



Rapport d'évaluation



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

Intervention en HLM auprès d'aîné.e.s

LE CENTRE DES AÎNÉS DU RÉSEAU D'ENTRAIDE SAINT-LÉONARD

Dans le cadre des Alliances pour la solidarité 2017-2023

AVRIL 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 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)

Annabelle Seery, 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

Marie-Claude Camirand

Pour en savoir plus sur le Centre des aînés du réseau d'entraide de Saint-Léonard :

<https://www.carestleonard.com/>

Pour avoir accès aux outils de collecte : Centre des aînés du réseau d'entraide de Saint-Léonard

Pour citer ce document :

Roy-Beauregard, Sarah-Jane. 2023. *Rapport d'évaluation : Intervention en HLM auprès d'aîné.e.s*. Rapport déposé au Centre des aînés du réseau d'entraide de Saint-Léonard et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre des Alliances pour la solidarité sociale 2017-2023. Centre de recherche sociale appliquée (CRSA). 49 pages.



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

Le Centre des aînés du réseau d'entraide Saint-Léonard, porteur du projet *Intervention en HLM auprès d'aîné.e.s* 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).



Centre de recherche sociale appliquée

1060, rue St-François-Xavier

Trois-Rivières (Québec) G9A 1R8

819 840-0458 / crsa@lecrsa.ca / www.lecrsa.ca

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.

Table des matières

INTRODUCTION	1
L'Alliance pour la solidarité 2017-2023	1
Objectifs de l'évaluation des projets	1
Critères de sélection des projets	1
MISE EN CONTEXTE DU PROJET	2
Description du Centre des aînés du réseau d'entraide Saint-Léonard (CARESL)	2
Présentation du projet Intervention en HLM auprès d'aîné.e.s	2
Partenaires du projet	3
Approche d'évaluation et aspects méthodologiques	3
La pratique d'évaluation du CRSA	3
Type d'accompagnement et processus méthodologique	4
Facteurs facilitants et défis influençant le processus d'évaluation	7
LE CADRE LOGIQUE	8
Mise en contexte	8
Utilités	8
Utilité pour la mise en œuvre/pérennité du projet	8
Utilité pour la démarche d'évaluation participative	8
Présentation du cadre logique du projet	9
INTERVENTION DE MILIEU AUPRÈS DES PERSONNES ÂÎNÉES	10
Objectifs de l'intervention de milieu auprès des personnes âgées	10
Résultats et effets attendus	10
Outils d'évaluation des résultats	10
Grille des interventions individuelles en HLM	10
Journaux de bord des interventions individuelles et de groupe	10
Entrevue individuelle avec l'intervenante	11
Entrevue individuelle avec les locataires	11
Groupe de discussion avec les locataires	11
Présentation des résultats des interventions individuelles	12
Réalisation des activités	12
Identification des besoins et interventions auprès des personnes âgées	15
Création de liens entre l'intervenante et les locataires	17
Présentation des résultats des interventions de groupe	21
Réalisation des activités	21
Développement des compétences pratiques	23

RÉFÉRENCES ET ACCOMPAGNEMENTS	26
Objectif de l'intervention de milieu auprès des personnes âgées	26
Résultats et effets attendus	26
Outils d'évaluation des résultats	26
Présentation des résultats	26
Réalisation des activités	26
Connaissance des ressources pertinentes par les locataires	28
Appréciation de l'accompagnement	30
ACTIVITÉS DE GROUPE	34
Objectif de l'intervention de milieu auprès des personnes âgées	34
Résultats et effets attendus	34
Outils d'évaluation des résultats	34
Journal de bord des activités de groupe	34
Présentation des résultats	34
Réalisation des activités	34
Création de liens entre les locataires	38
Développement d'un sentiment d'appartenance à son milieu de vie	44
BILAN DE LA DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT EN ÉVALUATION	47
CONCLUSION	48

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 *Intervention en HLM auprès d'ainé.e.s*, chapeauté par le Centre des aînés du réseau d'entraide de Saint-Léonard à Montréal. Le second projet évalué pour cette région est celui du camp Multirécréé à rabais porté, par la table de concertation Gestion Multisports Saint-Léonard.

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 et les praticien.ne.s 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 les 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 des aînés du réseau d'entraide Saint-Léonard (CARESL)

Le Centre des aînés du réseau d'entraide de Saint-Léonard (CARESL) est un organisme communautaire situé dans l'arrondissement de Saint-Léonard à Montréal. Ancré dans sa communauté depuis près de 40 ans, l'organisme œuvre auprès des personnes âgées de 55 ans et plus. Le CARESL se veut un milieu d'entraide, d'écoute et de partage dont la mission est de favoriser le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées en contribuant à maintenir les personnes dans leur milieu de vie le plus longtemps possible. Pour y arriver, l'organisme offre différents services et activités qui permettent de briser l'isolement des personnes âgées, qui encouragent leur implication sociale, qui promeuvent l'autonomie des personnes et qui favorisent la reconnaissance de leurs droits.

L'organisme décline ainsi une variété de services comme des ateliers de groupe, des services d'accompagnement, plus précisément, l'aide aux emplettes, le transport, les accompagnements médicaux, ou encore des services d'intervention de milieu soit en logement privé ou en HLM pour offrir un soutien psychosocial individuel et personnalisé et pour orienter les personnes vers des ressources de la communauté.

Présentation du projet Intervention en HLM auprès d'ainé.e.s

Le projet d'intervention en HLM auprès des personnes âgées est né, il y a de nombreuses années, dans un contexte où les différentes organisations travaillant auprès des personnes âgées dans l'arrondissement ont eu connaissance de situations conflictuelles, voire d'intimidation, entre les personnes âgées des Habitations Émilien-Gagnon. Devant ce constat, le CARESL a ainsi déployé une ressource dédiée à l'intervention en HLM auprès des personnes âgées afin de les encourager, voire de les accompagner, à dénoncer les situations de maltraitance ou d'intimidation. À travers le temps, la présence d'une intervenante dans le milieu et les nombreuses actions mises en place ont permis d'atténuer certaines situations conflictuelles entre les locataires. Toutefois, de nombreux autres besoins chez les personnes âgées ont été décelés au fil des années, justifiant la pertinence d'une telle ressource en milieu de vie. À cet effet, le rôle de l'intervenante s'est peaufiné et précisé de manière à répondre de façon plus spécifique aux multiples besoins des personnes âgées qui sont en constante évolution et qui sont de différentes natures, c'est-à-dire parfois relatifs aux besoins de bases, mais aussi en lien avec des besoins de soutien, d'information, ou encore des besoins psychosociaux, juridiques, administratifs, etc.. Cela explique notamment pourquoi les objectifs du projet présentés plus loin dans le rapport, avec le cadre logique, sont différents de ceux d'origines et qu'aucun objectif spécifique en lien avec les situations d'intimidation ne s'y retrouve.

Plus concrètement, l'intervenante en HLM auprès des personnes âgées agit, en quelques sortes comme une sentinelle afin de dépister les personnes âgées en situation de vulnérabilité et/ou isolées. Elle est d'autant plus présente pour faciliter l'accès aux ressources du milieu susceptibles de répondre à leurs besoins et situations. L'ensemble des interventions sont

d'autant plus soutenues par une approche visant à favoriser la réappropriation ou le développement du pouvoir d'agir des personnes âgées. Au cœur de cette approche, l'intervenante applique des principes d'intervention « par et pour » les personnes concernées et privilégie le respect du rythme de chaque personne âgée. Concrètement, cela signifie que les différentes interventions mises de l'avant dans ce rapport sont en réponse aux besoins et intérêts des personnes concernées. Les locataires faisant notamment partie intégrante de l'ensemble du processus d'intervention. Autant que possible, les personnes âgées sont encouragées à réaliser par elles-mêmes les différentes démarches nécessaires à leur bien-être. D'autres fois, les personnes âgées ont besoin d'un accompagnement plus soutenu. Il arrive alors que l'intervenante guide et effectue des démarches avec, voir même pour les personnes. Dans ces situations, l'objectif demeure toutefois de permettre aux personnes de progresser vers une plus grande autonomie dans les démarches à entreprendre pour répondre à leurs besoins.

Partenaires du projet

Le travail de milieu se fait en approche concertée et vise à arriver rapidement à reconnaître et à mettre à contribution les acteurs clés de la communauté, comme le CIUSSS, les commerçants, les organismes communautaires, etc. Ainsi, les intervenantes de milieu agissent en étroite collaboration avec de multiples ressources de la communauté qui favorisent, chacun à leur façon, l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées.

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 des 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, et les porteurs de projet) fortifie la validité des résultats présentés.

Type d'accompagnement et processus méthodologique

L'accompagnement offert par le CRSA au CARESL a débuté en janvier 2022 et s'est terminé en mars 2023. Au total, huit (8) rencontres ont eu lieu. La première rencontre fut une prise de contact avec la directrice du moment en processus de départ pour la retraite et sa remplaçante officielle au printemps. Cette première rencontre visait notamment à clarifier le mandat d'évaluation du projet. Deux autres rencontres ont suivi au printemps pour construire le cadre logique et le cadre d'évaluation. Ces rencontres se sont déroulées avec les directrices ainsi que l'intervenante de milieu responsable du projet concerné par l'évaluation. C'est d'ailleurs cette intervenante qui a participé aux 5 autres rencontres qui visaient notamment la construction des outils de collecte de données, la planification des moments de collecte auprès des personnes âgées, ainsi que la présentation et la discussion entourant les résultats. Les différents suivis ont également été assurés par l'intervenante de milieu. L'ensemble de ces huit rencontres ayant permis de réaliser et d'encadrer la démarche d'évaluation (hormis une partie de la collecte de données) s'est déroulé en vidéoconférence via Zoom. Des suivis et des échanges par courriel ont également été faits entre temps.

Le processus d'accompagnement méthodologique réalisé avec CARESL s'est décliné en six (6) grandes étapes dans lesquelles chacune des actrices concernées 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 de CARESL, 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 • Intervenante en HLM • Directrices du CARESL 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre logique
<p>ÉLABORATION DU CADRE D'ÉVALUATION</p> <p>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 • Intervenante en HLM 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre d'évaluation
<p>ÉLABORATION DES OUTILS DE COLLECTE DE DONNÉES</p> <p>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 	<ul style="list-style-type: none"> • Grille de compilation des données liées aux interventions individuelles (déjà existante); • Journaux de bord des activités de groupe et des interventions de groupe; • Grille d'entrevues individuelles auprès des locataires et de l'intervenante; • Guide d'entrevue de groupe auprès des locataires.

<p>RÉALISATION DES ACTIVITÉS DE COLLECTE</p> <p>La grille de compilation des données liées aux interventions individuelles est complétée par l'intervenante de milieu. Elle collecte des informations relatives aux données sociodémographiques des personnes âgées rencontrées ainsi que le type d'intervention réalisé.</p> <p>Le journal de bord des interventions individuelles, complété par l'intervenante de milieu, recense chacune des interventions réalisées selon la nature du besoin.</p> <p>Le journal de bord des interventions et activités de groupe, complété par l'intervenante de milieu, recense le type de rencontre ainsi que la thématique, le nombre de rencontres associées à cette thématique ainsi que le nombre de participant.e.s ventilé selon le genre.</p> <p>Sept (7) entrevues individuelles ont été réalisées en octobre 2022 avec les personnes âgées, dont 4 téléphoniques et 3 en présentiel.</p> <p>Un (1) groupe de discussion avec les personnes âgées a été réalisé, en octobre 2022, en présentiel, rejoignant 10 personnes âgées.</p> <p>Une (1) entrevue individuelle avec l'intervenante de milieu a été réalisée en octobre 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA • Intervenante en HLM 	
<p>ANALYSE TRANSVERSALE DES DONNÉES ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS</p> <p>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"> • Tableau synthèse des résultats
<p>PRÉSENTATION ET DISCUSSION DE RÉSULTATS</p> <p>La dernière activité visant à présenter les résultats préliminaires et à en discuter a pris la forme d'une rencontre en vidéoconférence avec l'intervenante de milieu en mars 2023. Les échanges ont permis de bonifier l'interprétation des résultats.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Rapport

Facteurs facilitants et défis influençant le processus d'évaluation

Dès l'appel de collaboration, le CARESL a démontré un grand intérêt à documenter le projet *Intervention en HLM auprès d'ainé.e.s*. La fine connaissance du projet par l'intervenante de même que sa proactivité sont dignes de mention, car ces atouts ont grandement facilité les communications et ont contribué au bon déroulement du processus d'évaluation.

Néanmoins, certains obstacles relatifs à la collecte de données ont généré des défis méthodologiques. D'une part, la participation de 10 personnes aux entrevues individuelles était initialement estimée. Parmi ces personnes ciblées par l'intervenante et ayant consenti à ce que leurs coordonnées soient partagés avec la professionnelle du CRSA, trois ont été non joignables ou se sont désistées. D'autre part, la langue fut une barrière dans la communication lors d'une entrevue individuelle avec une locataire.

De plus, le moment privilégié pour le groupe de discussion, soit après une activité de groupe de 1 h 30 a permis de rassembler un nombre intéressant de locataires (10), cependant, le niveau de fatigue des participant.e.s s'est fait ressentir. Ceux-ci étaient moins réceptifs, ce qui a précipité la discussion. Enfin, le petit nombre de locataires rencontrés (17) ne permet pas de généraliser les résultats présentés ci-dessous. En effet, l'échantillonnage est non représentatif des personnes âgées, plus de 200, habitant les Habitations Émilien-Gagnon. À cet effet, une réserve est adressée dans les résultats présentés plus bas, ceux-ci ne pouvant être généralisés à l'ensemble des personnes âgées habitant les HLM. Ils permettent toutefois une meilleure compréhension des effets du projet d'intervention de milieu en HLM. En effet, les discours des 17 personnes rencontrées en entrevue de groupe ou individuelle révèlent un niveau de consensus. De nombreuses similitudes dans les propos ont pu être analysées, ce qui témoigne de la validité des résultats. Conséquemment, bien que la saturation des données n'ait été atteinte, aucune information nouvelle, contradictoire ou éclectique ne fut soulevée par les locataires.

Par ailleurs, les détails de la composition des échantillons seront présentés en continu dans le rapport, lors de la description de chaque axe d'intervention du projet.



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 CARESL 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, l'évaluation et la concertation entre les partenaires.

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.

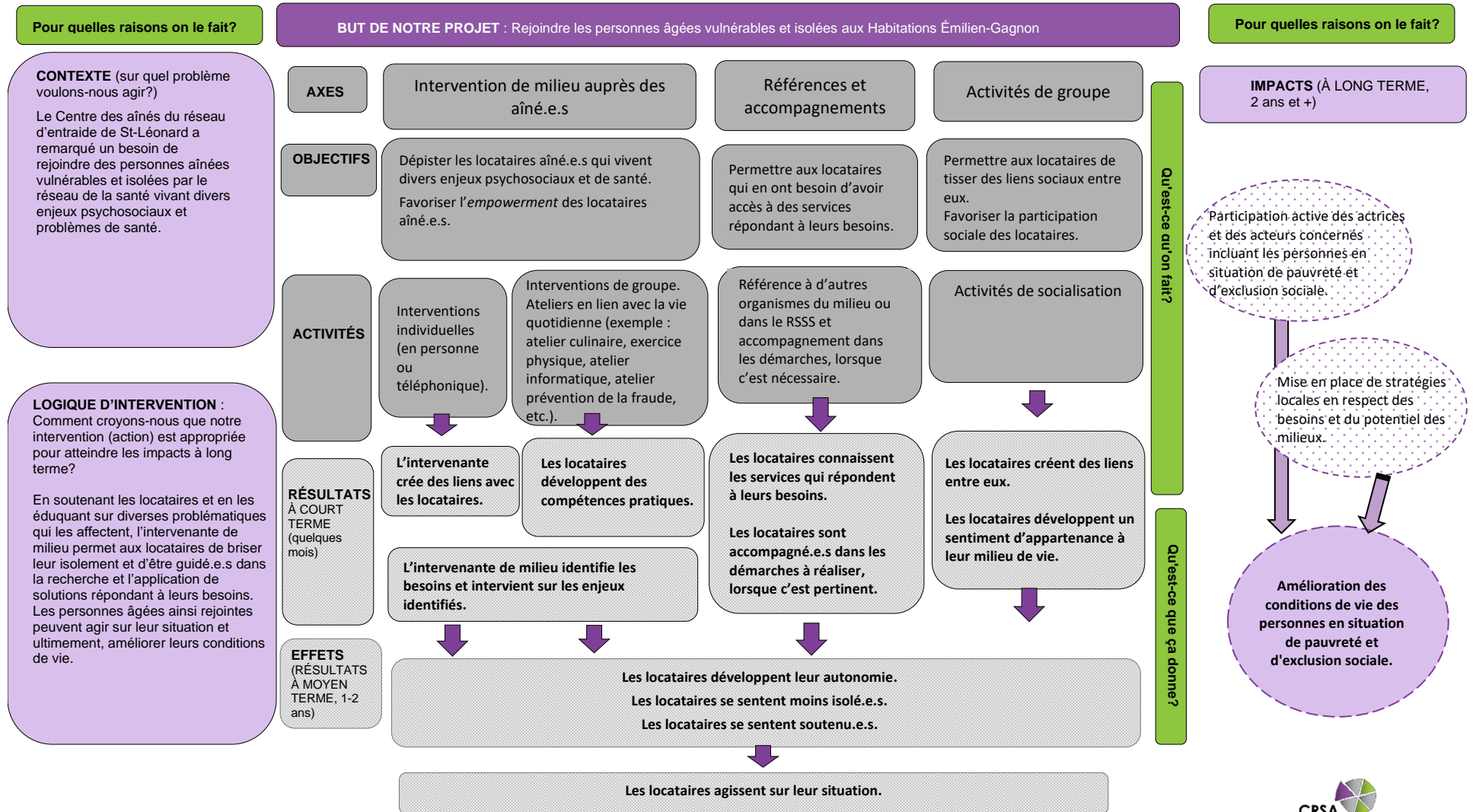
Utilité pour soutenir le processus de concertation :

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

PRÉSENTATION DU CADRE LOGIQUE DU PROJET

NOTRE THÉORIE DU CHANGEMENT

PROJET : Intervention en HLM auprès d'âinés



Intervention de milieu auprès des personnes âgées

Cet axe du cadre logique constitue les différentes interventions auprès des locataires, qu'elles soient individuelles (en personne ou téléphonique) ou en groupe, lors d'ateliers à visée éducative et de sensibilisation.

OBJECTIFS DE L'INTERVENTION DE MILIEU AUPRÈS DES PERSONNES ÂÎNÉES

L'intervention de milieu auprès des personnes âgées a pour objectifs de :

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

RÉSULTATS ET EFFETS ATTENDUS

À court et à moyen terme, il est souhaité que les interventions de milieu auprès des personnes âgées favorisent la création de liens entre l'intervenante et les locataires ainsi qu'entre les personnes locataires elles-mêmes. De plus, au fil des interventions réalisées, l'intervenante sera plus à même de repérer les situations problèmes et les besoins des personnes âgées et de proposer des pistes d'intervention en conséquence. L'intervention de milieu souhaite d'autant plus favoriser le développement de l'autonomie des personnes âgées, diminuer leur isolement et faire en sorte qu'elles se sentent soutenues. Ultimement, les interventions de milieu visent à ce que les locataires agissent sur leur situation.

OUTILS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Quatre outils d'évaluation ont été élaborés en collaboration avec l'intervenante de milieu afin de documenter l'atteinte des résultats escomptés.

Grille des interventions individuelles en HLM

La grille des interventions en HLM permet de collecter, dans un tableau Excel, les informations quantitatives relatives aux types d'interventions réalisés pour chaque locataire rencontré entre le 1^{er} avril 2022 et le 15 décembre 2022. Des données sociodémographiques sont également répertoriées, comme le genre des locataires, leur âge, ainsi que leur origine ethnique.

Journaux de bord des interventions individuelles et de groupe

En complément à la grille des interventions individuelles, l'intervenante tient un journal de bord dans lequel elle consigne, pour chacune de ses interventions, la nature du besoin et l'action qui en résulte.

Le journal de bord pour les interventions de groupe consigne, pour chaque rencontre de groupe, le nom de l'atelier, le nombre de rencontres pour chacune des thématiques, le nombre de locataires participant.e.s ventilé selon le genre ainsi qu'une brève description du sujet de la rencontre et des besoins auxquels elle répond.

Entrevue individuelle avec l'intervenante

Une rencontre individuelle avec l'intervenante a eu lieu en octobre 2022. L'entrevue, d'une durée de 3 heures, a permis de documenter les différentes dimensions décrites dans le cadre logique. Avec l'accord de l'intervenante, les données collectées ont été synthétisées, anonymisées, analysées puis interprétées par le CRSA. Une rencontre avec l'intervenante a également eu lieu en mars 2023 afin de discuter des interprétations et ainsi, de s'assurer du respect de la fidélité des propos tenus par cette dernière.

Entrevue individuelle avec les locataires

Sept entrevues téléphoniques ont eu lieu avec des locataires des Habitations Émilien-Gagnon. Ces entrevues ont été d'une durée d'environ 30 minutes et se sont déroulées en octobre 2022. Les locataires ont été sélectionnés de façon aléatoire par le CRSA parmi une liste de noms fournie par l'intervenante de milieu. Une fois la sélection faite, l'intervenante a fait le pont entre le CRSA et les locataires sélectionnés afin que ceux-ci autorisent la transmission de leurs coordonnées pour les fins du rendez-vous téléphonique. Les personnes âgées participantes ont donné leur consentement de façon verbale au moment de l'appel. Avec leur accord, l'entrevue a été enregistrée. Les informations collectées ont été synthétisées, anonymisées, compilées, analysées puis interprétées.

Par ailleurs, une attention particulière a été portée afin de pouvoir rencontrer des femmes et des hommes âgés, toutefois, un seul homme figurait dans la liste fournie par l'intervenante et ce dernier n'a pas répondu lors du rendez-vous téléphonique.

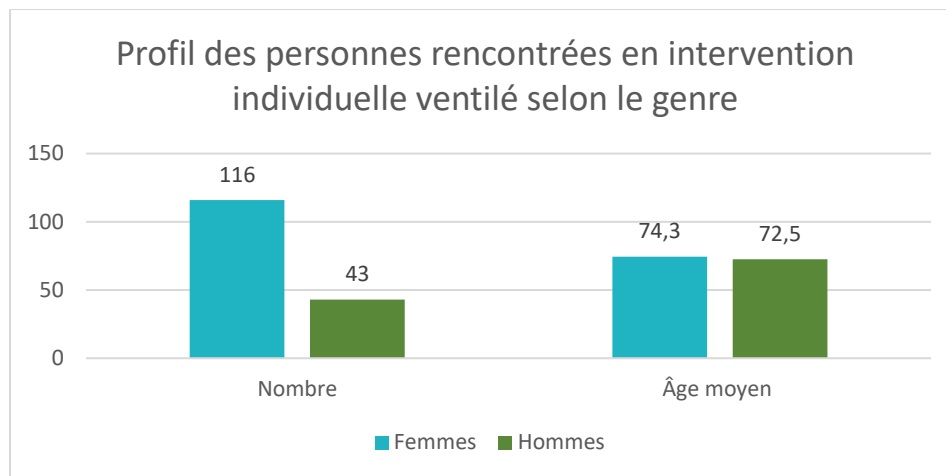
Groupe de discussion avec les locataires

Le groupe de discussion avec les locataires s'est déroulé à la suite d'une intervention de groupe en octobre 2022. Nous avons ainsi profité du rassemblement des locataires afin d'entendre leur perception de l'apport des activités de groupe dans leur milieu de vie. Évidemment, les locataires participants à l'intervention de groupe étaient avisé.e.s de la présence du CRSA après l'activité. Ils ont été invité.e.s à rester pour une discussion d'environ 15 minutes. Les locataires étaient libres de participer à l'entretien de groupe. Dix personnes y ont pris part. Les informations collectées ont été synthétisées, anonymisées, compilées, analysées puis interprétées.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES INTERVENTIONS INDIVIDUELLES

Réalisation des activités

Les données quantitatives issues de la grille des interventions individuelles en HLM révèlent que 159 locataires ont bénéficié des interventions individuelles à une ou plusieurs reprises entre le 1^{er} avril 2022 et le 15 décembre 2022. L'on constate dans le graphique ci-dessous que les femmes (116) sont plus nombreuses à utiliser les services de l'intervenante que les hommes (43). Celles-ci sont également en moyenne plus âgées que les hommes ayant recouru aux services.



Lors de l'entrevue avec l'intervenante, celle-ci explique l'écart entre le nombre de femmes et le nombre d'hommes rencontrés par une forme de résistance qui est liée aux constructions sociales et aux stéréotypes culturels selon lesquels les hommes ne demandent pas d'aide. Par le fait même, cela représente un défi, selon elle, de rejoindre les hommes à travers les services.

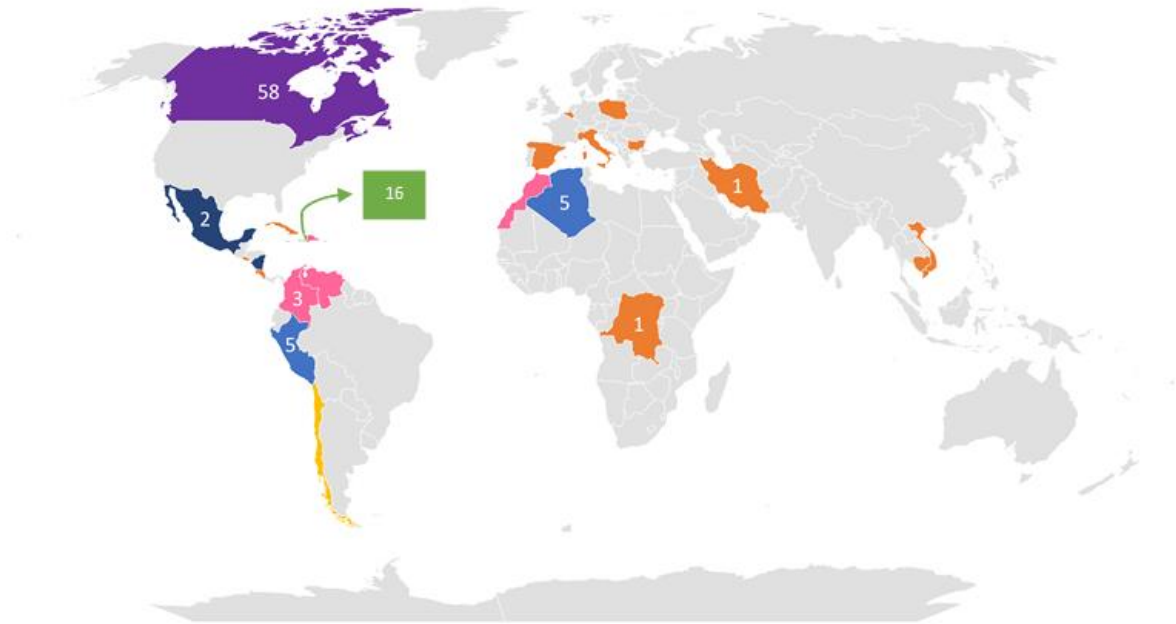
« Je vous dirais qu'il y a une tendance, que c'est partout, et c'est créé par la propre société et les propres croyances, que ce sont les femmes qui viennent le plus demander l'aide tout de suite que les hommes. Les hommes, il faut qu'ils aient un besoin vraiment très particulier de la santé, comme je suis plus capable avec ma santé, je vais demander de l'aide. Ils vont venir quand même. J'ai des hommes qui viennent me voir et je suis contente, mais c'est sûr, c'est un autre défi en fait, de réussir que les hommes prennent plus les services, qu'ils demandent plus les services. » (Intervenante)

Elle nuance cependant qu'il est normal que les femmes soient plus présentes dans les services, car elles sont plus nombreuses à vivre dans les deux immeubles. L'intervenante observe toutefois que certains hommes ayant besoin de soutien ou d'accompagnement ne recourent pas à ses services.

En poursuivant la description du profil des locataires rejoints, il est possible de constater que les origines de ces derniers sont variées. En majorité, les femmes et les hommes sont d'origine canadienne. Plusieurs femmes haïtiennes ou algériennes ont aussi fait appel aux services de l'intervenante de milieu. Quant aux hommes, plusieurs sont d'origine italienne ou marocaine.

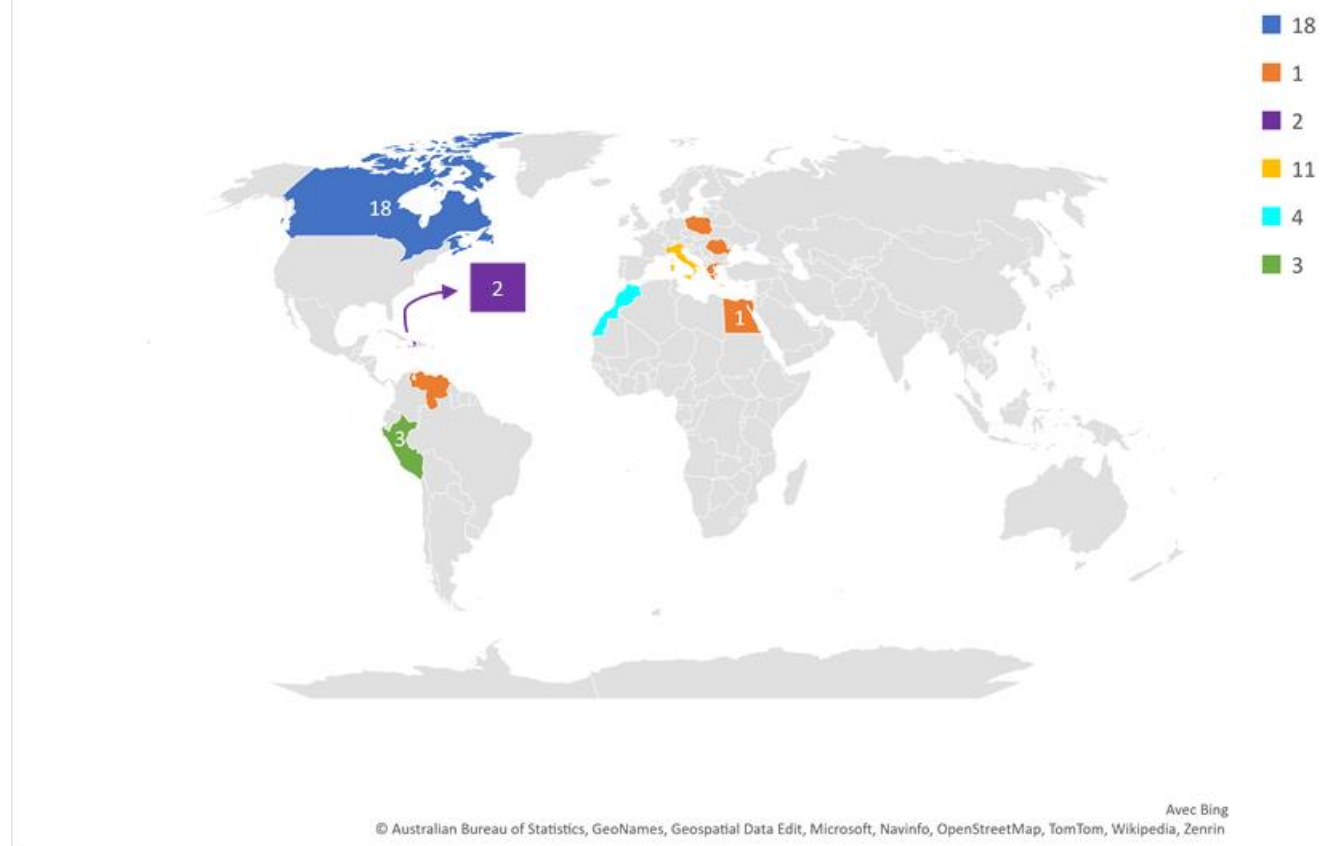
Origine ethnique des femmes rencontrées en intervention individuelle

■ 5 ■ 1 ■ 58 ■ 4 ■ 3 ■ 16 ■ 2



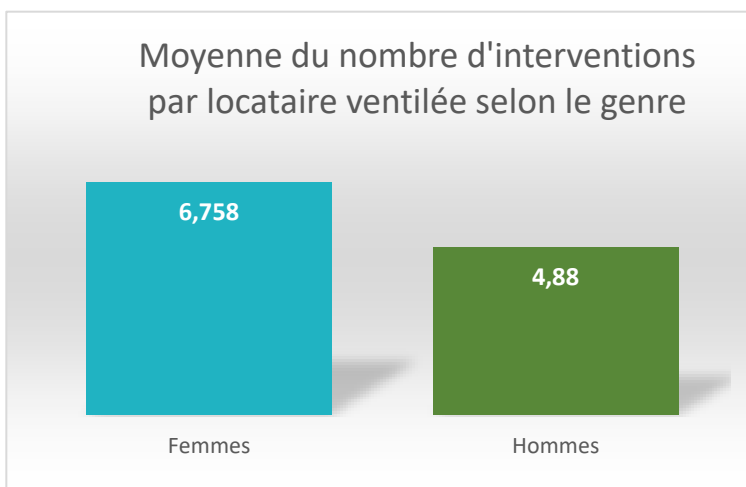
© Australian Bureau of Statistics, GeoNames, Geospatial Data Edit, Microsoft, Navinfo, OpenStreetMap, TomTom, Wikipedia, Zenrin Avec Bing

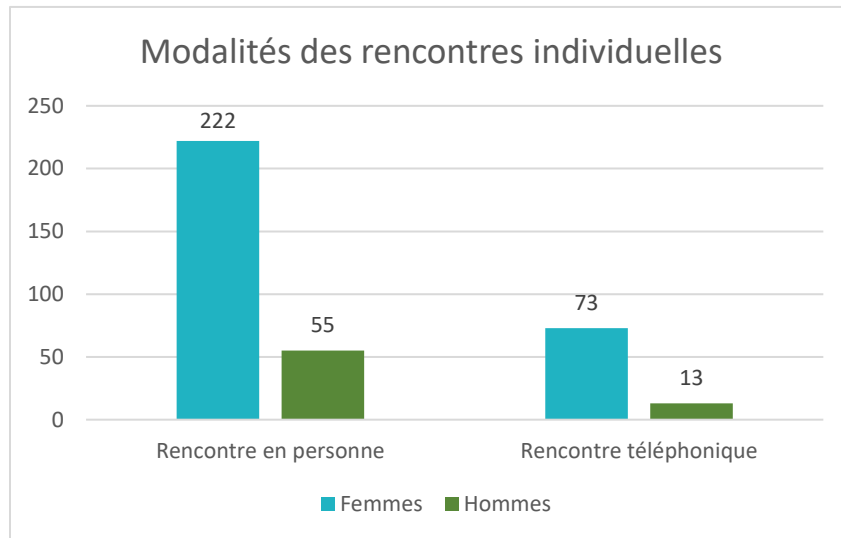
Origine ethnique des hommes rencontrés en intervention individuelle



La grille des interventions individuelles permet d'autant de dresser le constat duquel les femmes consultent en moyenne un plus grand nombre de fois que les hommes (environ 7 fois par femme, comparativement à 5 pour les hommes.) Cela dit, le nombre d'interventions ne signifie pas que les locataires consultent pour des besoins différents. En effet, une même situation peut engendrer différentes interventions, accompagnement, démarches ou suivis de la part de l'intervenante de milieu. Les types d'intervention seront d'ailleurs détaillés lors de la présentation des résultats de l'axe Références/ accompagnements.

Finalement, les locataires bénéficient principalement d'intervention en personne. Il arrive tout de même que l'intervenante offre des rencontres téléphoniques.





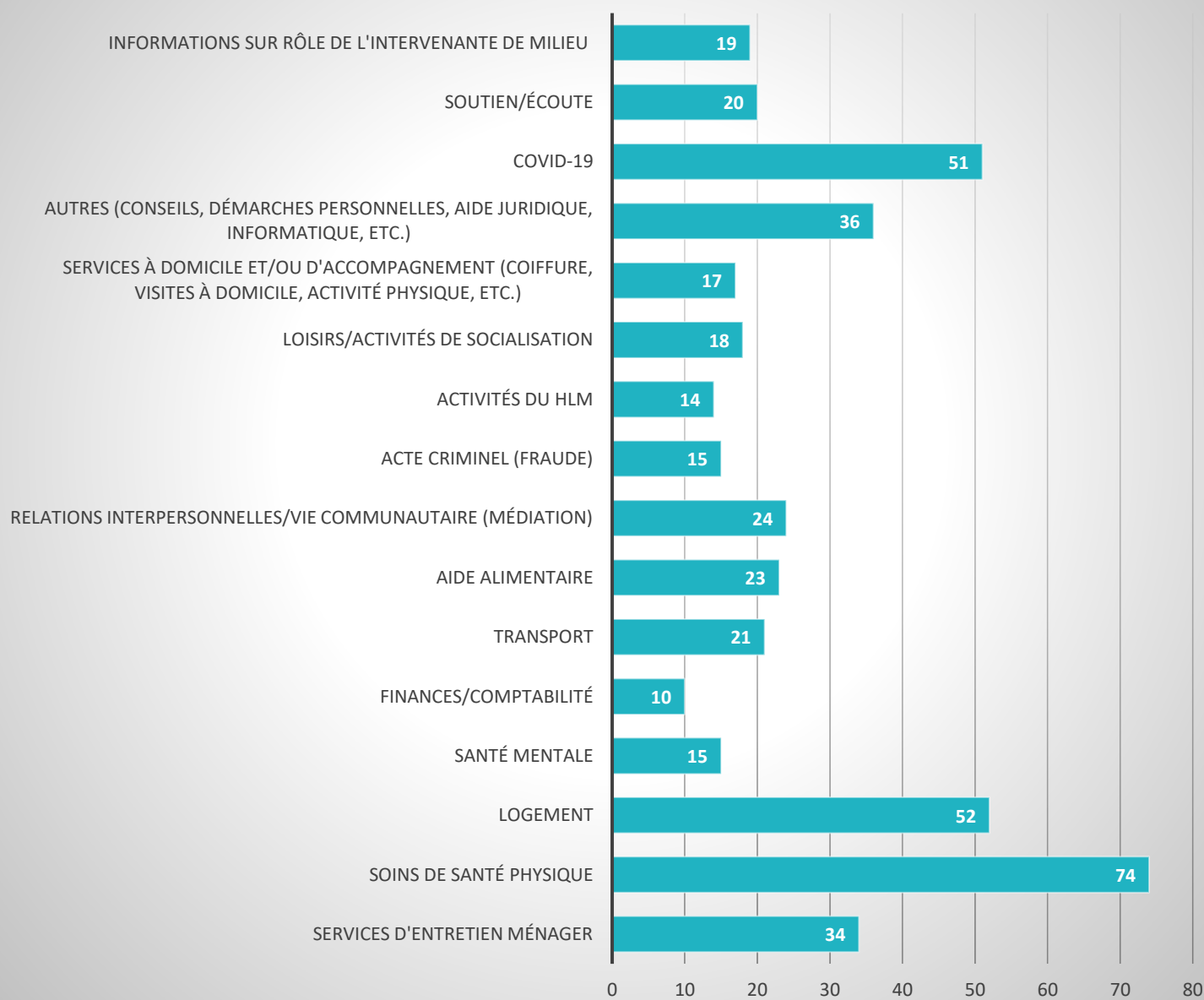
SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA RÉALISATION DES INTERVENTIONS INDIVIDUELLES

- Entre avril et décembre, 159 personnes âgées ont bénéficié des interventions individuelles. La grande majorité était des femmes (116) et 43 locataires étaient des hommes. Les femmes consultent l'intervenante de milieu, en moyenne, un plus grand nombre de fois que les hommes.
- Les origines ethniques des personnes âgées sont variées. Les femmes et les hommes ayant recours aux interventions individuelles sont principalement canadiens, bien que plusieurs soient d'origine haïtienne, italienne, marocaine et algérienne.

IDENTIFICATION DES BESOINS ET INTERVENTIONS AUPRÈS DES PERSONNES ÂÎNÉES

Les besoins qui motivent les locataires à consulter l'intervenante de milieu sont multiples, variés et couvrent l'ensemble des dimensions de la santé globale des individus. Les besoins des personnes âgées ne se limitent donc pas à ceux dits « de bases ». À ce titre, les personnes âgées rencontrent l'intervenante de milieu tant pour obtenir du soutien et de l'information que pour avoir réponse à des besoins psychosociaux, des besoins liés aux activités de la vie quotidienne, des besoins juridiques et même administratifs. Le tableau présenté ci-bas traduit les différents motifs qui ont mené les personnes âgées à rencontrer l'intervenante. Tous les besoins présentés ont mené à différentes interventions, passant de l'information à la référence, ou encore à l'accompagnement et au soutien dans les démarches des locataires.

Nombre d'intervention ventilé selon la catégorie des besoins



Le graphique démontre que les locataires recourent aux services de l'intervenante de milieu majoritairement au sujet d'enjeux avec leur santé. L'intervenante de milieu est ainsi appelée à effectuer des références vers les ressources et les professionnel.le.s de la santé approprié.e.s, à informer, ou encore à accompagner les locataires dans leurs démarches, par exemple, afin qu'ils s'inscrivent au guichet d'accès à un médecin de famille.

Il semble également que l'intervenante de milieu agisse fréquemment comme une personne-ressource pour les locataires lorsqu'ils vivent des ennuis avec leur logement, que ce soit en lien avec l'aide financière pour le chauffage de leur appartement, le renouvellement des baux, l'entretien de leur loyer, l'internet, les règlements de l'immeuble, l'ameublement, etc.

La pandémie de la COVID-19 a également été l'un des motifs pour lesquels les locataires ont grandement sollicité l'intervenante de milieu entre avril et décembre 2022. Cette dernière a notamment accompagné les aîné.e.s afin qu'ils obtiennent leur passeport vaccinal. De plus, en collaboration avec différents partenaires de l'arrondissement, l'intervenante de milieu a pu orchestrer l'offre de la vaccination à même l'immeuble.

Par ailleurs, l'intervenante de milieu répond à de multiples autres besoins afin de permettre aux personnes âgées d'obtenir différents services qui améliorent leur qualité de vie. Celle-ci est notamment sollicitée par certain.e.s pour des services d'entretien ménager, des services à domicile, comme la coiffure et la cuisine, les services d'accompagnement, l'accès au transport adapté et l'aide alimentaire. D'autres ont consulté l'intervenante en lien avec la vie communautaire dans l'immeuble et des difficultés relationnelles entre les locataires.

Les locataires ont d'autant plus sollicité l'intervenante à plusieurs reprises afin de bénéficier d'un soutien psychosocial et d'écoute et de références en lien avec la santé mentale. À différentes occasions, certain.e.s locataires l'ont aussi rencontrée pour recevoir des informations sur ses services et sur les différentes activités organisées dans le HLM.

Finalement, l'on constate dans le graphique représentant les catégories des besoins pour lesquels les personnes âgées ont consulté l'intervenante de milieu, que ces derniers couvrent la santé globale, c'est-à-dire tant physique, psychologique, que sociale et économique.

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE L'IDENTIFICATION DES BESOINS ET INTERVENTIONS AUPRÈS DES PERSONNES ÂÎNÉES

- Les personnes âgées consultent davantage l'intervenante de milieu en lien avec des besoins au niveau de la santé physique, de leur logement, ou encore en lien avec des besoins liés à la pandémie de la COVID-19.
- Les besoins pour lesquels les personnes âgées se réfèrent à l'intervenante de milieu couvrent l'ensemble des dimensions de la santé, c'est-à-dire tant celles qui sont physiques, psychologiques, sociales et économiques.

Création de liens entre l'intervenante et les locataires

Les entrevues individuelles avec les locataires et l'intervenante ont permis de documenter le lien qui se développe entre les deux parties.

D'abord, parmi les personnes rencontrées tant lors des entretiens individuels que de groupe, il semble unanime que les locataires ont développé un lien de confiance envers l'intervenante de milieu. C'est d'ailleurs ce qu'expriment plusieurs aînés : « J'ai beaucoup [confiance] en elle. Elle a beaucoup d'amour pour nous » (L01). Ces dernières décrivent l'énergie positive de l'intervenante, sa proactivité, l'attention qu'elle accorde aux locataires ainsi que son respect de la confidentialité comme des éléments qui favorisent la création d'un tel lien.

« Son sourire, sa bonne humeur, elle parle à tout le monde, c'est elle qui a organisé pour qu'on ait nos vaccins. Elle est très bonne organisatrice. Les gens s'ils ont des problèmes, ils peuvent aller lui en parler. [L'intervenante] ici, c'est une perle. Si on l'aurait pas, ça nous manquerait beaucoup. (L06)

«Elle m'a bien aidé. Elle est réellement bien fine. Elle respecte la confidentialité. On peut lui faire confiance. (Locataire) »

La présence de l'intervenante de milieu semble aussi procurer aux personnes âgées un sentiment de mieux être, en plus de se sentir écoutées et soutenues.

Elle m'apporte la joie, le contentement. Elle est toujours disponible pour m'aider. Si la question que vous lui posez n'est pas dans son domaine, elle cherche une explication à vous donner quand même. Quand il s'agit du vaccin, elle a dit : "vous pouvez m'attendre, je vais appeler le CLSC, ce n'est pas moi qui fais". Elle est toujours disponible. Elle cherche des moyens pour vous aider. (Locataire)

Par ailleurs, les partages des locataires laissent également entendre que le lien créé entre l'intervenante et les locataires est en partie attribuable *aux compétences et aux habiletés de la professionnelle*. Cela a également été souligné par L07 : « Je sais qui en a eu d'autres avant. Quand elle est arrivée, elle, c'est comme si tout avait changé. C'est son approche, c'est facile de communiquer avec elle. »

Notre meilleure, c'est [l'intervenante]. C'est une personne qui est très ouverte, toujours un beau sourire, habillée impeccablement, elle va s'informer de toi, comment ça va, et quand on va la voir pour avoir une information, moi j'ai été la voir récemment, je devais voir un notaire, elle a fait des recherches. Elle se dévoue beaucoup, beaucoup pour les locataires. C'est un grand cœur, c'est une âme très généreuse [...]. Je sais que qu'est-ce qu'on lui dit, ça reste avec elle. Ça va pas ailleurs. On a déjà eu une intervenante qu'on allait lui parler et qu'est-ce que nous on avait dit, elle le disait à d'autres [...] Je suis en confiance avec elle. (L03)

Ensuite, la disponibilité et la générosité de l'intervenante de milieu sont aussi soulevées comme des qualités de l'intervenante qui favorisent le lien positif que les locataires entretiennent avec cette dernière. Les personnes âgées sont d'avis que l'intervenante est facile d'accès et cela semble générer un plus grand sentiment de sécurité, puisque celles-ci peuvent se référer à une personne de confiance au besoin.

Je la trouve une personne généreuse, qui fait beaucoup pour nous. Elle est tout le temps là. Je suis très contente de connaître la madame [l'intervenante]. (L01)

Si j'étais mal pris, je sais où je pourrais aller cogner. Je sais à qui voir. (L02)

C'est très rare qu'elle est pas disponible. Si elle peut pas me voir le mardi ici, elle va essayer de me voir le jeudi, l'autre côté. (L06)

On se sent pas qu'on la dérange, même si tu arrives à la dernière minute, elle va te répondre. (L07)

Si vous avez une peine, vous pouvez aller vous confier à madame, ça fait du bien, ça enlève le saignement souvent qu'on a au cœur. [...] elle est à notre écoute aussi, en plus, s'il y a quelque chose, on en parle et ça va bien. (L02)

La disponibilité énoncée par les locataires semble d'autant plus démontrer l'atteinte d'un but que s'était fixé l'intervenante de milieu.

Mon but, c'est qu'ils me voient comme une ressource facile d'accès. Pas difficile, parce que les gens se plaignent souvent que c'est difficile de rencontrer un médecin de famille, que c'est difficile d'avoir les services du CLSC, que c'est difficile d'aller à l'hôpital, que c'est difficile telle ou telle chose, donc je dis au minimum, moi quand je suis là, je vais me rendre facilement disponible. [...] Je m'adapte à eux pour être plus facile d'accès. (Intervenante)

Parmi les éléments qui favorisent la création d'un lien entre les locataires et l'intervenante, cette dernière estime que le fait de prendre le temps de se présenter individuellement aux nouveaux locataires permet de créer un premier contact positif duquel émerge un lien de confiance.

Chaque mois, il y a de nouveaux locataires. L'Office me donne les noms et moi je vais les chercher directement à son appartement ou si je le croise dans le couloir, je vais me présenter, et je vais expliquer mon rôle, lui donner ma carte, lui dire : "je suis là pour vous". J'établis le premier lien de confiance et après ça je laisse la personne venir me voir selon son besoin, sauf si j'ai la référence d'un autre locataire qui me dit : "je pense que telle personne feel pas bien". J'essaye de m'approcher de façon subtile sans que la personne se sente envahie. (Intervenante)

Néanmoins, l'intervenante exprime que la langue peut parfois s'avérer être un élément qui complexifie l'établissement d'un lien avec certain.e.s locataires et qui peut nécessiter de varier les stratégies afin de répondre aux besoins des personnes âgées.

La langue peut être un défi pour créer un lien. Il y a des locataires qui parlent juste créole ou arabe ou anglais. C'est pas la majorité des cas, peut-être 3-4 personnes, mais quand même, j'essaye. Si la personne a besoin de mes services, j'essaye de passer par un proche aidant, c'est des moyens que je trouve, j'essaye de passer par un ami, un voisin, un proche pour pouvoir communiquer la situation et avoir plus d'informations et pouvoir l'accompagner.
(Intervenante)

L'intervenante précise aussi qu'il est plus difficile de créer un lien avec les locataires vivant avec une problématique de santé mentale. Cette dernière estime tout de même avoir réussi, avec le temps, à développer des relations de confiance, puisqu'elle est soucieuse d'apprendre à connaître ces locataires, leurs champs d'intérêt et leurs loisirs, ce qui lui permet ensuite de démontrer l'attention qu'elle accorde aux personnes en leur proposant des activités en ce sens.

Il y a des troubles de personnalité, dans ce sens-là, j'ai eu quelques cas. Je dirais que j'ai réussi à établir le lien de confiance. Pour moi, c'est comme une réussite avec la personne, parce qu'au début c'était « tough » et finalement j'ai réussi avec la patience, la compréhension, même si la personne des fois ça feulait pas et faisait des offenses envers moi, finalement sont des personnes qui s'entendent bien avec moi. (Intervenante)

Somme toute, il est possible de constater que ces défis n'empêchent pas la création d'un lien de confiance entre elle et les locataires, mais exigent qu'elle redouble d'efforts afin d'arriver à offrir des services qui répondent aux besoins de la personne.

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA CRÉATION DE LIEN ENTRE L'INTERVENANTE ET LES LOCATAIRES

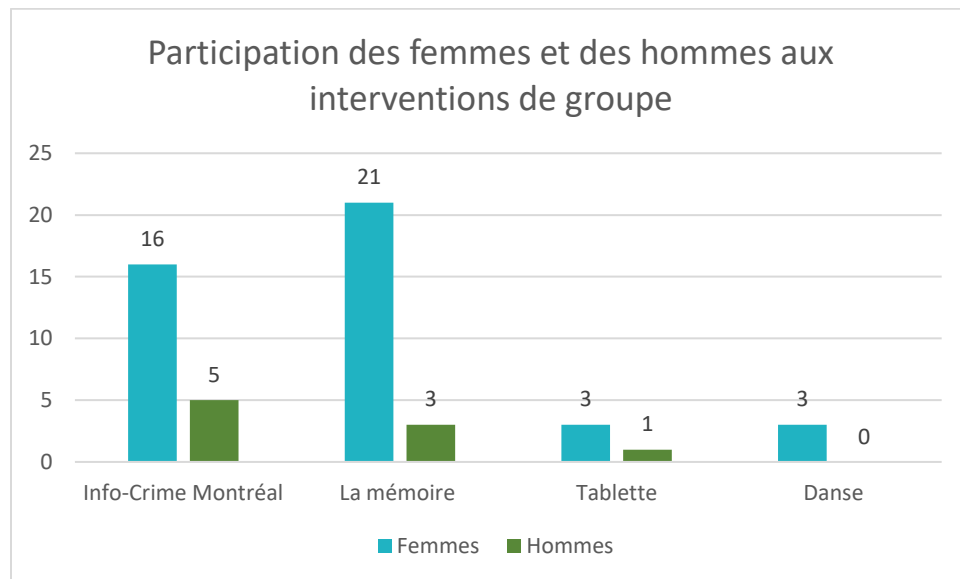
- Un lien de confiance s'est établi entre les personnes âgées rencontrées et l'intervenante de milieu. Sa présence génère un sentiment de sécurité chez les locataires qui se sentent soutenus par la professionnelle.
- Certains défis comme la langue et les conditions de santé mentale des personnes âgées sont perçus par l'intervenante comme des défis dans la création d'un lien entre elle et les locataires, ce qui nécessite qu'elle diversifie ses stratégies pour entrer en contact avec ces personnes.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES INTERVENTIONS DE GROUPE

Réalisation des activités

En ce qui a trait aux interventions de groupe, 4 ateliers sur diverses thématiques ont eu lieu entre avril et décembre 2022, pour un total de 52 participations.

Chacune des thématiques présentées dans le graphique est l'initiative de l'intervenante de milieu et fait suite à ses observations en matière de besoins des locataires, ou encore, à des problématiques que les locataires lui ont fréquemment adressées.



L'atelier avec Info-Crime Montréal visait à sensibiliser les locataires à l'importance de dénoncer les activités criminelles en les outillant sur le processus de dénonciation anonyme et confidentielle. Cet atelier d'une rencontre a rejoint au total 21 personnes, dont 16 femmes et 5 hommes.

L'atelier sur la mémoire avait pour objectif, quant à lui, d'outiller les personnes âgées afin qu'ils développent des stratégies permettant de stimuler, au quotidien, leur mémoire, et par le fait même, de favoriser un vieillissement en santé. Cet atelier est notamment une initiative de l'intervenante qui observait une accentuation des pertes cognitives chez les locataires depuis la pandémie. Une rencontre a eu lieu rejoignant au total 24 personnes âgées, dont 21 femmes et 3 hommes.

Le troisième atelier constitue une série de 8 rencontres et est en cohérence avec l'atelier précédent. En effet, les cours de tablette visaient à limiter l'impact des difficultés de mémoire, tout en favorisant de nouveaux apprentissages et compétences numériques. 4 personnes âgées ont participé à ces ateliers, dont 3 femmes et 1 homme.

Finalement, les cours de conditionnement physique par la danse ont donné lieu à une série de 4 rencontres qui visaient à améliorer la santé physique et psychologique des aînées. 3 femmes ont participé à cet atelier.

Une locataire aimerait un atelier sur « comment contrôler [ses] émotions » notamment lors de situation conflictuelle.

Finalement, à travers les années, l'intervenante observe que les interventions de groupe et les interventions individuelles favorisent l'inclusion des locataires et contribuent à lutter contre l'exclusion sociale et la pauvreté. En effet, depuis l'arrivée de l'intervenante en HLM, il y a plus de cinq ans, de nombreuses autres interventions de groupe touchant différentes thématiques ont eu lieu (en dehors de la période d'évaluation), qui permettent à l'intervenante d'observer une amélioration de l'inclusion des personnes aînées.

À travers mes activités, j'inclus tout le monde. J'ai réussi à inclure des gens qui souffrent. On ne peut pas être aveugle. Ici, il y a de la discrimination, le racisme. Oui, il y a. Donc moi, je suis contente dans le sens, ça, c'est un enjeu. J'ai fait des ateliers sur le racisme, la discrimination, le vivre-ensemble, précisément dans le but de lutter contre l'exclusion en HLM. Contre la pauvreté oui, évidemment, parce que mes services donnent accès à d'autres services d'aide alimentaire, de soutien à la personne, d'améliorer sa qualité de vie. Avec les ateliers que je fais ponctuellement pour sensibiliser les gens à ne pas discriminer. En HLM, vous allez remarquer que c'est multiculturel. Pour moi, à la fin, tout monde sont des êtres humains et j'essaye, non, pas essaye, j'intègre dans mes ateliers et je vais chercher, inviter les aînés de n'importe quelle culture. Dans mes interventions individuelles, je vais donner mes services égal à tout le monde, peu importe son origine. Je ferai la médiation et je vais essayer de comprendre les deux côtés. C'est ma façon de lutter contre la pauvreté et contre l'exclusion en HLM. (Intervenante)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA RÉALISATION DES INTERVENTIONS DE GROUPE

- 4 interventions de groupe ont eu lieu entre avril et décembre 2022, atteignant au total 52 participations. Les femmes ont participé en plus grand nombre aux diverses interventions de groupe.
- L'intervenante observe que les interventions de groupe favorisent l'inclusion et contribuent à lutter contre l'exclusion sociale et la pauvreté, notamment en faisant des ateliers de sensibilisation contre le racisme et la discrimination et en promouvant le vivre-ensemble.

Développement des compétences pratiques

Les entretiens individuels et de groupe permettent d'arriver au constat selon lequel les interventions de groupe permettent aux locataires qui participent de développer de nouvelles compétences et habiletés pratiques. En effet, suite aux cours pour apprendre à utiliser la tablette électronique, une locataire témoigne l'utiliser chez elle dans ses activités quotidiennes : « La tablette, je m'en sers à tous les jours. J'ai Facebook, je fais des recherches, YouTube, mes cours de danse, je pratique avec la tablette » (L07).

Néanmoins, les compétences développées vont au-delà du développement des connaissances ou de compétences dites « pratiques ». En effet, l'intervenante observe que les activités de groupe permettent aux locataires de développer des habiletés sociales, comme apprendre à communiquer et à collaborer. Plus concrètement, elle raconte que ces aptitudes se répercutent dans le climat des rencontres qui s'est vu amélioré avec le temps.

Même quand je vois le climat comparé 5 ans en arrière, je vois que le climat a changé, ça veut dire que c'est une bonne retombée. Je savais que ça viendrait avec le temps, pas juste en 1 ou 2 ateliers. (Intervenante)

Un second élément en lien avec le développement de nouvelles habiletés sociales réside en une diminution de l'anxiété et en une plus grande aisance, chez certain.e.s locataires, à prendre la parole dans un contexte de groupe.

La semaine passée, j'étais contente, car il y avait un monsieur qui faisait des crises de panique, de l'anxiété sociale et il s'est approché à moi la semaine passée et il m'a dit : " j'étais content, j'ai été capable de parler en groupe." (Intervenante)

D'autre part, il semble que les cours de conditionnement physique offerts, comme la danse, ont permis d'améliorer la condition physique chez les personnes âgées. Certaines locataires mobilisent ces habiletés dans leurs quotidiens, tandis que pour d'autres, l'offre de ces activités de groupes a un effet mobilisateur.

Il y a eu une amélioration de la condition physique chez les locataires qui ont participé aux ateliers, selon l'évaluation initiale et finale de l'ergothérapeute. Il y a quelques personnes qui vont continuer avec la feuille d'exercices à la maison, mais d'autres que non, parce que ça prend beaucoup de motivation à faire seule, mais dans l'autre building, il y a une salle avec tous les équipements, les vélos stationnaires, les choses et il y a quelques locataires qui vont là faire leurs entraînements. Mais, de façon générale, si on peut créer un groupe avec une personne spécialisée là-dedans, ça facilite que les gens soient plus motivés à rester actifs et améliorer son conditionnement physique. (Intervenante)

Au moment des entrevues individuelles, les cours de danse étaient terminés. Une aînée souhaiterait que ceux-ci persistent dans le temps, surtout l'hiver, alors que « c'est plus difficile de bouger ». (L05)

Si on pouvait continuer le cours de l'exercice physique. L'intervenante devrait faire des démarches pour savoir si elle peut continuer le cours. Surtout l'hiver, on ne marche pas, quand on reste dans nos logements, si on pouvait continuer dans l'exercice 2 fois par semaine, si on pouvait recommencer surtout en hiver, ça serait vraiment bien. (L05)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES PRATIQUES

- Les interventions de groupe permettent aux personnes aînées participantes de développer des compétences pratiques qui sont utiles à la vie quotidienne.
- L'intervenante est d'avis que les interventions de groupe soutiennent le développement d'habiletés sociales, comme la communication et la collaboration.
- Les interventions de groupe ont permis d'améliorer la condition physique des locataires, certaines personnes poursuivant même les exercices chez elles.



SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DES INTERVENTIONS DE MILIEU AUPRÈS DES PERSONNES ÂÎNÉES

Dimensions (effets)	Faits saillants
Réalisation des interventions individuelles	<ul style="list-style-type: none"> Entre avril et décembre, 159 personnes âgées ont bénéficié des interventions individuelles. La grande majorité était des femmes (116) et 43 locataires étaient des hommes. Les femmes consultent l'intervenante de milieu, en moyenne, un plus grand nombre de fois que les hommes. Les origines ethniques des personnes âgées sont variées. Les femmes et les hommes ayant recours aux interventions individuelles sont principalement canadiens, bien que plusieurs soient d'origine haïtienne, italienne, marocaine et algérienne.
Identification des besoins et interventions auprès des personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"> Les personnes âgées consultent davantage l'intervenante de milieu en lien avec des besoins au niveau de la santé physique, de leur logement, ou encore en lien avec des besoins liés à la pandémie de la COVID-19. Les besoins pour lesquels les personnes âgées se réfèrent à l'intervenante de milieu couvrent l'ensemble des dimensions de la santé, c'est-à-dire tant celles qui sont physiques, psychologiques, sociales et économiques.
Création de lien entre l'intervenante et les locataires	<ul style="list-style-type: none"> Un lien de confiance s'est établi entre les personnes âgées rencontrées et l'intervenante de milieu. Sa présence génère un sentiment de sécurité chez les locataires qui se sentent soutenu.e.s par la professionnelle. Certains défis comme la langue et les conditions de santé mentale des personnes âgées sont perçus par l'intervenante comme des défis dans la création d'un lien entre elle et les locataires, ce qui nécessite qu'elle diversifie ses stratégies pour entrer en contact avec ces personnes.
Réalisation des interventions de groupes	<ul style="list-style-type: none"> 4 interventions de groupe ont eu lieu entre avril et décembre 2022, atteignant au total 52 participations. Les femmes ont participé en plus grand nombre aux diverses interventions de groupe. L'intervenante observe que les interventions de groupe favorisent l'inclusion et contribuent à lutter contre l'exclusion sociale et la pauvreté, notamment en faisant des ateliers de sensibilisation contre le racisme et la discrimination et en promouvant le vivre-ensemble.
Développement de compétences pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Les activités de groupe permettent aux personnes âgées participantes de développer des compétences pratiques qui sont utiles à la vie quotidienne. L'intervenante est d'avis que les activités de groupe soutiennent le développement d'habiletés sociales, comme la communication et la collaboration. Les activités de groupe ont permis d'améliorer la condition physique des locataires, certaines personnes poursuivant même les exercices chez elles.

Références et accompagnements

Cet axe permet d'évaluer de quelle façon le rôle de l'intervenante favorise l'accès des personnes âgées aux différentes ressources de la communauté.

OBJECTIF DE L'INTERVENTION DE MILIEU AUPRÈS DES PERSONNES ÂÎNÉES

L'axe références et accompagnements a comme objectif de :

- Permettre aux locataires qui en ont besoin d'avoir accès à des services répondant à leurs besoins.

RÉSULTATS ET EFFETS ATTENDUS

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

- Connaissent les services qui répondent à leurs besoins;
- Soient accompagné.e.s dans les démarches à réaliser, lorsque c'est pertinent.

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

OUTILS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Les outils d'évaluation utilisés sont les mêmes que ceux présentés dans l'axe précédent, à l'exception des journaux de bord. La grille des interventions individuelles en HLM ainsi que les entrevues individuelles avec l'intervenante et les locataires ont été privilégiées.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Réalisation des activités

Comme le démontre le graphique ci-dessous, entre avril et décembre 2022, l'intervenante de milieu a réalisé 631 interventions au total auprès des personnes âgées des Habitations Émilien-Gagnon. Plus particulièrement, ce sont 394 références, 57 accompagnements, 92 démarches et 88 suivis relatifs à différents besoins de tous ordres. Étant spécifiques et adaptées aux besoins de chaque personne âgée rencontrée, les interventions sont de différentes natures. Les références consistent à orienter la personne vers une ressource de la communauté. Les références autres, quant à elles, signifient qu'une personne de l'entourage d'un locataire a fait appel à l'intervenante en vue d'aider ce dernier. Pour ce qui est des accompagnements, ceux-ci

consistent en l'assistance immédiate, soit en personne ou par téléphone, d'une personne âgée alors qu'elle recourt à un service. À titre d'exemple, l'intervenante a été au téléphone avec un locataire et une ressource afin de faciliter l'obtention d'un service. Au besoin, elle peut également accompagner physiquement une personne à un rendez-vous. Par ailleurs, les démarches entreprises par l'intervenante se composent de différentes actions qui permettent à l'intervenante, par exemple, d'identifier la meilleure ressource en vue de référer une personne âgée. Enfin, les suivis se font auprès des personnes âgées à la suite de l'obtention d'un service d'une ressource externe. Ces interventions permettent à l'intervenante d'assurer la qualité des services offerts aux personnes âgées tout en outillant ces dernières à faire respecter leurs droits advenant un service inapproprié.

Au regard des interventions réalisées par l'intervenante de milieu, une âgée rencontrée témoigne que l'accompagnement et le référencement offerts par cette dernière ont pour effet de la sécuriser. La locataire mentionne avoir confiance aux ressources référées.

Ça me sécurise en même temps de dire l'information, c'est-à-dire où elle m'envoie, c'est des gens sécuritaires où on peut faire confiance. (L03)

Cette même locataire mentionne que les suivis offerts par l'intervenante ont un effet mobilisateur qui l'encourage à faire les démarches pour répondre à ses besoins.

Elle est pas juste là, je vous ai donné une information, après ça elle s'informe voir si tout est correct. Ça me sécurise énormément. Je ne suis pas une fonceuse, alors ça m'aide à aller un peu plus au-devant. (L03)

De plus, le fait de pouvoir se référer à l'intervenante de milieu améliore, selon certaines locataires, la qualité de vie. En effet, elles sont d'avis que la présence d'une personne-ressource réduit le stress et contribue au fait de se sentir soutenues et orientées afin d'obtenir des services.

Ça améliore la qualité de vie. Parce qu'on a une personne-ressource, ça nous sécurise, on sait où aller. Avant, on avait un médecin. Là, on a plus de médecin. Il venait 1 fois par semaine, c'est comme, ça, ça a fait gros qu'il soit parti. Je sais que moi, ça m'a fait de l'angoisse, mais là avec tout ce que [l'intervenante] peut nous apporter à nous, on se sent pas abandonnée à nous autres même, on a quelqu'un qu'on peut se fier. Elle m'a aidée avec la Régie pour voir un médecin. (L07)

Oui. [L'accompagnement de l'intervenante] améliore ma qualité de vie. C'est très efficace. Le temps que ça prend de tout faire ça, les démarches, je ferais pas de dépression, mais c'est pas loin. Elle, avec tout ce qu'elle a fait, la montagne est moins pire. Je voyais pas la lumière au bout du tunnel. J'ai été au moins une semaine à "qu'est-ce que je vais faire", mais là, elle, elle a tout géré ça, j'étais heureuse. (L02)

Certaines locataires rencontrées estiment également que l'aide apportée par l'intervenante de milieu favorise leur autonomie. En effet, les personnes âgées expliquent que l'intervenante les réfère vers les ressources appropriées sans nécessairement faire les démarches pour elles, ce qui favorise le développement du pouvoir d'agir. De plus, elle oriente et offre des conseils de manière à ce que les locataires soient plus autonomes dans leurs démarches, par la suite.

Elle aide à faire [les démarches], mais ne fait pas à la place. On peut être autonome là, mais on peut avoir besoin aussi là. On a besoin de sécurité quand même. (L07)

Quand j'ai fait la publicité pour la pétanque, je suis allée la voir avec mon modèle, elle m'a corrigé certaines choses "tu devrais mettre ça plus gros", ça, ça m'a aidée. Ça m'a mis en confiance que maintenant je sais comment procéder. (L07)

Elle a pas téléphoné pour moi, j'ai fait mes téléphones, j'ai tout fait moi-même, mais j'avais besoin de savoir où sont les numéros, comment m'y prendre. Elle a pas fait à ma place, mais elle m'a accompagnée. Faut pas que je dépende d'un ou l'autre, je veux me débrouiller toute seule. (L02)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA RÉALISATION DES RÉFÉRENCES ET ACCOMPAGNEMENTS

- 631 interventions ont été réalisées auprès des personnes âgées par l'intervenante de milieu. Cela comprend 394 références, 57 accompagnements, 92 démarches et 88 suivis.
- Une âgée mentionne que les différentes interventions et les suivis réalisés ont un effet mobilisateur qui l'encourage à faire les démarches pour répondre à ses besoins.
- Certaines locataires estiment que la présence d'une personne-ressource dans leur immeuble contribue à réduire le stress et à se sentir soutenues et orientées afin d'obtenir des services.
- Dans le soutien offert aux personnes âgées, l'intervenante privilégie l'autonomie des personnes. Les locataires apprécient qu'elles les soutiennent dans leurs démarches sans faire à leur place.

Connaissance des ressources pertinentes par les locataires

Les entretiens avec les personnes âgées mettent en lumière que les stratégies de l'intervenante afin de favoriser la connaissance des ressources par les locataires semblent avoir un impact positif. En effet, certaines locataires rencontrées estiment avoir une meilleure connaissance de certaines ressources, plus particulièrement celles en lien avec les besoins de base (santé, aide alimentaire, etc.). Pour ce faire, l'intervenante annonce, sur un tableau accessible à tous les locataires, différentes ressources ou démarches à suivre afin d'accéder à différents services qui

semblent être un besoin ou une préoccupation partagée par plusieurs. Selon une aînée, cette méthode permet de « se tenir informée ».

Y'a beaucoup de gens ici qui ne savaient pas pour faire ça, la RAMQ pis tout ça. Je lui ai dit [à l'intervenante] : "Pourquoi tu mets pas une affiche?". C'est pas tout le monde qui savent non plus venir voir [l'intervenante]. "Tu mets une affiche et ils vont venir te voir". C'est comme ça. Elle l'a faite. (L04)

Une autre aînée exprime également que les locataires, entre eux, s'échangent des informations sur les ressources et/ou réfèrent à l'intervenante. C'est aussi un constat partagé par l'intervenante.

Il y a des locataires qui entendent parler des services par les autres locataires. Par bouche-à-oreille. "J'ai entendu que vous pouvez m'aider avec le transport adapté." (Intervenante)

Nonobstant, la connaissance des locataires quant aux ressources demeure insuffisante, selon l'intervenante. En effet, elle constate, dans sa pratique, que la connaissance est principalement en surface, c'est-à-dire : « *ils savent que ça existe le CLSC, mais ils ne savent pas tout ce que peut faire le CLSC* ». Afin de confirmer cette observation, l'intervenante de milieu a également réalisé un sondage auprès des personnes âgées en parallèle à la démarche d'évaluation. Elle posait individuellement à chaque locataire la question suivante : *connaissez-vous suffisamment bien les services et programmes de votre communauté?* Au moment de transmettre cette information, 196 personnes avaient été rencontrées. Parmi celles-ci, 69 % des personnes âgées (n=135) ont répondu ne pas connaître suffisamment les ressources, tandis que 31 % (n=61) estimaient avoir une connaissance suffisante. Toutefois, l'intervenante explique que certains locataires qui connaissaient bien les ressources sont venus la consulter afin d'obtenir des références. En ce sens, elle observe que certains locataires jugent connaître les services et programmes alors que leur connaissance se limite fréquemment aux services de santé (médecin) et services policiers.

[...] Ils vont dire que oui ils connaissent assez [les ressources] parce qu'ils connaissent 2 ressources. (Intervenante)

De plus, en fonction des besoins décelés chez les locataires, l'intervenante explique régulièrement les différents services que l'on retrouve dans la communauté, comme les services d'accueil aux personnes immigrantes. Elle estime ainsi que son rôle au sein de l'immeuble est nécessaire, puisqu'il permet aux personnes âgées de mieux connaître et d'accéder à des services qui favorisent leur santé globale.

Même le service de ménage, parfois ils ne savent pas que ça existe dans la communauté, que c'est plus abordable, et comment est-ce que ça fonctionne, que ça va avec son revenu. C'est là-dedans que ça rentre mon rôle d'expliquer, d'informer, de faire toutes les demandes, parce qu'en plus ce sont de longs formulaires qui, pour un aîné, c'est incompréhensible, et les aînés en HLM, la plupart, maintenant que j'applique le sondage, j'ai remarqué qu'ils ont un niveau de scolarité très faible. Ils ont école élémentaire, parfois il y a des madames qui ne sont pas allées à l'école. J'ai remarqué que le niveau de scolarité était très, très faible et ça influence évidemment le niveau de ses connaissances de tout. Même dans son comportement qui devient comme plus rigide. (Intervenante)

Je suis là précisément pour cela, pour leur faire connaître les ressources dans la communauté. C'est pour cela que je me rends le plus accessible, pour qu'ils puissent accéder à moi plus facilement et je peux faire les ponts entre les services de la communauté et eux. (Intervenante)

Finalement, afin de favoriser la connaissance des différents services ou ressources qui pourraient être bénéfiques aux personnes âgées, l'intervenante invite également différent.e.s professionnel.le.s afin de présenter des services et sensibiliser les locataires, comme les interventions de groupe le démontrent avec la venue d'Info-Crime Montréal.

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LE CONNAISSANCES DES RESSOURCES PERTINENTES

- Les stratégies déployées par l'intervenante semblent permettre à quelques locataires de mieux connaître les ressources ou les démarches à faire pour obtenir un service.
- L'intervenante observe que les personnes âgées ont une connaissance insuffisante et superficielle des services offerts dans la communauté. Elle estime que son rôle au sein de l'immeuble contribue grandement à la connaissance des ressources, notamment vu les nombreuses références réalisées afin que les locataires obtiennent des services adaptés à leurs besoins.

Appréciation de l'accompagnement

Au terme des entretiens avec les personnes âgées, l'on constate que celles-ci ne font pas de distinction dans les différentes interventions offertes par l'intervenante de milieu. Alors questionnées sur leur appréciation de l'accompagnement, les réponses de ces dernières font état d'une appréciation globale de la présence de l'intervenante de milieu au sein des immeubles.

En ce sens, il est unanime chez les personnes rencontrées qu'elles apprécient les accompagnements de l'intervenante de milieu. Les locataires expriment se sentir soutenues par cette dernière, ce qui génère un sentiment de sécurité et réduit les angoisses.

J'ai eu besoin d'une femme de ménage, tout de suite elle a rempli des papiers, elle m'a dit quoi faire, parce que moi je connaissais rien là-dedans, j'ai jamais eu besoin de rien. Alors comme exemple, tout de suite, elle a voulu m'aider. Elle veut nous aider tout de suite. Tu sais, on est pas un numéro ici pour elle. Elle nous appelle par notre nom. Déjà, tu sais, c'est comme si elle faisait partie du milieu, elle fait partie de la famille. (L07)

[L'accompagnement de l'intervenante est] très efficace. Le temps que ça prend de tout faire ça, les démarches, je ferais pas de dépression, mais c'est pas loin. Elle, avec tout ce qu'elle a fait, la montagne est moins pire. Je voyais pas la lumière au bout du tunnel. J'ai été au moins une semaine à "qu'est-ce que je vais faire", mais là, elle, elle a tout géré ça, j'étais heureuse. Ça enlève des inquiétudes. (L02)

En cohérence, l'intervenante de milieu exprime avoir régulièrement reçu des témoignages de la part des locataires exprimant leur sentiment de sécurité.

[...] les personnes expriment ça, de se sentir en sécurité avec moi. Ils me disent souvent, depuis le début, ça fait 5 ans, je me rappelle toujours de ça, c'est une chose qui revient qu'ils se sentent plus en sécurité parce que je suis là. Peut-être que c'est pas moi, mais je sens qu'ils me disent ça qu'ils ressentent une certaine sécurité d'avoir une intervenante sur place. Parce que l'Office sont propriétaires, ils ont des intervenantes à eux, mais ce sont des intervenantes qui restent toujours au bureau. Les locataires ont pas accès à eux, pas souvent. C'est au téléphone et ça tombe sur la boîte vocale et les locataires viennent se plaindre à moi. C'est pour ça que je dis que quand je suis sur place, eux, ils sont contents parce que je me rends accessible, facile d'accès. Ça tombe pas sur une boîte vocale que l'ainé parle à personne. (Intervenante)

Les aînées rencontrées soulèvent d'autant plus que l'intervenante est une ressource indispensable pour leur milieu de vie.

Si j'ai besoin de quelque chose, je vais venir la voir. C'est pour ça que je me dis que c'est important qu'elle soit là. Je me vois plus maintenant pas de travailleuse de milieu. Je trouve qu'on est chanceux en mausus, parce qu'on en avait pas avant de ça. (L04)

J'ai eu besoin un moment donné, elle m'a beaucoup aidée, c'est grâce à elle, j'en parle pis je suis émue. C'est une personne très importante dans un milieu comme ici. Parce qu'on n'a pas d'aide de rien ici, alors on se fie juste sur [l'intervenante]. Quand on a un besoin, on va la voir et tout se règle, elle est à l'écoute, toujours souriante, elle a pas de partie pris, on voit que tout le monde est égal pour elle. Ça paraît ça, si elle était pas là, ça ferait un vide. (L07)

En terminant, l'intervenante de milieu estime que les accompagnements, tout comme les références personnalisées, permettent aux personnes âgées d'accéder à des services favorisant le maintien de l'autonomie et contribuant à ce que la personne demeure dans son logement plus longtemps. En effet, l'intervenante exprime que les accompagnements sont très ciblés et adaptés aux besoins de chaque individu, ce qui, par le fait même, améliore la qualité de vie des locataires.

L'accompagnement et les services offerts favorisent que les personnes maintiennent leur autonomie dans leur domicile en évitant que la personne s'en aille dans un CHSLD. On essaye d'amener le plus de ressources possible chez la personne pour qu'elle reste dans son milieu pour faciliter son autonomie, même si, d'un autre côté, elle est en train de la perdre. (Intervenante)

La personne me dit : "j'ai des problèmes dans mes reins qui ne fonctionnent pas. Je ne connais pas de services qui font la nourriture. Des fois, je suis tellement fatiguée que je ne suis pas capable de cuisiner et je ne peux pas manger si je vais chez Walmart, parce qu'il y a trop de sel dans tous les produits." Donc, c'est à moi de chercher la ressource, qui même venait de Laval, mais qui faisait la livraison pour que la madame reçoive chez elle, directement en plus, même si elle doit dépenser certains argents, de recevoir sa nourriture avec des régulations du sel là-dedans pour faciliter qu'elle ait une meilleure qualité de vie. (Intervenante)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE L'APPRÉCIATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

- L'intervenante de milieu estime que les accompagnements, tout comme les références personnalisées, permettent aux personnes âgées d'accéder à des services favorisant le maintien de l'autonomie et contribuant à ce que la personne demeure dans son logement plus longtemps.
- Les personnes âgées rencontrées expriment que l'accompagnement de l'intervenante de milieu les sécurise et réduit leur anxiété.

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DES RÉFÉRENCES ET ACCOMPAGNEMENTS

Dimensions (effets)	Faits saillants
Réalisation des activités	<ul style="list-style-type: none"> • 631 interventions ont été réalisées auprès des personnes âgées par l'intervenante de milieu. Cela comprend 394 références, 57 accompagnements, 92 démarches et 88 suivis. • Une aînée mentionne que les différentes interventions et les suivis réalisés ont un effet mobilisateur qui l'encourage à faire les démarches pour répondre à ses besoins. • Certaines locataires estiment que la présence d'une personne-ressource dans leur immeuble contribue à réduire le stress et à se sentir soutenues et orientées afin d'obtenir des services. • Dans le soutien offert aux personnes âgées, l'intervenante privilégie l'autonomie des personnes. Les locataires apprécient qu'elles les soutiennent dans leurs démarches sans faire à leur place.
Connaissance des ressources pertinentes par les locataires	<ul style="list-style-type: none"> • Les stratégies déployées par l'intervenante semblent permettre à quelques locataires de mieux connaître les ressources ou les démarches à faire pour obtenir un service. • L'intervenante observe que les personnes âgées ont une connaissance insuffisante et superficielle des services offerts dans la communauté. Elle estime que son rôle au sein de l'immeuble contribue grandement à la connaissance des ressources, notamment vu les nombreuses références réalisées afin que les locataires obtiennent des services adaptés à leurs besoins.
Appréciation de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • L'intervenante de milieu estime que les accompagnements, tout comme les références personnalisées, permettent aux personnes âgées d'accéder à des services favorisant le maintien de l'autonomie et contribuant à ce que la personne demeure dans son logement plus longtemps. • Les personnes âgées rencontrées expriment que l'accompagnement de l'intervenante de milieu les sécurise et réduit leur anxiété.

Activités de groupe

Les activités de groupe organisées par l'intervenante de milieu se distinguent des interventions de groupe avec leur caractère plus ludique. Les personnes âgées rencontrées ne font toutefois pas la distinction entre les activités et les interventions de groupe. Ainsi, il est difficile d'attribuer les effets observés, présentés dans les prochaines pages, uniquement aux activités de groupe.

OBJECTIFS DE L'INTERVENTION DE MILIEU AUPRÈS DES PERSONNES ÂÎNÉES

Les objectifs poursuivis par les activités de groupe sont de :

- Permettre aux locataires de tisser des liens sociaux entre eux;
- Favoriser la participation sociale des locataires.

RÉSULTATS ET EFFETS ATTENDUS

À court et moyen terme, les résultats et effets escomptés sont que les locataires développent des compétences pratiques et un sentiment d'appartenance à leur milieu de vie.

OUTILS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Les entrevues individuelles et le groupe de discussion avec les locataires, ainsi que l'entrevue avec l'intervenante décrit dans les axes précédents ont aussi permis de documenter celui des activités de groupes. De plus, pour documenter l'atteinte des objectifs de cette dimension, l'intervenante a tenu un journal de bord des activités de groupe.

Journal de bord des activités de groupe

Comme pour les interventions de groupe, le journal de bord des activités consigne, pour chaque activité, le nom de l'atelier, le nombre de rencontres pour chacune des thématiques, le nombre de locataires participant.e.s ventilé selon le genre ainsi qu'une brève description du sujet de la rencontre et des besoins auxquels elle répond.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

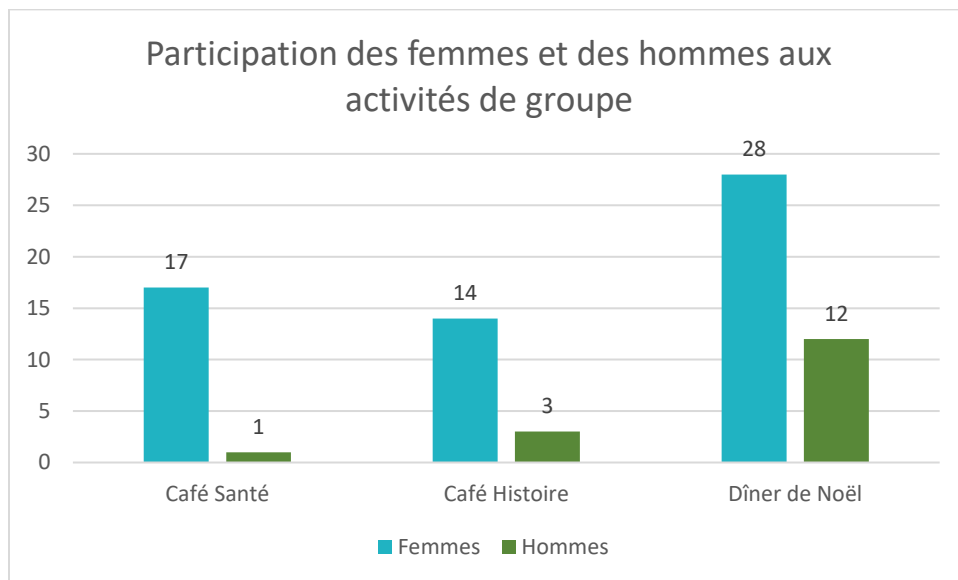
Réalisation des activités

Entre avril et décembre 2022, 3 activités de groupe ont eu lieu. L'intervenante organise ces rassemblements dans l'objectif de briser l'isolement des locataires en leur permettant de faire de nouvelles rencontres et d'apprendre à se connaître. Les activités de groupe ont obtenu 75 participations.

Deux des activités proposées ont pris la forme d'un café-causerie avec des thématiques comme la santé et les histoires de vie. La troisième activité était un dîner de Noël, qui a également permis aux locataires de briser leur isolement dans une période où ceux-ci peuvent se sentir plus seul.e.s.

La période la plus difficile, c'est toujours la période des fêtes. À part de ça, en général, ça va très bien. [...] Autrefois, on avait au moins un souper de Noël. L'année passée [l'intervenante] a organisé un dîner. C'était formidable, c'était bien parce que ça fait une petite chaleur pour le temps des fêtes. Quand tu as rien, rien, c'est un petit peu plus difficile. L'année passée, elle a organisé, c'était très bien, on a très bien mangé. Ça fait une petite chaleur, ça fait qu'on se sent moins seule. Comme moi, je suis une personne qui est seule complètement. J'ai bien aimé ça. (L03)

Dans ces activités, les femmes sont plus nombreuses à participer, comme le démontre le graphique ci-dessous.



Parmi les effets de ces activités de groupe chez les personnes rencontrées, une locataire partage en entrevue individuelle que les activités de groupe l'incitent à sortir de chez elle, alors qu'une autre estime que les activités de groupe lui apportent une certaine quiétude l'instant de l'atelier. Pour ces deux personnes, les activités de groupe ont une incidence sur les habitudes de sédentarité et le sentiment de mal-être.

Ça change nos habitudes, les ateliers qu'on fait, on peut rire, ça change les idées de place. On apprend aussi. Quand [l'intervenante] organise des choses, moi je participe, parce que ça m'aide à m'enlever de chez-moi, à sortir de chez-moi, mais c'est pas assez. (L04)

Ça améliore ma vie, parce que ça me fait plaisir, je suis contente de participer dans les activités. Ça fait moins penser. Quand vous êtes en train de faire l'exercice, de causer dans une rencontre, ça vous fait oublier les choses qui vous fait souffrir, les choses qui vous fait mal. Ça vous fait oublier les choses un moment. C'est bon pour le cœur. (L05)

Par ailleurs, l'une des locataires est d'avis que peu de personnes sont présentes dans les activités.

J'aimerais qu'il y ait plus de rencontres, mais, malgré cela, il y a des gens qui ne veulent pas participer dans les cours qui sont offerts. C'est gratuit. C'est quelques femmes, c'est pas beaucoup [qui sont présentes]. Parce que c'est gratuit, les gens n'accordent pas de valeur. J'ai pas vu 15 personnes réunies pour une activité. Je ne sais pas si c'est à cause de la COVID. [L'intervenante de milieu] a l'habitude d'organiser des activités, pas souvent, mais les gens ne sont pas réunis, c'est en petit nombre. (L05)

L'intervenante nuance les propos de cette locataire et explique que, parfois, le nombre de participations est limité afin de favoriser les échanges dans les activités. Elle reconnaît toutefois que la participation des locataires est variable, bien que la réponse aux activités de groupe se soit améliorée avec les années. Au sujet de la participation aux ateliers, l'intervenante exprime d'autant plus que l'un des défis à la participation des locataires aux ateliers de groupe est la croyance qu'il y a des chicanes. En effet, selon elle, les locataires font difficilement la distinction entre les réunions/assemblées de l'Office qui traitent de la vie communautaire et qui génèrent différents conflits, comparativement aux activités et interventions de groupe qui ont une visée ludique, de sensibilisation, d'éducation, etc.

J'ai dû différencier qu'est-ce qu'une réunion de l'Office, parce que quand il y a des sujets plus sensibles concernant l'Office, c'est là que ça pogne la chicane, ou quand c'est pour la création du comité des locataires où il y a des locataires qui veut avoir le pouvoir sur les autres locataires, c'est là que ça créé des conflits. J'ai dû différencier vraiment que les rencontres que j'organisais en groupe dans la salle [...] c'était pas pour créer des chicanes ou un mauvais climat, c'était très différent de l'Office. Les chicanes qui se passaient dans la salle empêchaient les autres locataires de se dire : "ah j'ai le gout d'y aller pour participer." On voit les changements dans les groupes, ça déclenche pas comme avant. (Intervenante)

En outre, l'intervenante observe que l'une des retombées positives des activités de groupe en lien avec la participation des locataires est l'augmentation de la présence des personnes âgées de différentes cultures et de quelques hommes. Bien que ce soit en petit nombre, l'intervenante

considère que leur intégration est un aspect positif à souligner, considérant les différentes barrières qui freinent généralement leur participation.

Ce que je peux te dire qui s'est amélioré, c'est au niveau de l'intégration des différentes cultures, parce qu'au début c'était moins de femmes d'origines arabes, par exemple, et j'ai réussi à les intégrer en plus grand nombre. Même si c'est 2, c'est représentatif pour moi, dans ce sens-là, parce que même deux, parfois avec sa culture, ses croyances, c'est un peu difficile, mais j'ai réussi comme ça. Je suis contente. Parce que même, peut-être que ces deux-là vont en parler de bouche à oreille avec une autre qui va la comprendre. Et aussi, je dirais quelques hommes, 2 ou 3 pas beaucoup, mais c'est beaucoup pour moi d'intégrer les hommes qui sont moins participatifs. Dans ce sens-là, il y a eu une amélioration de l'intégration. (Intervenante)

Dans un autre ordre d'idées, plusieurs personnes âgées expriment le besoin d'avoir des activités plus ludiques qui permettent des échanges entre les locataires qui sont différentes de celles orientées vers la sensibilisation, le développement de nouvelles habiletés ou connaissances. En effet, depuis la fin du comité des locataires, ce type d'activité est moins fréquent. L'intervenante de milieu soutient toutefois que ce type d'activité est hors de sa mission et relève davantage de l'Office.

Avant, on avait des soirées. Comme là, l'Halloween s'en vient, on faisait des déguisements, mais il faut qu'il y ait la communauté, il faut qu'il y ait au moins 3 personnes qui s'occupent de ça, et y'en a plus de ça. (L04)

J'aimerais avoir des ateliers dans lesquels on peut s'amuser aussi, c'est l'fun ça aussi. Rire, même si on est âgé, on a besoin de ça, de changer nos habitudes, même si ça serait des dessins, toutes sortes d'affaires. (L04)

Autrefois, il y avait une vie communautaire, maintenant non. Avant la pandémie, avant, on avait des soirées, de la danse. Il y avait des soupers, et depuis la pandémie, ça a tout tombé à l'eau. Ça me manque oui, mais pas de là à mettre ça 1 à 10, je ne suis pas à 10. Ça me manque un peu, parce que je suis encore autonome, mais pas être autonome, oui ça me manquerait. (L06)

Je me sens seule parfois. S'il y avait des activités récréatives, ça aiderait de rencontrer des gens, parler. La vie dans les résidences, c'est pas facile, il y a des vieillards qui sont seuls. Même si vous avez des enfants, ils ont pas de temps pour vous. Quand on est vieille, la vie est rendue difficile. C'est pire, j'ai pas d'enfants. Il y a une grande salle dans l'immeuble, moi quand ma mère va [repartir en Haïti], je serai toujours seule. (L05)

À ce compte, les participantes du groupe de discussion mentionnent leur désir d'être accompagnées et soutenues par l'intervenante de milieu dans la réalisation d'activités en dehors d'un contexte d'intervention.

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS DE GROUPE

- Entre avril et décembre 2022, trois activités de groupe ont été organisées, atteignant au total 75 participations.
- L'intervenante observe que quelques personnes âgées habituellement non rejointes par les activités de groupe ont récemment participé (comme les hommes et des personnes issues de différentes communautés culturelles).

Création de liens entre les locataires

Au regard des informations collectées auprès des personnes âgées et de l'intervenante, il semble que les liens entre les locataires revêtent plusieurs niveaux et sont indissociables de la vie communautaire du HLM, du milieu de vie qu'est l'immeuble, des occupations et des caractéristiques individuelles ainsi que des activités de groupe organisées par l'intervenante. Par le fait même, plusieurs éléments impactent positivement ou négativement les liens qui se créent entre les locataires.

L'un des premiers constats est que certaines locataires entretiennent peu de liens avec les autres. Si pour quelques personnes âgées il semble que cela ne soit pas un besoin, les entrevues révèlent que d'autres vivent des obstacles qui rendent plus difficile la création de liens significatifs.

En effet, deux personnes rencontrées expliquent ne pas ressentir ce besoin puisqu'elles ont un réseau d'amis à l'extérieur de l'immeuble et/ou sont actives et s'adonnent à plusieurs activités.

J'en ai des amies, mais sont à l'extérieur. C'est des amies avec qui je fais du bénévolat [...]. Je ne suis pas une personne qui s'ennuie. J'ai toujours quelque chose à faire. Temps en temps, faut que je me repose. (L03)

Je prends des marches, je fais de la lecture, des jeux de patience. Je ne ressens pas le besoin [d'avoir des amies]. (L02)

La plupart des autres font cependant mention de différentes barrières qui rendent plus difficile la création de liens avec les locataires. D'abord, une âgée explique que les mésententes antérieures et l'ambiance dans les lieux communautaires la rendent plus méfiante à la création de nouveaux liens.

J'ai eu de mauvaises expériences. J'ai déjà été dans le comité [des locataires]. Il y a du chialage, du critiquage, et ça me fait mal au cœur, parce que je suis sensible. Fait que les gens que je sais qu'ils vont m'apporter des problèmes, j'aime mieux les garder loin [...] je n'utilise pas les lieux communautaires comme le jardin, car il y a du chialage, ou les gens rient des autres. Pour une résidence de personnes âgées, ça n'a pas lieu d'être. Il y a une méfiance face à des expériences antérieures. (L06)

Ensuite, les différents états de santé physique et mentale des locataires peuvent limiter le développement d'amitié de part et d'autre.

Les relations avec les locataires peuvent parfois être difficiles. C'est pas évident, il y a des gens avec qui tu t'accordes, d'autres qui ont des maladies, c'est pas évident. C'est pas tous du monde, ok il sont malades, mais c'est dur pour les personnes qui le sont pas. (L04)

C'est un défi pour les personnes qui ont un problème de santé mentale de développer des liens avec les autres locataires. Il y a des troubles paranoïaques et d'anxiété généralisée. La personne va avoir des problèmes dans ses relations sociales avec les autres locataires. Elle va avoir de la difficulté à développer des amitiés. On voit des fois que la personne établit une amitié, une relation et après ça tombe à l'eau très vite, parce qu'ils sont pas capables de bien socialiser, de bien s'entretenir avec l'autre personne. (Intervenante)

La langue et les différences culturelles sont également soulignées par quelques aînées comme étant des obstacles à la création de liens entre eux. D'une part, l'une des aînées d'origine canadienne précise que les visages des locataires se sont diversifiés depuis son arrivée dans l'immeuble. Elle estime que les rapports entre les locataires se sont transformés et qu'il est maintenant plus difficile de communiquer et de résoudre certains problèmes vu la barrière de la langue.

Il y a un gros changement comme locataire depuis un an ou deux comparativement à quand je suis déménagée ici. Disons qu'il y a plus de différences ethniques, qui viennent de différents pays. Disons pour ceux qui étaient déjà là, c'était en majorité des Canadiens français, c'est plus compliqué un petit peu, parce que des fois y'a des problèmes et on peut pas parler avec la personne parce qu'elle parle juste espagnol, pis moi, je parle pas espagnol. (L06)

D'autre part, il semble que les différences culturelles soient un obstacle limitant, pour l'une des aînées rencontrées, pour la création de liens avec les personnes de l'immeuble. Cette dernière exprime ressentir une distance avec les autres locataires. En effet, celle-ci se sent ignorée et estime vivre du racisme.

Chacun a sa culture, son propre pays, son tempérament. C'est difficile à cause de la culture. [...] Les relations avec les autres locataires sont pas faciles. Surtout pour les Québécoises là, pour les blanches, c'est pas facile. Il y a une limite entre les noirs. Vous savez bien ce que je dis. Il y a une certaine limite entre les noirs. Il n'y a pas beaucoup de noirs. Il y a des hommes et des femmes, il y a des noirs, il y a des blanches, il y a des Italiens, des Québécois, il y a, comme je ne suis pas là depuis longtemps, ça fait à peine un an, une seule madame j'ai eu des salutations avec elle. C'est une Haïtienne.[...] Pas beaucoup de lien. Je salue tout le monde, mais j'ai pas encore trouvé une amie. Vous comprenez, c'est difficile trouver une amie. Les blanches, elles ne saluent pas. À la buanderie, j'étais là avant, la madame quand elle arrive, elle peut dire : « bonjour madame ». Il y a des gens qui font comme s'il n'y avait personne. Il y a une affaire de racisme là, cette affaire est toujours là. Ça existe depuis longtemps. Un jour, je suis dans le 7^e étage, il y a une madame, je ne me souviens pas dans quel appartement elle est. J'allais sortir pour aller à l'ascenseur, je marche dans le couloir, je lui ai dit : "bonjour madame", la madame elle répond pas. Je dis : "BONJOUR madame", elle dit : "bonjour". Un autre jour, je laisse tomber, je ne salue pas. (L05)

Alors que certaines ont peu de liens, par choix ou parce qu'elles vivent des obstacles, d'autres indiquent entretenir des relations positives, quoique basiques. Effectivement, certaines locataires se rencontrent dans les passages, dans les espaces communautaires, comme le jardin et les balançoires. Elles se saluent, prennent de leurs nouvelles, mais elles précisent que cela n'aboutit pas en des relations amicales.

Je rencontre des locataires, on se parle. À l'été, j'ai été à quelques reprises dans la balançoire, jaser, mais vraiment, dire que j'ai une amie, non. (L03)

Je ne suis pas une fille qui se mêle beaucoup à tout le monde, mais on se rencontre dans les passages. On n'est pas à rebrousse-poil, on s'accorde. Il n'y a pas de chicane. Je fais l'épicerie avec d'autres locataires, mais ça va pas plus loin. (L02)

Les relations avec les locataires sont positives. Je dis bonjour à tout le monde. Chacun a sa vie. On est tous différents, moi j'accepte beaucoup les différences. On est tous différents ici. (L07)

D'autres ont, quant à elles, développé des relations d'amitié avec le temps ou grâce à leur implication pour rendre leur environnement de vie actif et harmonieux.

En 13 ans, j'ai jamais côtoyé personne, mais là, j'ai connu une madame qui reste ici, et maintenant je la côtoie, on va prendre un café, je l'aide pour sortir, des fois c'est pas évident, j'ai connu ça, des fois être peureuse l'inconnu. C'est pas facile de se faire de bons amis. (L04)

J'ai parti avec une autre personne l'année dernière pour jouer à la pétanque. Moi, j'entretiens le terrain de pétanque, pis on joue à la pétanque, on est pas beaucoup, mais le nombre qu'on est, c'est de la qualité. C'est des gens qui aiment ça et qu'on a du plaisir. Moi, j'aime avoir du plaisir, de l'harmonie. Moi, je veux de l'harmonie autour de moi, où il n'y a pas d'harmonie, je ne me tiens pas là. (L07)

En définitive, peu importe la nature des liens qui se créent entre les locataires ou les défis rencontrés, il semble que, pour reprendre les propos de l'intervenante : « Le HLM, ça crée un réseau autour de la personne ». À cet instar, les personnes âgées se soucient les unes des autres et sont vigilantes aux changements qui pourraient signaler qu'un locataire vit des ennuis.

Quand je suis arrivée ici au bloc, ils appelaient ça les vigilants. À tous les matins vers 11 h, j'ai des noms que je vais cogner à leur porte, s'ils ont pas enlevé une carte. Ils ont une carte à mettre à leur porte, pis ça s'ils l'ont pas enlevé à 11 h, c'est parce qu'il y a quelque chose. Et là j'ai leur téléphone, je les appelle. Pis là : "Ah non, c'est correct, je l'ai oubliée". Au début, j'en avais une 15^e, ils sont tous partis ou ils sont tous morts. On a commencé, on était 4. Là, je suis rendue toute seule. J'ai un nom de référence à qui je peux téléphoner, parce que c'est des personnes seules. Pis après, eux autres, ils savent qu'est-ce qui se passe. Ça prendrait plus de personnes, mais personne veut faire ça parce que c'est accaparant. Y'a des gens qui veulent pas avoir d'engagements à tous les jours. (L02)

Parfois des locataires s'inquiètent pour leurs voisins, parfois il y a des locataires que ça fait une couple de jours qu'il ne le voit pas, donc il commence à s'inquiéter de la santé de l'autre. Il vient me voir : "Ça fait une couple de jours que je ne vois pas tel locataire, je l'entends pas". Je dis : "Ah ok, merci de m'avoir avertie, je vais faire un suivi". Donc ça, ça me fait, c'est comme une référence. C'est comme ça que j'ai réussi à sauver la vie d'un monsieur. J'avais reçu des appels des intervenantes le mardi, le mercredi j'allais en HLM, je dis : "Ah, ne vous inquiétez pas, demain je vais en HLM et je vais aller frapper à la porte de monsieur pour voir ce qu'il arrive". J'ai demandé au concierge qu'on ouvre la porte ensemble. Quand on est entré, je croyais que le monsieur était décédé. C'était un monsieur qui n'avait pas de famille, en situation de handicap. (Intervenante)

Plus concrètement, en lien avec le projet d'intervention en HLM, il semble que l'intervenante favorise l'atténuation ou la résolution de certains conflits en agissant parfois comme médiatrice.

Comme c'est un milieu de vie, parfois il peut y avoir des conflits entre les locataires, ça peut arriver. Donc, souvent, je dois faire la médiation et être neutre pour ne pas tomber, on va dire, dans la vie de un ou de l'autre. Je dois rester neutre, parce que je suis là pour tous, pas juste pour une ou l'autre. (Intervenante)

Les personnes qui sont pas agréables et qu'elle leur parle quand il y a des mésententes, elle parle à un et à l'autre sans pousser la chicane plus loin, dire c'est la faute de l'autre. Elle reste neutre, c'est très professionnel les services qu'elle donne. (L06)

L'intervenante de milieu semble également favoriser la création de liens entre les locataires. Effectivement, selon la connaissance qu'elle a des personnes âgées, cette dernière explique être en mesure de présenter des personnes qui ont des intérêts communs afin de créer des liens entre elles.



Dans un groupe, il y a deux madames qui aiment le tricot, une Péruvienne et une Québécoise. Comme je vous ai dit tantôt, le lien de confiance se crée quand 2 personnes ont des valeurs en commun, des intérêts en commun. Moi j'ai dit, ce serait intéressant la madame veut pratiquer son français, l'autre madame le tricot, elle aussi, ça pourrait être intéressant. J'ai parlé avec les deux, car elles se sont rencontrées dans le groupe, dans la salle, mais j'ai dit, peut être que je pourrais comme faciliter la création de ce lien-là. Parce que parfois aussi ils sont gênés, ils ne connaissent pas la barrière de la langue, pis j'ai dit je crée le lien entre les deux. Même une fois, je suis allée faire la traduction chez la madame latine parce que la madame québécoise allait visiter la madame latine pis j'étais là dans le milieu pour faire la traduction pour qu'elles se comprennent et je savais qu'après elles voulaient aller ensemble dans des cours de tricot. (Intervenante)

L'entrevue de groupe permet d'autant plus de mettre en lumière que les activités de groupe répondent bel et bien aux besoins des personnes âgées, soit de briser leur isolement. Les personnes rencontrées mentionnent que les activités leur permettent de connaître d'autres locataires, de se rassembler et de socialiser. Une participante au groupe de discussion précise notamment qu'elle se sent "moins à part" lorsqu'elle participe à ces activités.

Je participe à pratiquement toutes les activités que [l'intervenante] organise. C'est une grande aide pour moi parce que je suis une personne seule, j'habite seule. Chaque activité est une grande aide pour moi. Je suis très contente quand [l'intervenante] m'appelle pour les invitations des activités. C'est important pour moi. (L01)

Il ressort également que les activités se déroulent dans un « *un espace respectueux des autres où [les locataires ne sont] pas jugés (participante)* ». Selon les personnes participantes, cela favorise la création de liens entre eux.

Ça sécurise, ça peut amener à rencontrer d'autres gens, ça amène un côté social. (L02)

À ce propos, l'intervenante est d'avis que le climat des activités de groupe n'a pas toujours été celui décrit par la locataire. Elle mentionne avoir réalisé, depuis les cinq dernières années, différentes activités et interventions afin de promouvoir l'accueil des personnes des différentes cultures, la compréhension des uns et des autres et le non-jugement, ce qui, selon elle, a permis graduellement d'améliorer les relations.

J'ai dû faire des ateliers sur le racisme, sur les préjugés, les ateliers qui répondaient à des besoins que je voyais dans le milieu pour améliorer, favoriser un bon climat, une bonne cohabitation des locataires [...]. Maintenant, il y a plus de collaborations entre eux, plus d'ententes. (Intervenante)

Le dernier café-rencontre, je l'ai nommé café histoire, car précisément, je voulais tisser ces liens-là, que les locataires connaissent un peu plus la vie des autres locataires pour qu'il y ait une plus grande relation de confiance. J'ai dit : "chacune doit apporter 2 photos pour partager des moments de la vie et vous allez nous expliquer les histoires de ces photos-là". C'était vraiment, les locataires ont capoté, "oh j'aime ça, j'aime ça!", parce que les locataires ont partagé plus sur leur vie privée, personnelle, donc l'autre personne se sentait plus proche. (Intervenante)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DE LA CRÉATION DE LIENS ENTRE LES LOCATAIRES

- Partageant un même environnement de vie, des liens se créent entre les locataires indépendamment de la présence de l'intervenante de milieu.
- L'intervenante contribue à la création de liens entre les personnes âgées par la mise en réseau des personnes autour d'intérêts communs.
- L'intervenante favorise l'atténuation ou la résolution de certains conflits en agissant parfois comme médiatrice.
- Aux dires des personnes âgées rencontrées, les activités de groupe aident à briser leur isolement, permettent de faire de nouvelles rencontres et d'apprendre à connaître d'autres locataires.
- Quelques locataires précisent que les activités de groupe réduisent le sentiment d'exclusion et apportent un sentiment de bien-être.
- Le climat des activités de groupe s'est amélioré grâce aux interventions de l'intervenante de milieu.

Développement d'un sentiment d'appartenance à son milieu de vie

À différents égards, les locataires semblent avoir un sentiment d'appartenance à leur milieu de vie, bien que ce sentiment ne découle pas directement des activités de groupes réalisées. Une aînée explique qu'elle se sent chez elle et qu'elle s'implique pour mettre à son image son environnement de vie. Elle sent qu'elle peut prendre sa place.

Je suis très attachée à chez-moi. Je ne voudrais pas déménager de mon logement. Je me sens bien, je me sens en sécurité. Je suis bien entourée. J'ai pas de difficultés ici. Si je veux m'impliquer, je m'implique, je suis capable de prendre ma place. Je me sens pas rejetée. (L07)

J'aime beaucoup la nature, alors je m'occupe beaucoup du terrain, qu'est-ce qui est question d'environnement autour de la bâtisse, les fleurs. Alors, il y avait une personne qui s'en occupait, elle s'en occupe toujours, mais moi j'ai pris ma place, je me suis dit : "moi aussi, je suis chez nous, alors je prends ma place". J'ai insisté pour faire des choses. Même si on a voulu me contrarier un peu, j'ai pris ma place. Alors ça a fonctionné. Il s'agit de prendre sa place. (L07)

L'intervenante est également d'avis qu'il y a une vie communautaire bien vivante dans l'immeuble. Malgré l'absence d'un comité des locataires qui organise des activités, ceux-ci sont engagés envers leur immeuble, contribuent à l'amélioration de leur environnement, revendiquent et défendent leur « chez eux ».

Ils se sentent chez eux, et ils défendent chez eux. Ils sont soucieux de leur environnement de vie "parce qu'ici c'est chez nous". Ils ne vont pas être d'accord avec des choses qui arrivent parce que c'est chez eux. On voit qui se sent chez eux, ils s'approprient les lieux, prennent soin du jardin, décorent les espaces. (Intervenante)

Il y a une vie communautaire, mais ce n'est pas tous les locataires qui s'impliquent. Même si des locataires ne contribuent pas physiquement, par exemple aux activités de jardinage, certains locataires ont donné de l'argent pour l'achat de fleurs. (Intervenante)

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DU DÉVELOPPEMENT D'UN SENTIMENT D'APPARTENANCE À SON MILIEU DE VIE

- L'intervenante observe que les locataires ont le désir de prendre soin de leur environnement et de le personnaliser. Malgré l'absence d'un comité de locataires, la vie communautaire est bien vivante et les personnes âgées y contribuent de différentes façons et défendent leurs droits.

SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS DES ACTIVITÉS DE GROUPE

Dimensions (effets)	Faits saillants
Réalisation des activités	<ul style="list-style-type: none"> • Entre avril et décembre 2022, trois activités de groupe ont été organisées, atteignant au total 75 participations. • Aux dires des personnes âgées rencontrées, les activités de groupe aident à briser leur isolement, permettent de faire de nouvelles rencontres et d'apprendre à connaître d'autres locataires. • Quelques locataires précisent que les activités de groupe réduisent le sentiment d'exclusion et apportent un sentiment de bien-être. • L'intervenante observe que quelques personnes âgées habituellement non rejointes par les activités de groupe ont récemment participé (comme les hommes et des personnes issues de différentes communautés culturelles).
Création de lien entre les locataires	<ul style="list-style-type: none"> • Partageant un même environnement de vie, des liens se créent entre les locataires indépendamment de la présence de l'intervenante de milieu. • L'intervenante contribue à la création de liens entre les personnes âgées par la mise en réseau des personnes autour d'intérêts communs. • L'intervenante favorise l'atténuation ou la résolution de certains conflits en agissant parfois comme médiatrice. • Aux dires des personnes âgées rencontrées, les activités de groupe aident à briser leur isolement, permettent de faire de nouvelles rencontres et d'apprendre à connaître d'autres locataires. • Quelques locataires précisent que les activités de groupe réduisent le sentiment d'exclusion et apportent un sentiment de bien-être. • Le climat des activités de groupe s'est amélioré grâce aux interventions de l'intervenante de milieu.
Développement d'un sentiment d'appartenance à son milieu de vie	<ul style="list-style-type: none"> • L'intervenante observe que les locataires ont le désir de prendre soin de leur environnement et de le personnaliser. Malgré l'absence d'un comité de locataires, la vie communautaire est bien vivante et les personnes âgées y contribuent de différentes façons et défendent leurs droits.

Bilan de la démarche d'accompagnement en évaluation

Au regard de la démarche d'évaluation réalisée, l'intervenante de milieu estime reconnaître la pertinence de cet accompagnement qui lui permettra de perfectionner sa pratique professionnelle. À ce propos, elle juge avoir pris le recul nécessaire, grâce à la démarche évaluative, afin de jeter un regard critique sur son travail et d'identifier différentes actions à mettre en place pour mieux répondre aux besoins des locataires, notamment ceux des hommes qui sont plus difficilement rejoints par les services.

L'intervenante perçoit également que cette démarche lui permettra de valoriser, démystifier et faire connaître le travail d'intervention de milieu auprès de différents acteurs, comme des partenaires ou d'autres intervenant.e.s œuvrant auprès des personnes âgées, et des instances qui méconnaissent son rôle.

En outre, l'accompagnement a permis à l'intervenante de prendre conscience de sa posture évaluative bien vivante et intégrée dans sa pratique professionnelle. En effet, elle croit avoir toujours eu une pratique réflexive qui lui permet de parfaire continuellement ses interventions et être à l'affût des besoins émergents chez les personnes âgées.

Finalement, elle souligne la démarche collaborative mise de l'avant dans le partenariat pour l'évaluation du projet d'intervention de milieu auprès d'ainé.e.s en HLM. L'intervenante spécifie que l'approche du CRSA lui a permis d'envisager positivement la démarche d'évaluation et de faire tomber les résistances afin de percevoir constructivement le processus.

On fait toujours une résistance au changement, même à l'école quand on dit qu'on va t'évaluer, on fait un peu de la résistance, mais par la suite on va s'accommoder et on va être plus flexible. Vous m'avez expliqué comment ça allait marcher et tout, et ça m'a permis d'être rassurée, plus tranquille, de dire : "ok, j'accepte ça". Ça m'a permis de grandir aussi professionnellement.
(Intervenante)

Conclusion

En définitive, malgré quelques défis méthodologiques et le petit échantillon de personnes âgées rencontrées, il est possible de constater que les différentes stratégies d'interventions déployées par l'intervenante de milieu en HLM semblent favoriser, de multiples façons, la santé physique, psychologique et sociale des personnes âgées.

D'une part, les entrevues réalisées auprès des locataires révèlent un apport positif de l'intervention de milieu en ce qui a trait au sentiment d'être soutenu, en confiance et en sécurité. Il semble également que la présence de l'intervenante dans les Habitations Émilien-Gagnon contribue au développement de liens entre certaines personnes âgées, notamment puisqu'elle met en relation des locataires ayant des intérêts communs.

D'autre part, les accompagnements individuels, quels qu'ils soient, semblent, selon les dires des personnes âgées rencontrées et ceux de l'intervenante, favoriser le maintien de l'autonomie des locataires, notamment en les guidant afin qu'ils reçoivent les services appropriés à leurs besoins. Les suivis et l'attention accordée de l'intervenante à la réponse aux besoins des personnes qu'elle rencontre semblent d'autant plus constituer des facteurs mobilisant pour quelques locataires afin qu'ils agissent sur leur situation. Les services offerts par l'intervenante de milieu se révèlent ainsi être significatifs en ce qui a trait à l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées des Habitations Émilien-Gagnon.

Aussi, les interventions et activités de groupe semblent particulièrement influencer le sentiment d'isolement des personnes âgées en leur permettant de se rencontrer dans un contexte socialement sécuritaire et respectueux des uns et des autres. L'intervenante estime d'autant plus que ces rencontres de groupe sont une importante contribution du projet à la lutte contre l'exclusion sociale.

Enfin, les personnes âgées rencontrées soulèvent, à maintes reprises, l'apport inestimable d'une intervenante qui joue un rôle pivot dans un milieu de vie tel que les Habitations Émilien-Gagnon. Les résultats présentés dans ce rapport démontrent que l'intervenante de milieu représente un réel point d'ancrage qui a pour effet de contribuer au développement du pouvoir d'agir des locataires rencontrés. En créant des ponts entre les personnes âgées et la communauté, l'intervenante de milieu est une ressource déterminante dans l'amélioration des conditions de vie de ces personnes. Cela pose toutefois un enjeu pour les locataires et soulève une piste de réflexion quant à la pérennisation d'une telle ressource dans le milieu de vie. Effectivement, si le projet venait qu'à ne pas être renouvelé dans le HLM, on ne peut exclure le risque que les personnes âgées se retrouvent dans un vide, alors qu'elles ont connu l'apport d'une personne pivot qui soutenait le développement de leur pouvoir d'agir et qui avait un effet mobilisateur. Il est possible de croire qu'en l'absence d'une intervenante de milieu, certaines personnes âgées habitant les HLM Émilien-Gagnon se retrouvent dépourvues de ressources afin de répondre à leurs besoins.