également un obstacle auquel la Biblio mobile vient pallier. Ainsi, différentes personnes usagères ont mentionné apprécier le fait de ne pas avoir à se déplacer pour avoir des livres.



Le vaste choix littéraire, de jeux et autres divertissements est aussi apprécié de ces personnes. Les bénévoles commentent cependant qu'afin d'encore mieux répondre à la demande et aux besoins des usagers et des usagères et de s'assurer que le matériel de la Biblio mobile soit accessible aux différentes conditions de santé de ceux-ci, qu'il serait intéressant d'ajouter des livres audios, de la musique ainsi que des films variés.

Les bénévoles observent également que la Biblio mobile est un moyen de briser la solitude et l'isolement des usagers. Certaines expriment cependant qu'elles constatent que les personnes rencontrées sont des femmes encore très actives, autonomes et organisées qui ne sont pas en « grande détresse » (bénévole). Selon elles, les aînées qui bénéficieraient le plus des visites de la Biblio mobile sont difficilement joignables.

« Le problème, c'est que les gens qui en ont besoin n'en veulent pas. Il y en a tellement de gens qui en aurait besoin, mais c'est difficile de rentrer chez eux. C'est difficile de franchir la porte des maisons. Les gens, ils ne veulent pas trop qu'on rentre dans leur intimité. On le sait qui en a beaucoup qui ont de la détresse, mais elle est là la difficulté. C'est de valeur qui n'en veulent pas. Les femmes qu'on va voir, c'est des femmes qui sont organisées, qui n'ont pas tant besoin. Que si elles nous acceptent dans leurs maisons, c'est parce qu'elles se sentent solides là, tu sais le ménage est fait, elles sont jolies, elles popotent encore. C'est des gens qui ont besoin de voir du monde pour voir du monde. Les gens qui sont en détresse, les gens qui vivent une solitude profonde, on ne les a pas ». (Bénévole)

À ce propos, l'organisme nuance la perception des bénévoles. La personne responsable et la directrice expliquent que le projet de la Biblio mobile s'adresse à toutes les personnes aînées, peu importe la situation vécue, et que le projet est aussi pertinent pour une personne aînée ne présentant pas de grande détresse. D'autant plus, que la portée première de ce projet s'inscrit en prévention. Elles observent toutefois que le projet répond le plus aux besoins lorsque les personnes aînées se retrouvent à un endroit précis sur le continuum de la perte d'autonomie. Pour illustrer, elles précisent que les personnes aînées en grande détresse ne pourraient pas être desservies par la Biblio mobile, puisque les visites sont faites par des bénévoles qui ne sont pas nécessairement outillés à cet effet. En contrepartie, elles constatent qu'une personne très autonome, qui sort souvent de la maison, est moins disponible pour une visite et annule fréquemment. C'est pourquoi elles soutiennent que le projet de la Biblio mobile atteint davantage ses objectifs lorsqu'il rejoint des personnes aînées en début de perte d'autonomie.



« Les gens en grande, grande détresse ne pourraient pas être desservis par les bénévoles, quand les aîné.e.s ont trop perdus d'autonomie, qu'ils sont trop en grande difficulté. Ce n'est pas du palliatif. Ça doit rester du plaisir. Il y a un ligne de temps pour laquelle les aînées doivent être référées lorsqu'elles sont en début de perte d'autonomie. La plupart des bénévoles veulent rester dans le plaisir. Si la personne veut le service, elle y a droit. Si elle n'est pas assez en perte d'autonomie, elle ne sera pas disponible pour une visite. Elle a tout le temps quelque chose et annule sa rencontre. Il y a une ligne de temps, avant ça ne marche pas, ils sont trop autonomes. C'est quelque chose qu'on doit clarifier aussi avec le CISSS, le type de Références le profil des usagers, pour que la Biblio mobile réponde aux besoins. Parce qu'on se rend compte que les références qu'ils font sont pour des usagers en trop grande perte d'autonomie, qui sont très malades ».
(Directrice générale)

En outre, des bénévoles commentent, tout comme certain.e.s usager.ère.s, que la fréquence des visites pourrait être augmentée en fonction des besoins de la personne visitée. Certaines estiment effectivement qu'une rencontre aux trois semaines est insuffisante pour un.e usager.ère vivant de l'isolement ou de la solitude. À cet effet, en commentaire du questionnaire complété par un.e bénévole, on peut lire la suggestion de la tenue d'une visite hebdomadaire ou encore, aux deux semaines.

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA RÉPONSE DU PROJET AUX BESOINS DES PERSONNES ÂÎNÉES.

- Le projet de la Biblio mobile émerge du besoin de briser l'isolement de personnes aînées en temps de pandémie. Des personnes aînées expriment que la Biblio mobile parvient à répondre à ce besoin.
- Pour certaines personnes aînées, 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. Certaines bénévoles sont également de cet avis et suggèrent des visites hebdomadaires ou aux deux semaines.
- Le vaste choix de matériel de la Biblio mobile est apprécié des personnes aînées.



SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA PROMOTION ET MOBILISATION	
DIMENSIONS (EFFETS)	FAITS SAILLANTS
Réalisation des activités	<ul style="list-style-type: none"> • La consolidation de partenariats en vue de référer des bénéficiaires ou de recruter des bénévoles a été plus difficile qu'espérée. • L'organisme a donc privilégié d'autres stratégies pour faire connaître les services de la Biblio mobile dans la communauté. Plusieurs kiosques dans différents lieux publics ou lors d'événements ont été réalisés. La personne responsable est aussi allée à la rencontre d'intervenantes communautaires et du CISSS de Lanaudière ainsi qu'auprès de personnes âgées afin de faire connaître le projet. Ces activités ont permis de rencontrer 725 personnes. • De la promotion dans les médias locaux a aussi été réalisée. La portée de cette visibilité grand public est estimée à 41 270 visionnements ou écoutes.
Connaissance du projet par les partenaires et références de bénévoles et d'usager.ère.s	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisme a réalisé de nombreuses activités de promotion permettant aux potentiels partenaires de bien connaître le projet. • 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. • L'organisme trouve difficile le recrutement de nouvelles personnes participantes au projet de la Biblio mobile.
Réponse du projet aux besoins des personnes âgées.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 âgé.e.s, les visites aux trois semaines sont insuffisantes, ou encore, la durée des visites est trop courte. Certaines bénévoles sont également de cet avis et suggèrent des visites hebdomadaires ou aux deux semaines. • Le vaste choix de matériel de la Biblio mobile est apprécié des personnes âgées.



OFFRE DE SERVICES

Cet axe constitue la réalisation des visites d'amitié de la Biblio mobile.

Objectif des services offerts par la Biblio mobile

L'axe offre de services a comme objectif de :

- Réduire l'isolement social des personnes âgées vivant à domicile, particulièrement celles situées en milieu rural.

Résultats et effets attendus

À court et moyen terme, les résultats et effets souhaités sont que :

- Les bénévoles se sentent outillés pour faire les visites de la Biblio mobile.
- Les usagères et les usagers se sentent stimulés intellectuellement et qu'ils aient accès à des connaissances.
- Les bénévoles et les usager.ère.s retirent des avantages de leur jumelage.
- Les usagères et les usagers se sentent moins isolés.

Tout comme l'axe d'intervention de milieu, celui de références et accompagnements vise à développer l'autonomie des personnes âgées, réduire leur isolement, favoriser le fait de se sentir soutenues et ultimement, que les personnes âgées agissent sur leur situation.

Outils d'évaluation des résultats

Tableau de bord

Outil décrit dans le premier axe.

Entrevues individuelles avec les usager.ère.s

Outil décrit dans le premier axe.

Groupe de discussion avec les bénévoles

Outil décrit dans le premier axe.



Questionnaire aux bénévoles

Ce questionnaire en est un qui a été conçu sur la plateforme LimeSurvey. Il s'agit d'une plateforme sécurisée permettant de garantir la confidentialité et l'anonymat des personnes répondantes. Les bénévoles ont pu répondre au questionnaire en ligne à l'aide d'un lien généré par la plateforme que la personne responsable leur a transmis. Avant de commencer à répondre au questionnaire, une note expliquant la démarche évaluative, l'anonymat des données ainsi que la réponse volontaire au questionnaire était écrite. En remplissant le questionnaire, cela faisait guise de consentement de la personne bénévole. Des 14 bénévoles sollicités pour répondre à ce questionnaire, tous l'ont complété en tout ou en partie. Les données collectées ont été compilées, synthétisées, analysées puis interprétées.

Questionnaire d'appréciation de la formation d'accueil des bénévoles

Ce questionnaire a été élaboré par l'organisme avant la démarche d'évaluation. Il consiste en une appréciation de la formation d'accueil des bénévoles. Dans le cadre de cette évaluation, 23 questionnaires ont été transmis au CRSA afin que les données soient compilées, synthétisées, analysées et interprétées. Le nombre de bénévoles ayant reçu la formation d'accueil n'indique pas nécessairement le nombre de bénévoles actifs dans le projet.

Présentation des résultats

Réalisation des activités

Comme décrit précédemment, le projet de la Biblio mobile comprend les visites d'amitié chez les personnes âgées grâce à un jumelage. Dans le cadre de ce projet, la formation des bénévoles de même que le prêt d'équipements font aussi partie de l'offre de services.

Jumelage

Par *jumelage*, l'on entend qu'il s'agit d'une paire de bénévoles jumelée à une personne âgée. Le nombre de jumelages indique le nombre de personnes âgées actives dans le projet de la Biblio mobile, c'est-à-dire le nombre de personnes qui, depuis le début du projet, ont reçu ou reçoivent toujours la visite de la Biblio mobile. Le nombre de jumelages n'indique pas le nombre de paires de bénévoles actives, puisque certaines dyades sont jumelées à plus d'une personne âgée. Ainsi, les données collectées par la responsable du projet indiquent que 15 jumelages ont eu lieu, représentant 152 visites de la Biblio mobile au domicile des personnes âgées.

En cours de projet, ce nombre est amené à fluctuer, puisque certains jumelages ne perdurent pas. En effet, il est arrivé que des bénévoles, comme des personnes âgées, se



retirent du projet dû à des problématiques de santé les empêchant de poursuivre leurs engagements ou de bénéficier des visites. Certaines personnes âgées ont également déménagé en résidence, ce qui a mis fin au jumelage. Par ailleurs, le CAB Brandon soutient que la qualité du jumelage est plus importante que le nombre de jumelages. Conséquemment, il est arrivé que des jumelages cessent puisque ceux-ci n'étaient pas optimaux : « c'est du relationnel. On ne peut pas y aller avec la quantité, on y va avec la qualité » (Directrice générale).

Formation

Afin de devenir bénévole pour la Biblio mobile, une formation est offerte. Celle-ci a pour objectif de présenter en profondeur le projet, d'expliquer et d'outiller la personne bénévole dans son rôle et ses responsabilités. Au cours de la période d'évaluation, trois formations ont été données rejoignant 22 personnes.

Prêt d'équipements

Quant au nombre d'équipements prêtés, il s'agit en fait des emprunts de livres, jeux, casse-têtes, vidéos, etc., de la Biblio mobile. En plus des personnes âgées qui reçoivent les visites et qui font, par conséquent, l'emprunt de matériel, un système de prêt a également été mis sur pied pour les bénévoles, ainsi que pour des personnes âgées vivant en HLM. En effet, une fois par mois, la Biblio mobile se rend dans deux HLM pour aîné.e.s du territoire pour rencontrer les locataires en groupe et partager un moment ludique en plus de leur permettre d'emprunter gratuitement du matériel. La responsable du projet observe qu'en HLM, les locataires font des casse-têtes en groupe, ce qui favorise la socialisation des personnes âgées. Depuis le début du projet, 13 visites en HLM ont eu lieu. Au moment de la collecte de données, 13 locataires avaient fait des emprunts à la Biblio mobile.

Au total, 358 prêts ont été effectués entre mars et décembre 2022.

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS DE L'OFFRE DE SERVICES

- Depuis le début du projet, 15 jumelages entre bénévoles et personnes âgées ont été réalisés, donnant lieu à 152 visites de la Biblio mobile.
- 13 visites en HLM pour aîné.e.s 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.



Sentiment qu'on les bénévoles d'être outillées pour les visites de la Biblio mobile

De façon générale, les bénévoles se sentent outillées et compétentes dans leur rôle. La formation offerte en amont a répondu aux attentes des bénévoles et a permis de clarifier leurs responsabilités. Effectivement, au terme de la formation, les bénévoles ont toutes indiqué, dans le questionnaire d'appréciation, qu'elles avaient une meilleure compréhension de leur rôle.

Lors du groupe de discussion, certaines bénévoles ont toutefois mentionné qu'il était parfois difficile de bien saisir la limite du rôle de la bénévole, notamment lorsque la personne visitée vit des émotions difficiles.

« Des fois, on se demande, moi en tout cas, je me suis souvent posé la question jusqu'où on peut aller. Quand on est allé voir notre madame, elle venait de perdre son mari. Elle avait souvent le goût de pleurer. J'essayais de la faire parler pour qu'elle nous partage ses émotions, qu'elle nous parle de lui : "parlez-nous de votre mari ". [...] J'aurais voulu en faire plus, je lui ai posé la question : "est-ce que vous auriez besoin d'aide pour votre deuil?" Elle a dit : "non, non, non, je vais passer au travers de ça". Mais je me suis dit après : "est-ce que ma question était pertinente? Est-ce que j'aurais dû poser cette question-là?" À savoir : "est-ce que je peux lui offrir ça? Est-ce que je peux lui ouvrir une porte?" Je ne le savais pas. Je me suis dit : "est-ce que c'est correct ce que je suis en train de faire?" Je ne me sens pas assez outillée dans ces situations-là. Mais, en même temps, je ne suis pas sûre que je veux ça, de déceler la détresse, la transmettre. [...] Je suis capable d'accueillir sa détresse, je suis capable d'accueillir la façon qu'elle vit son deuil pis qu'elle se sent limitée dans sa résilience, mais de poser la question : "est-ce que ça vous ferait du bien d'en parler avec quelqu'un qui peut vous aider?" T'sais : "est-ce que ça, je peux aller jusque-là? Est-ce que c'est ma limite?" C'est ça ma question. Je me suis dit, dépendamment de ce qu'elle m'aurait répondu, c'est sûr que ça changeait la donne. Mais là, tout de suite en partant, elle a dit : "non, je vais régler ça tout seul". Moi, je me disais : "ah, c'est de valeur parce qu'il y a quelqu'un qui peut l'aider". Je pense que c'est bien qu'on se pose la question, parce que ça démontre que notre rôle est limité, et qu'on se dit jusqu'où justement on peut aller et je pense que c'est excellent que chacun de nous on ait cette espèce de réflexe là ». (Bénévole)



Quant au sentiment de compétence, l'entrevue de groupe de même que les réponses au questionnaire permettent de constater que la plupart estiment que leur sentiment de compétence est élevé. Pour quelques bénévoles, ce sentiment était moins élevé, donnant lieu à des recommandations afin de l'augmenter :

- Si certaines croient que le sentiment de compétence augmentera avec le temps et l'expérience, au fil des rencontres avec les usager.ère.s, une bénévole exprime qu'elle apprécierait recevoir une formation sur l'écoute active.

« Quand, comment et quoi dire lorsque les personnes nous parlent de leurs problèmes de santé, familial, d'isolement, etc. ». (Bénévole)

- D'autres soulignent également avoir apprécié le café-causerie qui précédait le groupe de discussion et, même, le groupe de discussion en soi. Elles estiment que l'espace de partage entre bénévoles permet de partager les expériences, s'outiller et développer un sentiment d'appartenance au projet. À cet effet, elles aimeraient que l'expérience soit répétée.

« Moi je dirais un café-causerie comme là, là, juste jaser comme ça, tu échanges. [...] Je trouve moi, comme ça, le partage qu'on est en train de faire, le café-causerie pour échanger sur les situations qu'on vit, ça serait important. D'améliorer le contact, la façon de dire les choses à une personne qu'on visite. Selon l'expérience de l'autre, ce qu'elle a vécu. Parce que c'est des bons coups, de partager aussi ses difficultés, parce que peut-être que l'autre va dire : "eille, ça m'est déjà arrivé", c'est ça aussi». (Bénévole)

« Se ressourcer, moi j'appelle ça se ressourcer. Pis aller chercher les idées des autres. C'est vrai, parce que juste au niveau des livres, moi je n'aime pas tant lire, mais ça m'a donné le gout. Ça ne veut pas dire que je vais le lire complètement, mais ça a piqué la curiosité. Pis ça fait de la motivation. On est un team. On a tous le même objectif. Le café-causerie pourrait être informel. Un genre de partage de pratiques. Surtout si tu as de nouveaux bénévoles. Avoir cette causerie-là comme aujourd'hui, moi ça me donne de l'énergie ». (Bénévole)

« Une rencontre aux 2 mois pour un café-causerie avec tous les autres bénévoles pour échanger serait un atout ». (Bénévole)



- Finalement, les bénévoles mentionnent qu'au besoin ou en cas de doute, elles peuvent compter sur l'intervenante responsable du projet afin d'être mieux outillées dans une situation ou pour clarifier le rôle de la bénévole.

« La responsable est très à l'écoute et prends le temps de nous supporter en tout temps. Ses explications et son soutien sont très clairs». (Bénévole)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DU SENTIMENT DES BÉNÉVOLES D'ÊTRE OUTILLÉES POUR LES VISITES DE LA BIBLIO MOBILE

- 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.

Sentiment des usager.ère.s d'être stimulé.e.s intellectuellement et d'avoir accès à des connaissances

Selon les entrevues réalisées par l'intervenante auprès des usager.ère.s, ceux-ci sont d'avis que la Biblio mobile les stimule, particulièrement au niveau de la vie sociale. Quelques usager.ère.s précisent, à cet effet, que les échanges avec les bénévoles sont variés et sans tabous.

« C'est stimulant au niveau de la vie sociale. [On peut] parler de tous les sujets ». (Usager.ère)

Une usagère exprime également qu'à son avis, le jumelage favorise l'ouverture d'esprit, le partage de connaissance (comme des échanges de recettes) et de nouveaux apprentissages. Celle-ci apprécie particulièrement le jumelage puisque cela lui donne accès à des opinions et des visions différentes. Le partage d'expérience génère chez elle un sentiment d'enrichissement.



SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DU SENTIMENT DES USAGER.ÈRE.S D'ÊTRE STIMULÉ.E.S INTELLECTUELLEMENT ET D'AVOIR ACCÈS À DES CONNAISSANCES.

- 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.

Avantages retirés des jumelages

Au regard des informations collectées, il semble que le bénéfice que les usager.ère.s retirent le plus des jumelages soit le « *contact humain* » (usager.ère). Les usagères et les usagers se sentent écoutés, accueillis, soutenus et non jugés par les bénévoles. Ils et elles se sentent en confiance en leur présence. Pour des personnes usagères, les visites de la Biblio mobile procurent également un sentiment de bien-être. Cela a pour effet de « *remonter le moral* » (usager.ère).

De plus, certaines personnes qualifient les relations qui se développent avec les bénévoles comme s'apparentant à des amitiés. Des personnes usagères se sentent familières avec les bénévoles et mentionnent que « *c'est comme si elles [faisaient] parties de la famille* ».

Ce sentiment d'amitié semble réciproque de la part des bénévoles qui estiment que leur rapprochement en âge peut favoriser la création d'un lien de confiance et le développement d'affinités.

« *En même temps, c'est qu'on n'est pas très loin d'eux. T'sais moi, j'ai peut-être quatre ans de différence avec elle, même pas, je pense. T'sais, fait qu'on est, je ne sais pas si j'avais 25, 30 ans, je ne sais pas si elle me recevrait de la même manière, mais parce qu'on se rejoint un peu dans notre âge, je pense que ça ouvre une porte* ». (Bénévole)

« *Dans le fond, la visite se passe comme si on était des amis. Quand on arrive, des amis occasionnels. [...] la personne quand elle te voit arriver, tu es un ami qui arrive, pis qui apporte du plaisir* ». (Bénévole)

Du point de vue des bénévoles, il semble également que les « *partages, les échanges d'histoires et d'expériences* » (bénévole) sont enrichissants et procurent un sentiment d'accomplissement en répondant au besoin, que quelques-unes ont nommé, d'aider les gens.



« C'est moi qui suis devenue bénévole, mais je bénéficie aussi.
C'est dans les deux sens ». (Bénévole)

Les personnes responsables du projet constatent aussi que les jumelages permettent de maintenir actives les bénévoles, qui, elles aussi, sont des personnes âgées. Conséquemment, elles estiment que les bienfaits quant à la réduction de l'isolement s'appliquent également aux bénévoles.

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DES AVANTAGES RETIRÉS DES JUMELAGES

- 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.

Sentiment d'être moins isolé.e.s

La dimension présentée plus haut abordant l'adéquation du projet aux besoins illustre que le projet contribue à briser l'isolement des personnes usagères. En complément, il semble que les usagères et les usagers se sentent soutenus par la présence des bénévoles. À cet effet, il est nommé à quelques reprises par les personnes usagères, qu'elles se sentent respectées et écoutées dans les émotions difficiles vécues.

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

« Quand [j'ai] montré aux bénévoles des photos des [mes] filles,
ce fut un moment émotif. [Je me suis] senti soutenu
[accueilli et non jugé] par les bénévoles ». (Usager.ère)

Une autre personne usagère raconte également qu'il lui est arrivé de se sentir seule et pendant quelques jours et les bénévoles sont allés chez elle pour lui « remonter le moral ».

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DU SENTIMENT D'ÊTRE MOINS ISOLÉ.E.S.

- Les personnes âgées se sentent soutenues par les bénévoles. Elles se sentent écoutées, respectées et non jugées lorsqu'elles vivent des émotions plus difficiles.



SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DES RÉFÉRENCES ET ACCOMPAGNEMENTS	
DIMENSIONS (EFFETS)	FAITS SAILLANTS
Réalisation des activités	<ul style="list-style-type: none"> Depuis le début du projet, 15 jumelages entre bénévoles et personnes âgées ont été réalisés, donnant lieu à 152 visites de la Biblio mobile. 13 visites en HLM pour aîné.e.s 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.
Sentiment des bénévoles d'être outillées pour les visites de la Biblio mobile	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Sentiment d'être stimulé.e.s intellectuellement et d'avoir accès à de nouvelles connaissances	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Avantages retirés des jumelages	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Sentiment d'être moins isolé.e.s	<ul style="list-style-type: none"> 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 RÉFÉRENCIEMENT

Objectifs du dépistage et référencement, abus et maltraitance

Les objectifs de cet axe sont de :

- Dépister les personnes pouvant souffrir de n'importe quels types de maltraitance.
- Référer et accompagner adéquatement les personnes âgées vivant de la maltraitance.

Résultats et effets attendus

Outils d'évaluation des résultats

Tableau de bord

Outil décrit dans le premier axe.

Questionnaire aux bénévoles

Outil décrit dans le premier axe.

Groupe de discussion avec les bénévoles

Outil décrit dans le premier axe.

Présentation des résultats

Réalisation des activités

Puisqu'ultimement, la Biblio mobile est un projet qui souhaite contribuer à tisser un filet de sécurité autour des personnes âgées du territoire desservi par le Centre d'action bénévole Brandon, il était cohérent d'offrir, aux bénévoles se rendant au domicile des aîné.e.s dans le cadre de ce projet, une formation leur permettant de les outiller à reconnaître les indices et les indicateurs de la maltraitance. Dans cette formation, différentes ressources étaient également présentées et les attitudes et comportements à adopter étaient expliqués. Le but de cette formation était également de sensibiliser les bénévoles à l'importance de développer le réflexe d'interpeller la personne responsable du projet en cas de situation présentant des indices de maltraitance. Entre mars et décembre 2022, 4 formations ont ainsi eu lieu rejoignant 19 bénévoles.



Depuis le début du projet, aucune référence n'a été réalisée en lien avec la maltraitance.

Quant aux besoins non répondus, au cours des visites, une référence a été effectuée vers une infirmière du CLSC en vue de l'obtention de soins à domicile. De plus, dans le groupe de discussion avec les bénévoles, ces dernières expriment avoir effectué, à l'occasion, des références notamment vers d'autres services du Centre d'action bénévole comme la popote roulante. Des ressources d'aide pour les services ménagers ont également été transmises aux usagers par les bénévoles. À différentes occasions, les bénévoles ont également partagé leurs observations à l'intervenante afin que celle-ci fasse les suivis appropriés auprès de la personne usagère.

Certaines bénévoles croient d'ailleurs que leur rôle prend tout son sens lorsqu'elles sont en mesure d'observer des besoins non répondus et de faire les références appropriées.

« C'est pour ça qu'on est là. Moi je vois mon rôle comme ça, on est là pour leur donner des références. Les références, on est là pour ça. Voir si tout va bien, si y'ont besoin de quelque chose, et les divertir en faisant une visite ». (Bénévole)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS

- 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.

Sentiment des bénévoles d'être outillées pour dépister les abus et les besoins non répondus

Les bénévoles estiment que la formation a permis de les sensibiliser quant aux signes à surveiller. Ces dernières sont d'ailleurs très satisfaites de la formation. Les mises en situation se sont révélées être aidantes pour bien comprendre les subtilités de la maltraitance.

« Cette formation aura permis de nous sensibiliser aux différentes formes de la maltraitance et nous faire prendre conscience à quel point elle est peut être insidieuse. Heureusement, nous ne sommes que des yeux et des oreilles et que notre rôle comme bénévole consiste uniquement à lever un drapeau rouge! ALERTE! » (Bénévole)

Une bénévole mentionne d'autant plus que la formation augmente son niveau de confiance dans son rôle.



Lors du groupe de discussion, les bénévoles expliquent toutefois ne pas avoir été confrontées à une situation où une personne âgée semblait vivre de la maltraitance ou des abus. Elles croient cependant que si cela arrivait, elles sauraient « lever le flag » (bénévole) et en aviser l'intervenante.

« Ça dépend de la personne chez qui tu vas. Nous, c'est pas le cas du tout. C'est sûr que si on était dans un autre milieu, une autre personne, je ne sais pas. Je peux pas répondre. C'est sûr que la formation nous permet de nous sensibiliser [...] pis notre rôle, de toute façon, c'est de lever le flag là, c'est-à-dire, c'est pas à nous d'intervenir, nous on est les yeux et les oreilles, tout simplement ». (Bénévole)

Différentes pratiques guidant les visites de la Biblio mobile s'avèrent aidantes afin d'augmenter le sentiment que les bénévoles ont d'être outillées pour dépister la maltraitance, les abus et les besoins non répondus :

- D'abord, le fait de maintenir le jumelage dans le temps permet d'apprendre à connaître la personne et ainsi déceler plus facilement si des besoins non répondus faisaient surface.

« Ça peut être préventif aussi, comme vous autres, ça fait un an que vous visitez cette madame-là. Avec le cours que vous avez suivi, t'sais comme tu dis, on est les oreilles et les yeux. Ben une madame peut se dégrader, comme un monsieur, et tu es en mesure, vu que tu as tout le temps la même personne, de voir si y'a une dégradation ». (Bénévole)

« Le fait d'être jumelé à une personne à plus long terme permet de mieux apprendre à la connaître et de signaler les changements dans ses habitudes de vie ». (Bénévole)

- Dans le même ordre d'idée, les bénévoles soulèvent que le fait de ne visiter qu'une personne par après-midi favorise les échanges en profondeur et permet de prendre le temps.

« C'est une plus-value d'être en contact longtemps avec la personne. Ça permet un meilleur suivi, plus d'observation. Le fait de voir juste une personne dans un journée, si tu as un peu plus de temps, tu as plus de communication, c'est, on rentre plus dans nos intimités, autant nous autres qu'elle. On a le temps de jaser, d'aller un petit peu plus en profondeur. Tandis que si on se time [pour faire 2 visites en une après-midi], c'est pas le fun, parce que tu regardes l'heure et tu dis : "faut pas que je dépasse trop là" ». (Bénévole)

« En ayant juste une personne dans ton après-midi, tu as plus le temps de chouchouter ta madame qui a vraiment besoin. Si tu en as deux, tu en as une préférée et tu en as une que tu mets en dernier pour passer plus de temps [...] C'est une satisfaction pour nous autres aussi, quand on part, on a l'impression qu'on a fait le tour des trois semaines qu'elle venait de passer ». (Bénévole)



- Finalement, des bénévoles sont d'avis que le fait d'être en paire permet de valider ses observations ou d'avoir un deuxième avis sur une situation. Le fait qu'elles soient deux leur permet aussi d'observer des éléments différents lors d'une visite, ce qui peut faciliter le fait de déceler différents signaux d'une situation potentiellement problématique.

« Le fait d'être un duo de bénévoles permet d'échanger à la fin de la visite pour mieux répondre aux besoins/ faire des références : être en duo permet d'échanger à la sortie de la place, de voir : "eille, as-tu observé ça", fait que c'est comme un équilibre. Après, tu le mets dans ton cartable ou tu appelles immédiatement la responsable ». (Bénévole)

D'autre part, afin d'augmenter le sentiment de compétences des bénévoles, celles-ci font mention de leur intérêt à ce que la formation pour dépister la maltraitance et les abus leur soit offerte de nouveau dans quelques années afin d'avoir une mise à jour, de comprendre des aspects de la formation sous un autre angle et d'être à l'affût des nouveaux outils développés.

« C'est sûr, comme tu disais tantôt, toujours des mises à jour. Parce que t'sais, on oublie. On vieillit, donc on peut avoir des pertes de mémoire. Je dirais que peut-être, dans quelques années, si on est toujours là, ça serait à refaire régulièrement. Oui. Pis peut-être qui a d'autres outils qui vont être développés, tout évolue. Donc, moi je dis, c'est sûr, tu me l'offrirais là, je dirais : "ben non, je viens de la suivre", mais peut-être que dans quelques années je dirais : "oui, j'aurais besoin" ». (Bénévole)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DU SENTIMENT DES BÉNÉVOLES D'ÊTRE OUTILLÉES POUR DÉPISTER LES ABUS ET LES BESOINS NON REPOUNDUS

- En général, les bénévoles rencontrées et sondées sont d'avis que la formation au sujet de la prévention de la maltraitance les a outillées à mieux reconnaître les signes. Certaines nomment que cela augmente le sentiment de confiance en leur rôle.
- 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, elles sauront déceler rapidement les signes et aviser la personne responsable.
- Différentes pratiques aident les bénévoles à être plus attentives à des besoins non répondus : le maintien dans le temps du jumelage, le fait de ne pas être contraintes par le temps lors de la visite et le fait d'être une équipe de bénévoles.



Sentiment des bénévoles d'être outillées pour référer vers l'intervenante

De façon générale, les bénévoles ont l'impression d'avoir une bonne connaissance des ressources, et par le fait même, d'être en mesure de référer les personnes, ou encore, d'aviser la personne responsable. En effet, celles-ci se sentent outillées pour référer vers l'intervenante du CAB Brandon si une situation soulève des préoccupations. Les bénévoles expriment d'autant plus être bien accompagnées par la responsable du projet et savent qu'elles peuvent compter sur elle.

« [...] on les connaît les références. Fait que si on connaît les références que le Centre de bénévole nous donne, comment je dirais bien ça, nous autres même on est sécurisée dans notre travail et on sait comment s'y prendre pour référer les personnes ». (Bénévole)

« On saurait lever le drapeau si quelque chose arrivait. On se rendrait compte que quelque chose cloche. Peut-être pas mettre le doigt directement sur le bobo, mais on appelle [la responsable] ». Bénévole

Quant aux besoins non répondus, les bénévoles jugent qu'ils seraient pertinents d'avoir différents feuillets dans la pochette des bénévoles afin que ceux-ci puissent être remis aux personnes usagères au besoin.

« La semaine passée, comme je disais à [la responsable] quand je suis revenue, je me suis noté de mettre des pamphlets pour la popote roulante. J'ai dit, ce serait le fun de mettre ça dans tous les cartables, car même pour moi, j'en ai un à la maison. [...] Tout ce que le Centre offre, quand on le sait, c'est vraiment bien, mais quand on le sait pas, ça fait que, ça vaudrait la peine qu'on aille des pamphlets pour le ménage aussi ». (Bénévole)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DU SENTIMENT DES BÉNÉVOLES D'ÊTRE OUTILLÉES POUR RÉFÉRER VERS L'INTERVENANTE.

- 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.
- Quelques bénévoles nomment qu'elles aimeraient avoir différentes documentations à remettre aux personnes âgées lors des visites.



Sentiment de filet de sécurité pour les personnes âgées

La présence d'un filet de sécurité semble se faire sentir différemment chez les personnes usagères de la Biblio mobile.

Pour quelques-uns, le fait de recevoir les visites sur une base constante offre un sentiment de sécurité. Pour d'autres, la fréquence s'avère insuffisante pour créer ce sentiment, ou encore, le filet de sécurité est déjà assuré par l'entourage des certain.e.s usager.ère.s. Il est toutefois unanime qu'en cas de besoin, les usagères et les usagers savent qu'ils peuvent compter sur les bénévoles pour leur venir en aide.

Selon l'expérience d'une bénévole, celle-ci affirme que les usager.ère.s qu'elles côtoient sont des personnes ayant un réseau autour d'elles. Conséquemment, elle n'estime pas que ses visites apportent un filet de sécurité, puisque celui-ci est déjà tissé autour des personnes.

« C'est des gens qui ont déjà un filet de sécurité. En tout cas, moi les deux que j'ai, les enfants sont proches, ils s'en occupent beaucoup. Ils ont des gens autour d'eux ».
(Bénévole)

Une autre bénévole abonde dans le même sens, mais ajoute que les visites contribuent au filet de sécurité déjà tissé autour de la personne, car par sa présence dans son environnement, elle peut observer différentes situations.

« Par les rencontres aux trois semaines, tu vois, parce que bon, moi je l'ai fait par téléphone pendant le temps de la COVID, mais là, tu es dans son environnement. Tu peux observer des choses qu'elle ne te dira peut-être pas. Ce n'est pas arrivé, parce que nous, y'en a pas de problème, mais ce que je dis, c'est que quand tu vas dans sa maison, tu peux observer les choses. Ce qui fait que oui, le filet de sécurité, je sens que c'est une façon d'avoir un filet de sécurité, mais comme disait [une bénévole], ce n'est peut-être pas les gens qui ont le plus besoin de ce filet-là ». (Bénévole)

Finalement, une troisième bénévole croit aussi que les visites de la Biblio mobile peuvent, d'une certaine façon, contribuer à offrir un sentiment de filet de sécurité. Elle juge que le fait que les personnes usagères savent qu'une tierce personne se préoccupe d'elles peut offrir un sentiment de sécurité.



« En parlant de filet de sécurité, ce n'est pas un filet de sécurité à 100%, mais la personne sait que quelqu'un, quelques personnes qui se préoccupent d'elle, qui va venir la voir dans 3 semaines. [...] Fait qu'eux autres, un filet de sécurité, ça peut être, on ne peut pas être là à 100%, mais c'est un filet de sécurité dans le sens qu'il y a quelqu'un qui se préoccupe d'elle et que c'est attiré et que c'est là. Fait que l'évaluer, c'est tu 10 %, 25 %, mais c'est un filet de sécurité en parallèle d'autres choses. Moi, je le vois de même ». (Bénévole)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DU SENTIMENT D'UN FILET DE SÉCURITÉ POUR LES PERSONNES AÎNÉES.

- 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 assurent cette fonction.
- Toutefois, les personnes âgées nomment qu'elles peuvent compter sur les bénévoles en cas de besoin.

Améliorations des conditions de vie

Plusieurs éléments permettent de croire que le projet de la Biblio mobile agit en prévention et peut avoir des effets positifs quant aux conditions de vie des personnes âgées.

D'abord, le fait de briser l'isolement des personnes âgées, tant des bénévoles que des usagères, contribue étroitement à l'amélioration de la santé mentale de celles-ci. Elles ont également accès gratuitement à du divertissement, ce qui, selon la responsable du projet et la directrice, est un moyen de stimuler les personnes et de pallier l'offre de services manquant des bibliothèques du territoire.

« En donnant accès à une forme de culture, de la lecture, moi je trouve que la sélection qu'on a est très variée. C'est vraiment, tantôt on parlait de stimuler les gens, c'est ça, c'est de donner accès à de la lecture, une forme d'éducation, de stimulation, c'est peut-être quelque chose qui manque un peu ici dans la communauté. Je pense que juste ça, veut veut pas, plus tu lis, plus tu as des connaissances, plus ça t'éloigne de la pauvreté. Je suis peut-être un peu idéaliste. C'est rendu très cher, et on est dans la lignée de l'écologie, plutôt que d'acheter, il y a quelque chose là qui n'est pas banal non plus. Dans l'accessibilité aussi, t'sais je l'ai dit tantôt, les bibliothèques municipales sont ouvertes 2 heures par semaine, ce n'est pas accessible à tout le monde. Et aussi, quand tu habites en campagne, les heures d'ouverture ne correspondent peut-être pas à la routine de vie. Nous, on est ouvert de 8 h 30 à 16 h du lundi au vendredi. Si un bénévole veut emprunter un livre, c'est facile ». (Directrice générale)



L'organisme demeure toutefois modeste et conçoit que le projet ne s'inscrit pas concrètement dans la lutte à la pauvreté au même titre qu'un organisme de distribution alimentaire, par exemple. Les travailleuses rencontrées croient toutefois que le projet peut avoir des « impacts collatéraux » (directrice générale).

Par ailleurs, le projet s'inscrit sur le continuum du maintien à domicile des personnes âgées. En effet, grâce aux observations des bénévoles lors de leurs visites, quelques personnes âgées ont pu bénéficier de services à domicile favorisant ainsi le maintien dans leur domicile.

« Par la Biblio mobile, il y a quand même eu des références qui ont été faites vers d'autres ressources. La coop de soutien à domicile, les bénévoles ont un petit journal de bord à remplir et elles peuvent se poser des questions et voir si la personne aurait besoin d'aide-ménagère, de popote roulante, la référence se fait beaucoup par le biais des bénévoles ». (Personne responsable)

Finalement, les personnes bénévoles constatent que les visites de la Biblio mobile incitent les personnes âgées à se maintenir actives, à prendre soin d'elle et de leur environnement :

« 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)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE

- Le projet contribue à l'amélioration de la santé mentale des personnes âgées, 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 agissent en prévention en incitant les personnes âgées à prendre soin d'elles et de leur environnement.



SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS	
DIMENSIONS (EFFETS)	FAITS SAILLANTS
Réalisation des activités	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Sentiment des bénévoles d'être outillées pour dépister les abus et les besoins non répondus	<ul style="list-style-type: none"> • En général, les bénévoles rencontrées et sondées sont d'avis que la formation au sujet de la prévention de la maltraitance les a outillées à mieux reconnaître les signes. Certaines nomment que cela augmente le sentiment de confiance en leur rôle. • 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, elles sauront déceler rapidement les signes et aviser la personne responsable. • Différentes pratiques aident les bénévoles à être plus attentives à des besoins non répondus : le maintien dans le temps du jumelage, le fait de ne pas être contraintes par le temps lors de la visite et le fait d'être une équipe de bénévoles.
Sentiment des bénévoles d'être outillées pour référer vers l'intervenante	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Quelques bénévoles nomment qu'elles aimeraient avoir différentes documentations à remettre aux personnes âgées lors des visites.
Sentiment d'un filet de sécurité pour les personnes âgées.	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Le projet contribue à l'amélioration de la santé mentale des personnes âgées, 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.



ÉVALUATION

En rétrospective, l'organisme mentionne avoir vécu une expérience positive en lien avec l'évaluation du projet de la Biblio mobile. Bien que celle-ci ait été plus énergivore qu'anticipée, elle a permis de mettre en lumière différents constats qui seront utiles afin de bonifier le projet, et de faire en sorte que ce dernier réponde davantage aux besoins des usager.ère.s comme des bénévoles. Cette démarche a notamment fait émerger la place centrale (qui avait été sous-estimée) qu'occupent les bénévoles dans ce projet.

« Au niveau du bilan, on a fait ce service-là pour les personnes âgées pour briser l'isolement, mais je me rends compte, que c'est séparé 50/50. Oui, les personnes âgées à domicile, mais les bénévoles aussi. Eux autres aussi elles sont des personnes âgées. Elles sont toutes retraitées, elles ont presque le même âge que ceux qu'elles visitent fait que ça, c'est la partie que je n'avais pas réfléchi au départ. On était centré sur les personnes âgées, mais il est aussi bon pour les bénévoles et c'est ça qui fait qu'il y a tant de gestion de bénévoles à faire. Parce que c'est pas juste les personnes âgées à domicile, les bénévoles aussi sont en besoin. Je fais plus d'interventions avec les bénévoles qu'avec les personnes âgées. Ça mérite d'être dit. Il faut outiller la ressource qui est responsable, la former et les bénévoles au service de la Biblio mobile, c'est aussi des âgées, pis ils vivent des trucs, et il faut se concentrer sur eux beaucoup plus que sur les personnes âgées quelque part. Fait que ça c'est un, parce qu'on a tendance à dire juste l'ainée à domicile, mais la personne âgée qui la visite, elle aussi c'est une personne âgée. Elles arrivent ici avant leur visite et je leur demande comment ça va, et là ça part. Des fois, ça se met à pleurer. Tsé, mon élément de surprise, pour moi, c'est ça un peu que je me dis : "mon dieu on est des gestionnaires de bénévoles et on les avait oubliés dans ce service-là, à l'origine, à quel point ils étaient au centre du service". Ils sont au cœur de toutes les interventions et qu'eux aussi ce sont des personnes âgées ». (Directrice générale)

La personne responsable et la directrice générale expriment également que certaines stratégies déployées dans le cadre de cette évaluation méritent d'être mises en pratique pour d'autres secteurs d'activités de l'organisme, ce qui permettra d'améliorer le service, particulièrement au niveau de la gestion des bénévoles. La directrice fait entre autres référence au café-causerie réalisé avec les bénévoles de la Biblio mobile. Elle estime que ce serait une expérience à répéter avec les bénévoles d'autres secteurs.



La responsable du projet compte également maintenir un entretien annuel où elle se rend au domicile de la personne aînée afin de discuter avec elle de sa satisfaction du projet.

« C'était intéressant de sonder les usagers, d'aller les rencontrer physiquement et de jaser avec elles. C'est quelque chose qui pourrait être à répéter comme une fois par année. C'est important de leur laisser un espace de parole pour que les personnes puissent nommer ce qu'elles retirent de la Biblio mobile et de s'assurer que tout va bien avec la bénévoles ». (Responsable du projet)

À travers la démarche évaluative, il est possible de constater que l'organisme a fait preuve d'une capacité d'adaptation et a su peaufiner et améliorer le projet en cours de route. Les travailleuses rencontrées sont d'avis que le projet a un caractère évolutif et qu'il se forge en regard des commentaires et des expériences vécues par les usager.ère.s et les bénévoles.



L'organisme semble également réceptif aux propositions des bénévoles. En effet, différentes formations sont en voie d'être développées, notamment concernant le deuil et l'appropriation des changements. Cela donne suite aux commentaires de quelques bénévoles qui souhaitaient être outillées davantage face aux différentes réalités vécues par les usager.ère.s.

La diversité de l'équipement de la Biblio mobile s'est également vue bonifiée avec des livres à gros caractères, des livres audios, de la musique, des casse-têtes, etc., afin de rejoindre d'autres personnes aînées et de répondre à leurs besoins.

Finalement, les travailleuses ont entamé des réflexions afin d'offrir aux bénévoles un second café-causerie. Elles sont cependant d'avis que celui-ci ne peut pas prendre la forme d'un partage de vécu ou d'un « partage de cas », par respect pour la confidentialité et la dignité des personnes aînées. Elles y voient plutôt l'occasion pour les bénévoles de se réunir dans un moment plus ou moins formel et de s'approprier le matériel de la Biblio mobile afin de suggérer aux personnes aînées du matériel en fonction de leurs intérêts.



CONCLUSION

En terminant, les différents résultats présentés dans ce rapport démontrent que la collaboration difficile avec certains acteurs du milieu n'est pas un frein à la réussite du projet. En effet, de nombreuses activités de promotion ont permis de faire connaître le projet dans la communauté. Le plus important demeure dans le fait que le projet semble réellement répondre au besoin des personnes âgées de briser leur isolement.

Un des éléments qualifiés de « surprise » par les travailleuses ayant conçu le projet est la place des bénévoles qui est centrale au bon déroulement de ce projet. Celles-ci sont au cœur du service et sont, pour la plupart, aussi des personnes âgées. Le projet est donc tout aussi bénéfique pour les bénévoles que les personnes usagères en matière de socialisation et de maintien de la vie active.

Aussi, les formations offertes aux bénévoles semblent répondre à l'objectif de dépister les situations de maltraitance et les besoins non répondus. Les bénévoles se sentent effectivement outillés pour reconnaître les différents indices et indicateurs de maltraitance et sauraient « lever le drapeau rouge » et interpeller la personne responsable ou l'intervenante de milieu.

Au terme de cette démarche évaluative, différentes pistes ont été évoquées par les travailleuses du CAB afin d'améliorer le projet et de s'assurer de rejoindre davantage les personnes âgées du territoire. L'une de ces pistes consiste notamment à revoir l'analyse des besoins, ce qui apporterait différents éléments de réponse quant à la manière de promouvoir le projet de la Biblio mobile auprès d'âiné.e.s plus vulnérables. De plus, ce projet mérite de continuer à être promu auprès des différents partenaires, notamment des professionnel.le.s du réseau de la santé et des services sociaux afin de clarifier à qui il s'adresse, et ainsi, favoriser la référence d'âiné.e.s qui pourront pleinement bénéficier et apprécier les visites de la Biblio mobile. Enfin, les bénévoles étant au cœur de la réussite de ce projet, la collecte de données auprès des bénévoles révèle l'importance de créer un espace d'échange et de partage entre elles et eux. En effet, si les visites d'amitié permettent de briser l'isolement des personnes usagères, la démarche d'évaluation a également mis en lumière le besoin de certaines bénévoles de créer des liens entre elles. Ce volet mérite également d'être investi et réfléchi au regard de leurs suggestions afin que l'expérience de bénévolat réponde également à leurs besoins et dure dans le temps.