

Plan d'impact 2016 - 2019
Collectif aînés isolement social – ville de Québec

Rapport final



avec la collaboration de :

Accès transports viables (ATV)
Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC)
Réseau québécois villes et villages en santé (RQVVS)



Équipe de recherche

Chercheur : André Tourigny^{1,2,3,4,5}

Coordination et rédaction : Annie Frappier, Annie Vézina^{1,4,5}

Supervision à la coordination : Mireille Fortier^{1,4,5}

Étudiante, responsable des communications : Anne-Marie Simard^{1,4}

Étudiant, auxiliaire de recherche : Jonathan Riendeau^{1,4}

Mise en page et corrections : Véronique Lortie

Statistique : Pierre-Hugues Carmichael

Consultation : Louis Lemieux, CABQ, Sylvain Demers, CABQ, Dominique Gagnon, ATV, Chloé Dodinot, RQVVS, Alexandre Roy, CAMF, Lise Cardinal, Ville de Québec, Claudia Parent, CIUSSS-CN

Les partenaires du Collectif

Accès transports viables (ATV) : Valérie Marcon, Dominique Gagnon

Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC) : Louis Lemieux, Sylvain Demers

Réseau québécois villes et villages en santé (RQVVS) : Jessica Veillet, Bernard Duchesne, Catherine Bourgault

Carrefour Action Municipale Famille (CAMF) : Richard Paulhus

Les représentants des comités de Limoilou et de Vanier

Patro Roc-Amadour : Martin Deschênes

Fraternité Sainte-Marie de Vanier : Annick Giguère

Les collaborateurs du Collectif :

Ville de Québec : Sophie-Émilie Morissette, Renée Fleury

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN) : Lise Cardinal, Claudia Parent

Institut national de santé publique du Québec : André Tourigny

Les membres du comité de Direction : Agathe Allaire, représentante aînée, Huguette Boucher, représentante aînée, Jacques Charest, représentant aîné, Nancy Drouin, CIUSSS-CN, Éric Genest, CIUSSS-CN, Sylvie Fournier, Ville de Québec

Les organismes membres du comité consultatif :

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA), Centraide – Québec et Chaudière-Appalaches, FADOQ – Québec et Chaudière-Appalaches, Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ), Fédération des coopératives d'habitation de Québec et Chaudière-Appalaches (FÉCHAQC), Fédération québécoise des centres communautaires de loisirs (FQCCL), Fédération québécoise des sociétés Alzheimer, Fédération régionale des OBNL d'habitation de Québec et Chaudière-Appalaches (FROHQC), L'Appui, Les Petits Frères, Présâges, Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ)

Nous tenons à souligner la contribution importante d'Annie Frappier dans la création du Collectif Aînés Isolement social. Lors de son décès en mars 2019, nous avons souligné son apport indéniable à l'instauration d'une dynamique collective entre tous les partenaires et les collaborateurs.

Référence bibliographique suggérée : Tourigny, A. Frappier, A., Vézina, A., Fortier, M. (2021). Plan d'impact 2016-2019 du Collectif aînés isolement social – Ville de Québec. Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval (IVPSA), Québec, 125 pages.

Plusieurs circonstances ont entraîné des délais dans la production de ce rapport attendu initialement au 31 mars 2020, dont le contexte de pandémie de COVID-19.

Dépôt légal Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Bibliothèque et Archives Canada, 2021

ISBN : 978-2-924502-24-2

¹ Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés

² Institut national de santé publique du Québec

³ Faculté de médecine de l'Université Laval

⁴ Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec-CIUSSS-CN

⁵ Centre de recherche du CHU de Québec

Table des matières

Liste des tableaux et des figures	5
Liste des signes et des acronymes	6
Sommaire	7
1. Introduction	10
2. L'enjeu de l'isolement social	11
3. L'historique du Collectif.....	12
4. L'utilité du Plan d'impact.....	15
5. Les modèles utilisés	16
5.1 Le modèle AgeUK.....	16
5.2 Le schéma de transformation sociale	18
5.3 Des approches centrées sur la mobilisation.....	21
6. Les projets et leur prolongement	21
6.1 CABC : Aînés-nous à vous aider.....	22
6.2 CABC : L'isolement social n'est pas une fatalité!.....	23
6.3 ATV : Accès transports viables	25
6.4 RQVVS : Réseau québécois des villes et villages en santé.....	27
6.5 Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)	29
7. La Méthodologie.....	32
7.1 Le schéma méthodologique	32
7.2 Objectif 1: Apprécier le fonctionnement du Collectif.....	32
7.3 Objectif 2 : Sensibiliser la population à l'enjeu de l'isolement social	36
7.4 Objectif 3 : Réduire la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus isolées 37	
8. Les résultats liés à l'objectif du fonctionnement	38
8.1 Les résultats liés aux indicateurs du modèle STS	38
8.2 Les résultats liés aux entrevues, évaluations et sondages	43
8.2.1 Appréciation générale.....	43
8.2.2 Un grand plus : le réseautage	44
8.2.3 Bonification des communications	46

8.2.4 Amélioration des services	47
8.2.5 Enjeux dans la mise en place et la gestion du Collectif	48
8.2.6 Défis	51
8.2.7 Leçons apprises	53
8.2.8 Pour la suite	55
8.3 Résumé des résultats liés au fonctionnement	56
9. Les résultats liés à l'objectif de sensibilisation	57
9.1 Les actions de diffusion et les services rendus.....	57
9.2 Les activités grands publics	57
9.3 Les activités médiatiques	57
9.4 Les résultats du sondage de l'IVPSA	58
9.5 Commentaires recueillis	58
9.6 Résumé des résultats liés à l'objectif de la sensibilisation	59
10. Les résultats liés à la réduction de l'isolement social	60
10.1 Le sondage de l'IVPSA.....	60
10.1.1 Qualification des échantillons du sondage	60
10.1.2 Des variables pour mesurer l'isolement	61
10.2 Résumé et discussion	64
11. Conclusion	66
12. Bibliographie	68
13. Les Annexes.....	72
Annexe 1 : Modèle pour un vieillissement en santé	72
Annexe 2 : Les résultats « par projet »	73
Annexe 3 : Les cinq schémas des entrevues individuelles	97
Annexe 4 : La grille d'analyse du partenariat	107
Annexe 5 : Les résultats des sondages du CABC et d'ATV	110
Annexe 6 : Les questions du sondage IVPSA	120
Annexe 7 : Les activités médiatiques	125
Annexe 8 : La comparaison des variables servant à mesurer l'isolement social	127

Liste des tableaux et des figures

Tableaux

Tableau 1 : Les comités du Collectif aînés isolement social – ville de Québec.....	15
Tableau 2 : Le sexe des répondants en T1 et T2.....	60
Tableau 3 : L'âge des répondants en T1 et T2.....	60
Tableau 4 : Comparaisons T1 – T2 des données du sondage.....	63

Figures

Figure 1 : La carte des onze secteurs ciblés par le Collectif.....	13
Figure 2 : Le modèle AgeUK.....	17
Figure 3 : Le schéma de transformation sociale initial.....	20
Figure 4 : Le schéma méthodologique.....	32
Figure 5 : Le schéma de transformation sociale complété.....	42

Liste des signes et des acronymes

ACEF : Associations coopératives d'économie familiale
AQCCA : Association québécoise des centres communautaires pour aînés
AQDR : Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
AQRP : Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic
AS : Aînés Solidaires
ATV : Accès transports viables
CABC : Centre d'action bénévole du Contrefort
CAMF : Carrefour action municipale et famille
CDC : Corporation de développement communautaire
CEVQ : Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec
CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS-CN : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
CJR : Compagnie des jeunes retraités
CNA : Conseil national des aînés
EDSC : Emploi et Développement social Canada
ESCC : Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes
FADOQ : Fédération de l'Âge d'Or du Québec
FCABQ : Fédération des centres d'action bénévole du Québec
FÉCHAQC : Fédération des coopératives d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches
FQCCL : Fédération québécoise des centres communautaires de loisirs
FMED ULaval : Faculté de médecine de l'Université Laval
FROHQC : Fédération régionale des OBNL d'habitation de Québec et Chaudière-Appalaches
GMF : Groupe de médecine familiale
GRAPE : Groupe de recherche en animation et planification économique
INSPQ : Institut national de santé publique du Québec
IS : Isolement social
IVPSA : Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés
JASP : Journées annuelles de santé publique
MADA : Municipalité amie des aînés
OBNL : Organisme à but non lucratif
OMHQ : Office municipal d'habitation de Québec
OMS : Organisation mondiale de la santé
PCOM : Participants des comités consultatifs et de direction
PFIN : Participants financés
PNHA : Programme Nouveaux Horizons pour les Aînés
PTÉM : Participants témoins du rayonnement du Collectif
PTER : Participants responsables des projets terrain
PVaLi : Participants des secteurs Vanier et Limoilou
RMR : Région métropolitaine de recensement
ROHQ : Regroupement des offices d'habitation du Québec
RQCA : Régions de Québec et Chaudière-Appalaches
RQVVS : Réseau québécois villes et villages en santé
RTC : Réseau de transport de la Capitale
RV : Rendez-vous
SAAQ : Société de l'assurance automobile du Québec
STS : Schéma de transformation sociale
TM : Travailleur de milieu

Sommaire

D'avril 2016 à décembre 2019, l'IVPSA a collaboré à la mise en place du Collectif aînés isolement social - ville de Québec visant à réduire l'isolement social des personnes âgées sur le territoire de la ville de Québec¹. Ce projet a été financé en partie par le gouvernement du Canada par le biais du programme *Nouveaux horizons pour les aînés* (PNHA) volet pancanadien d'Emploi et Développement social Canada (EDSC). Ce rapport vise à documenter le fonctionnement du Collectif, les outils développés pour mesurer les résultats et les résultats atteints.

Trois organismes ont collaboré au Collectif : la Ville de Québec, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN) et l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Quatre organismes furent partenaires : Accès transports viables (ATV), Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC), Réseau québécois villes et villages en santé (RQVVS) et IVPSA. Les partenaires ont reçu du financement du PNHA et ont mené à terme cinq projets visant des objectifs communs. D'autres organismes, dont la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ), la Fraternité Sainte-Marie de Vanier et le Patro Roc-Amadour, se sont joints à la mobilisation en cours de route.

Les objectifs poursuivis par le Collectif consistaient à : sensibiliser la population de la ville de Québec à l'enjeu de l'isolement social et réduire la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus, isolées socialement, vivant dans onze secteurs géographiques de la ville où l'indice de défavorisation sociale est élevé. Le Collectif devait aussi documenter la mise en place du fonctionnement permettant d'atteindre ces deux objectifs. Le présent rapport du plan d'impact répond à ce but en rendant compte des résultats atteints, dont ceux liés au fonctionnement.

Les cinq projets menés par les organismes partenaires du Collectif étaient : « ***Aînés-nous à vous aider!*** » et « ***L'isolement social n'est pas une fatalité !*** » du CABC, le projet « ***TanGo 2*** » d'ATV, le projet « ***Nos aînés au cœur du voisinage*** » du RQVVS, ainsi que « ***le Plan d'impact*** » de l'IVPSA. Le premier projet du CABC « ***Aînés-nous à vous aider!*** » visait à repérer des personnes âgées qui vivent de l'isolement et à faire le pont entre leurs besoins et les ressources dans les 11 secteurs de la ville de Québec. « ***L'isolement social n'est pas une fatalité !*** » se déclinait en 7 activités. Certaines visaient les personnes âgées (atelier-action, dîners rencontres « Re-traiter sa retraite », groupes de parole), d'autres s'adressaient aux intervenants et bénévoles œuvrant auprès des personnes âgées (formations d'une journée sur la solitude et l'isolement social, webinaires pour « outiller » les intervenants), puis d'autres activités s'adressaient au grand public (exposition itinérante et pièce de théâtre sur l'âgisme).

Le projet « ***TanGo 2*** » d'ATV impliquait d'effectuer onze marches exploratoires et des consultations auprès de personnes âgées pour identifier les éléments positifs et négatifs des

¹ La définition de l'isolement social retenue est celle énoncée dans l'appel de propositions du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés : c'est un contexte dans lequel une personne a peu de contacts avec les autres, ou encore des contacts de piètre qualité.

espaces dans lesquels ils et elles vivent, collaborer avec des instances pour apporter des améliorations facilitant les déplacements, former des intervenants œuvrant auprès des personnes âgées pour favoriser le transfert de connaissances concernant les services de transport existants. « *Nos aînés au cœur du voisinage* » du RQVVS visait le développement d'une mobilisation d'intervenants à travers l'offre d'ateliers de travail intersectoriels sur le voisinage, l'animation et le développement d'une communauté de pratique, l'accompagnement de groupes pour intégrer le voisinage et la création de liens avec la Ville de Québec. Aussi, une mobilisation des citoyens était visée via l'offre de formations Voisins solidaires, le recrutement de porte-paroles et de l'animation à travers les médias sociaux.

L'IVPSA avait la responsabilité du *Plan d'impact* du Collectif aînés isolement social - ville de Québec. L'Institut s'est chargé de mettre en place la structure du Collectif et a effectué le suivi des plans qu'il contient : les plans de communication, de transfert des connaissances et de durabilité (pérennisation). La démarche a impliqué la création de trois comités : le comité de direction, le comité des partenaires, le comité consultatif et le sous-comité des communications chargé de développer des moyens pour sensibiliser le public sur l'isolement social des personnes âgées. L'organisation d'un colloque international a contribué à cette sensibilisation et au transfert des connaissances. En cours de projet, des ententes ont été établies avec différentes entités, dont la FADOQ, la Fraternité Sainte-Marie de Vanier et le Patro-Rocamadour afin de poursuivre le transfert des connaissances et renforcer la mobilisation dans les milieux. Du soutien à la participation des personnes âgées à des ateliers informatiques a aussi été fourni.

L'IVPSA avait également pour tâche de rassembler et d'évaluer les résultats atteints par le Collectif. Un modèle, le schéma de transformation sociale (STS), a été utilisé comme outil pour guider les actions vers les objectifs communs. Les résultats atteints pour les cinq projets sont présentés dans le STS de même que des résultats intermédiaires en lien avec les objectifs de sensibilisation et de réduction de la proportion de personnes âgées qui vivent de l'isolement social. Pour mesurer l'atteinte ou non des objectifs établis, cinq outils ont été utilisés : des entrevues individuelles, des évaluations de groupe effectuées à trois reprises, les sondages du CABC et d'ATV, l'atelier d'évaluation animé par Innoweave et le sondage de l'IVPSA.

Les résultats liés à l'objectif de fonctionnement : Les constats qui ressortent de l'évaluation du fonctionnement réalisée au moyen des entrevues individuelles, des évaluations du partenariat, de l'atelier et des sondages du CABC et d'ATV, sont à l'effet que : la mise en place d'un Collectif tel que le « Collectif aînés isolement social - ville de Québec » demande beaucoup de temps, de l'énergie, des efforts et la consultation d'un grand nombre de personnes avant le démarrage des projets. La phase de définition du STS, qui implique l'identification des axes, des indicateurs pour chacun des projets, ainsi que des objectifs communs, nécessite de nombreuses rencontres et plusieurs échanges entre les partenaires. L'établissement des comités implique aussi le déploiement d'un bon système de communication à l'interne pour s'assurer que les informations circulent bien entre les membres.

Le modèle STS s'est avéré fort utile pour garder le cap sur les informations à recueillir afin d'évaluer le niveau d'atteinte des objectifs établis au départ. Les collaborateurs et les partenaires ont manifesté un haut degré de satisfaction pour les actions menées en commun. Par ailleurs, en ce qui a trait à l'évaluation de ces actions, certains se sont interrogés sur l'efficacité des outils utilisés pour mesurer les résultats en termes de réduction de l'isolement social. Le Collectif a conduit à des améliorations en matière de réseautage et de dispensation de services par les organismes. Il a contribué à mettre de l'avant le rôle indispensable des intervenants et des travailleurs de milieu qui œuvrent auprès des personnes âgées isolées de la ville de Québec. Il a favorisé l'articulation des modèles théoriques avec la réalisation d'activités sur le terrain. Il y a maintenant des liens entre ceux-ci et les « gens de la recherche ». Selon plusieurs, les liens créés dans le cadre du Collectif, de ses rencontres et de ses activités, vont se maintenir dans le temps. La volonté d'agir de concert pour la cause et de poursuivre des projets collectifs du même type va perdurer.

Les résultats liés à l'objectif de sensibilisation : Les données alimentant le STS, la collecte en continu (presse écrite, électronique, radio/TV) des références à l'isolement social impliquant le Collectif et ses membres, le sondage de l'IVPSA, les entrevues et les évaluations du partenariat, tendent à démontrer que l'objectif de sensibilisation a été atteint. Le Collectif a permis de faire connaître et de maintenir visible l'enjeu de l'isolement social des personnes âgées dans la ville de Québec. Les capsules vidéos et radiophoniques développées par le Collectif, de même que les conférences, animations d'ateliers et apparitions médiatiques des collaborateurs et partenaires ont contribué à la prise de conscience du public. Des activités des projets ont aussi été utiles pour mettre de l'avant le thème de l'isolement social : les expositions itinérantes, la pièce de théâtre, les marches exploratoires et le colloque : *la participation sociale des aînés revisitée*.

Les résultats liés à la réduction de l'isolement social : Sur la base des deux échantillons du sondage de l'IVPSA, on note une tendance à la hausse de l'isolement social des personnes âgées de 65 ans et plus dans les 11 secteurs ciblés de la ville de Québec entre l'automne 2016 et l'hiver 2019. Le Collectif a pu contribuer à freiner cette tendance, mais jusqu'à quel point? Il est difficile de répondre à cette question en l'absence d'un groupe de comparaison similaire sans intervention, mais il y a lieu de constater que la proportion de gens isolés semble s'accroître et que ce phénomène appelle au renforcement des actions pour contrer l'isolement social sur le territoire de la ville.

1. Introduction

L'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université (IVPSA) est l'organisme responsable du Plan d'impact au sein du Collectif Aînés isolement social - ville de Québec et de la rédaction du présent rapport portant sur la période d'activités 2016-2019 du Collectif. L'IVPSA est un institut de l'Université Laval qui a été créé en 2002. Son but est de contribuer à répondre aux défis que posent les transformations sociales dans une société vieillissante et de favoriser l'adaptation de la société au vieillissement, le tout en privilégiant la participation des personnes aînées au développement de la collectivité.

Grâce à une subvention de 710 403 \$² du programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) volet pancanadien d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), l'IVPSA a collaboré, en 2016, à la mise en place d'un partenariat visant à réduire l'isolement social des personnes aînées sur le territoire de la ville de Québec. Cette subvention couvre les travaux reliés au Plan d'impact du Collectif, d'avril 2016 à avril 2019, et ceux du Collectif dans son ensemble pour la période de prolongement allant d'avril 2019 à décembre 2019 et visant à pérenniser les activités développées.

Trois organismes ont collaboré au Collectif : la Ville de Québec, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN), l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Quatre organismes furent partenaires : Accès transports viables (ATV), Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC), Réseau québécois villes et villages en santé (RQVVS) et IVPSA. Les partenaires ont reçu un financement du PNHA. Le Collectif a mené à terme cinq projets en plus d'établir, au fil du temps, des liens avec d'autres entités, dont la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ), la Fraternité Sainte-Marie de Vanier et le Patro Roc-Amadour. Ces projets ont permis le déploiement de ressources vouées à l'offre d'aide et de services s'adressant aux personnes aînées de la ville de Québec.

Trois objectifs étaient poursuivis par le Collectif : les deux premiers étaient de sensibiliser la population de la ville à l'enjeu de l'isolement social et de réduire de 24 % la proportion de personnes aînées de 65 ans et plus, isolées socialement et vivant dans les onze secteurs géographiques de la ville où l'indice de défavorisation sociale est élevé. Ces secteurs regroupaient 39 315 personnes aînées de 65 ans et plus (2011). Troisièmement, le Collectif devait assurer la mise en place d'un fonctionnement conduisant à l'atteinte de ces objectifs et

² Pour la période allant d'avril 2016 à avril 2019, l'IVPSA a reçu un montant de 393 642 \$. Puis, un montant additionnel de 316 761 \$ a été attribué pour la période de prolongement d'avril 2019 à décembre 2019, pour un total de 710 403 \$. À la différence du premier montant, le second a été partagé entre plusieurs organismes. L'IVPSA a reçu 112 146 \$, duquel montant 20 000 \$, 15 000 \$ et 10 000 \$ ont été versés aux organismes de soutien des communautés Vanier et Limoilou, de même qu'à la FADOQ. Les autres fonds ont été octroyés aux trois organismes partenaires : 100 844 \$ et 49 822 \$ au CABC, 30 609 \$ à ATV et 22 190 \$ au RQVVS.

documenter le processus.

Après avoir présenté des éléments propres au contexte du Collectif, les projets des organismes financés, la méthodologie et les outils de recueil de données, nous décrirons les résultats en lien avec le fonctionnement, puis ceux liés aux objectifs communs de sensibilisation et de réduction de l'isolement. Nous discuterons enfin des défis et des leçons apprises. Cela permettra d'apporter un éclairage supplémentaire sur les éléments à considérer dans la mise en place d'actions pour contrer l'isolement social des personnes âgées.

2. L'enjeu de l'isolement social

La définition de l'isolement social retenue est celle énoncée dans l'appel de propositions du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés : c'est un contexte dans lequel une personne a peu de contacts avec les autres, ou encore des contacts de piètre qualité. Cette définition s'arrime avec celle du Conseil national des aînés (CNA) qui indique que « l'isolement social suppose peu de relations sociales et peu de rôles sociaux ainsi que l'absence de rapports mutuels gratifiants³. »

L'isolement social se caractérise par la mesure objective des contacts avec d'autres personnes, alors que la solitude est l'expression subjective d'une insatisfaction envers le niveau ou le degré de contacts sociaux (Havens et al., 2004, p.130 ; Buffel, Rémillard-Boilard, Phillipson, 2015, p.3). L'isolement social augmente la probabilité pour les personnes âgées de se sentir seules, mais il arrive qu'une personne, même entourée d'autres, éprouve de la solitude (CNA, 2014, p.1).

Le Conseil national des aînés estime la proportion de personnes âgées isolées à 16 %⁴ et la firme de consultants Innoweave à environ 15 %⁵. Au Québec, en 2009, 19,4 % des personnes âgées de 65 ans et plus étaient touchées par l'isolement⁶. Le CNA (2014, p.2), se référant aux travaux de Keefe et al. (2006), souligne également que 30 % des personnes âgées sont plus à *risque d'isolement*. En plus d'être fréquent, l'isolement social a de nombreuses conséquences sur la santé physique (ex. : maladies cardiovasculaire, cérébro-vasculaire et mentale (ex. : dépression)).

³ Conseil national des aînés. (2014, octobre). Rapport sur l'isolement social des aînés 2013-2014, EDSC, Canada, Ottawa, p.1.

⁴ Cette donnée est issue d'un rapport du CNA (2017, février, p.3) se référant à l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC) – Vieillesse en santé (2010). Il est mentionné que 16 % des personnes âgées ont indiqué qu'elles se sentaient isolées des autres souvent ou parfois.

⁵ Innoweave, Aînés IS Réduire l'isolement social, webinaire :

<https://mccconnell.app.box.com/s/8ff525ryutgkiug4kq24trkenn5k4fuf>

⁶ Cette mesure se réfère à la proportion de personnes ayant un niveau peu élevé de soutien social émotionnel et informationnel (Camirand et Dumitru, 2011). On la retrouve dans : Bureau, G., Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Maurice, A., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement : Une trousse d'accompagnement, Québec, FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

Des études confirment un lien entre l'isolement et l'état de santé⁷. L'une d'elles, soit une méta-analyse fondée sur 148 études, montre que chez des participants suivis en moyenne 7,5 ans, ceux ayant des relations sociales plus fortes ont une probabilité de survie 50 % plus grande, en moyenne, que ceux qui ont des relations sociales plus faibles⁸.

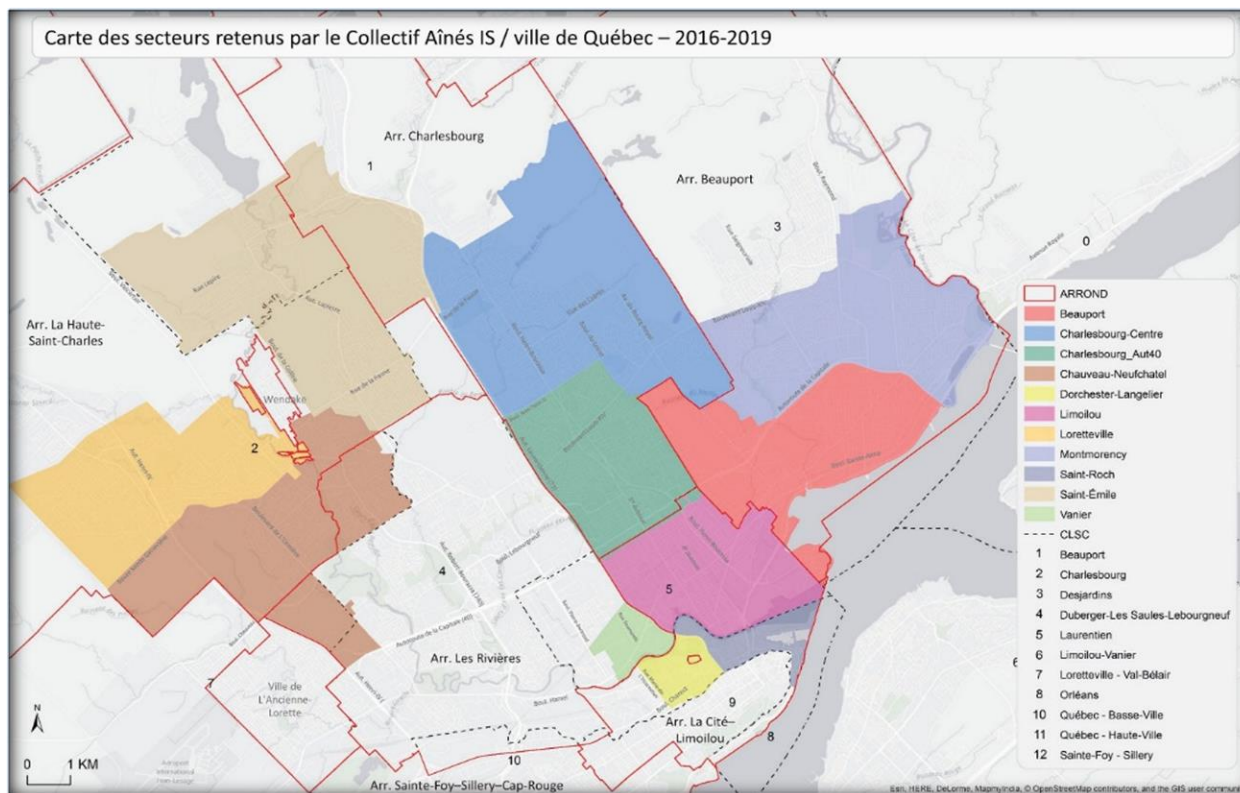
3. L'historique du Collectif

Au printemps 2015, un appel de propositions du gouvernement fédéral est lancé dans le cadre du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA). C'est dans ce contexte qu'est créé le Collectif aînés isolement social - ville de Québec. Au total, huit projets ont été proposés, et parmi ceux-ci cinq ont été retenus pour du financement par le PNHA. Ces projets étaient sous la responsabilité de quatre organismes : IVPSA, CABC, ATV et RQVVS. L'objectif était de diminuer l'isolement social des personnes âgées vivant dans des zones ciblées représentant onze secteurs de la ville de Québec

⁷ Dans le document du CNA (2017), on peut lire : « les Canadiens qui peuvent compter sur plus de soutien de leur famille et de leurs amis sont habituellement plus susceptibles d'être en très bonne condition physique et d'afficher une très bonne santé mentale (Sinha, 2014), et les personnes qui bénéficient de solides relations sociales sont plus susceptibles de vivre plus longtemps que celles qui en ont de moins bonnes (Holt-Lunstad et coll., 2015). »

⁸ Holt-Lunstad, J., Smith, T. B. & Layton, J. B. (2010). « Social relationships and mortality risk : a meta-analytic review ». PLoS Med, 7, 7.

Figure 1 : La carte des onze secteurs ciblés par le Collectif



L'appel de propositions initial du PNHA était associé à certaines exigences et opportunités. Par exemple, des indicateurs de résultats spécifiques devaient être mesurés pour tous les projets canadiens. Aussi, le Collectif devait s'engager à initier un Plan d'impact pour orienter l'action collective. Ce Plan de trois ans devait comporter : un plan de communication, un plan de gestion, un plan d'évaluation, ainsi que des activités de transfert des connaissances et des discussions entourant les enjeux de pérennité. Les consultants d'Innoweave, une firme mandatée par le PHNA pour apporter un soutien à l'élaboration du Plan d'impact pour les collectifs le désirant, ont contribué à différentes étapes du déploiement du Collectif, dont celle de l'évaluation.

Le Collectif s'est aussi entouré de trois collaborateurs : la Ville de Québec, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN) et l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) pour favoriser la mise en place d'un Plan d'impact qui tient compte des réalités du milieu. Un modèle du vieillissement en santé, illustré à l'Annexe 1, développé à la fois par la Direction de la santé publique de la Capitale-Nationale et l'INSPQ, a servi de cadre à la proposition (Cardinal, Langlois, Gagné, Tourigny, 2008).

Ce cadre intègre le concept de vieillissement actif de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et la démarche municipalité amie des aînés (MADA). Il insiste sur l'importance du rôle des

partenaires et des collaborateurs en commençant par les personnes âgées elles-mêmes, les proches, le voisinage, les organismes communautaires publics et privés. L'isolement social a donc été abordé sur les bases d'une action intersectorielle et collaborative et, selon une perspective de vieillissement actif et en santé visant à optimiser les possibilités permettant aux personnes âgées d'améliorer et de préserver leur santé et leur bien-être physique, social et mental, leur autonomie et leur qualité de vie ainsi que de favoriser les transitions harmonieuses entre les différentes étapes de leur vie (Santé Canada, 2001)⁹.

Trois comités ont été créés pour soutenir le déploiement du Plan d'impact sous la responsabilité de l'IVPSA. Le comité des partenaires était composé des responsables de projets et des représentants des entités collaboratrices (CIUSSS-CN et Ville de Québec). Le comité de direction regroupait des représentants du CIUSSS-CN et de la Ville de Québec, de même que des représentants âgés. Le comité consultatif se composait de directeurs généraux, de coordonnateurs, d'agents de projets, de bénévoles d'organismes et de regroupements de personnes âgées, lesquels avaient pour caractéristique commune d'avoir un rayonnement dépassant la région de la Capitale-Nationale. Le comité des partenaires s'est réuni à 24 reprises, le comité de direction a tenu 10 rencontres, et le comité consultatif s'est réuni 3 fois, si on inclut la rencontre du 22 novembre 2019 à laquelle ont aussi participé les membres des autres comités. Dans le tableau suivant, vous trouverez un aperçu de la composition, du mandat et de la fréquence des réunions. Les fréquences ont été respectées, hormis pour les périodes d'été.

⁹ Santé Canada. (2001). Atelier sur le vieillissement en santé. Partie 1 : Le vieillissement et les pratiques de santé, Ottawa, Santé Canada.

Tableau 1 : Les comités du Collectif aînés isolement social – ville de Québec

	Membres	Rencontres	Mandat
Comité de direction	Représentant(e)s aîné(e)s, CIUSSSCN, Ville de Québec, IVPSA	Rencontres trimestrielles	• Veiller au respect de la vision (supervision) • Développer un plan de communication • Échanger et transférer des connaissances sur les façons de faire et les résultats obtenus • Évaluer le processus du Plan d'impact
Comité des partenaires	CIUSSSCN, Ville de Québec, ATV, CABC, RQVVS, IVPSA	Rencontres tous les mois pour les 6 premiers mois Aux 2-3 mois par la suite	• Partager l'information sur l'évolution des projets • Développer le partenariat optimal et la plus grande complémentarité possible entre les projets • Identifier les besoins qui ne sont pas ou que partiellement répondus et explorer des avenues de solutions • Partager les résultats pour chacun des projets et l'information servant à la reddition de comptes • Contribuer au plan de communication et au plan de transfert et d'échanges des connaissances
Comité consultatif	AQCCA, FADOQ, FÉCHAQC, FQCCL, Fédération québécoise des sociétés Alzheimer, FROHQC, Les P'tits Frères, Présâges, ROHQ, L'Appui, AQDR, FCABQ, Centraide	Rencontres annuelles	• Échanger et transférer des connaissances • Discuter de la transférabilité des expériences initiées par le Collectif Aînés IS / ville de Québec à d'autres milieux • Mettre en lien le Collectif Aînés IS / ville de Québec avec d'autres organismes ou organisations

4. L'utilité du Plan d'impact

Dès la préparation de la demande initiale, le Collectif aînés isolement social - ville de Québec avait à proposer un Plan d'impact pour orienter l'action collective des partenaires. Le Plan sert à guider les actions et à orienter des décisions lorsque les informations récoltées révèlent des aspects à améliorer. Développer un moyen de suivre et mesurer les résultats est susceptible d'accroître l'engagement des partenaires et d'éventuels bailleurs de fonds.

Tout Plan d'impact comporte, par ailleurs, des limites, car il conduit à réduire la complexité de phénomènes sociaux à la définition d'un problème et à l'identification de questions à se poser pour saisir la portée d'un changement à atteindre, des questions par exemple :

- Quoi mesurer?
- Quelles méthodes utiliser?
- Comment interpréter les résultats?

Ces interrogations amènent à cibler des indicateurs mesurables pour montrer l'atteinte ou non du changement, ce qui peut faire en sorte d'accorder une place moindre aux éléments qui relèvent davantage de l'observation et des perceptions des personnes. Il y a possibilité de pallier ces limites par l'utilisation d'outils de recueil de données à la fois qualitatifs et quantitatifs. C'est ce qui a été privilégié dans la réalisation de ce Plan d'impact. Cinq outils ont été utilisés. Ils seront présentés, plus loin, ainsi que les résultats qu'ils ont permis de mettre en évidence.

5. Les modèles utilisés

Pour guider la réalisation du Plan d'impact, nous avons utilisé les modèles théoriques suivants : le modèle AgeUK, le schéma de transformation sociale (STS), de même que des approches de mobilisation des communautés et les théories sur la mobilisation.

5.1 Le modèle AgeUK

Le modèle AgeUK, illustré à la page suivante, est une approche développée au Royaume-Uni, plus précisément en Angleterre, pays d'avant-garde dans la recherche de solutions pour contrer l'isolement social. Cette approche établit des paramètres et des composantes sur lesquels agir pour diminuer l'isolement social et la solitude.

C'est en lien avec ces paramètres que la demande de financement du Collectif, qui comportait initialement huit projets, a été formulée, puis adressée au programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA). Au final, cinq des huit projets ont été acceptés. Les projets ont été pensés de façon à couvrir les quatre grands paramètres du modèle de la façon suivante :

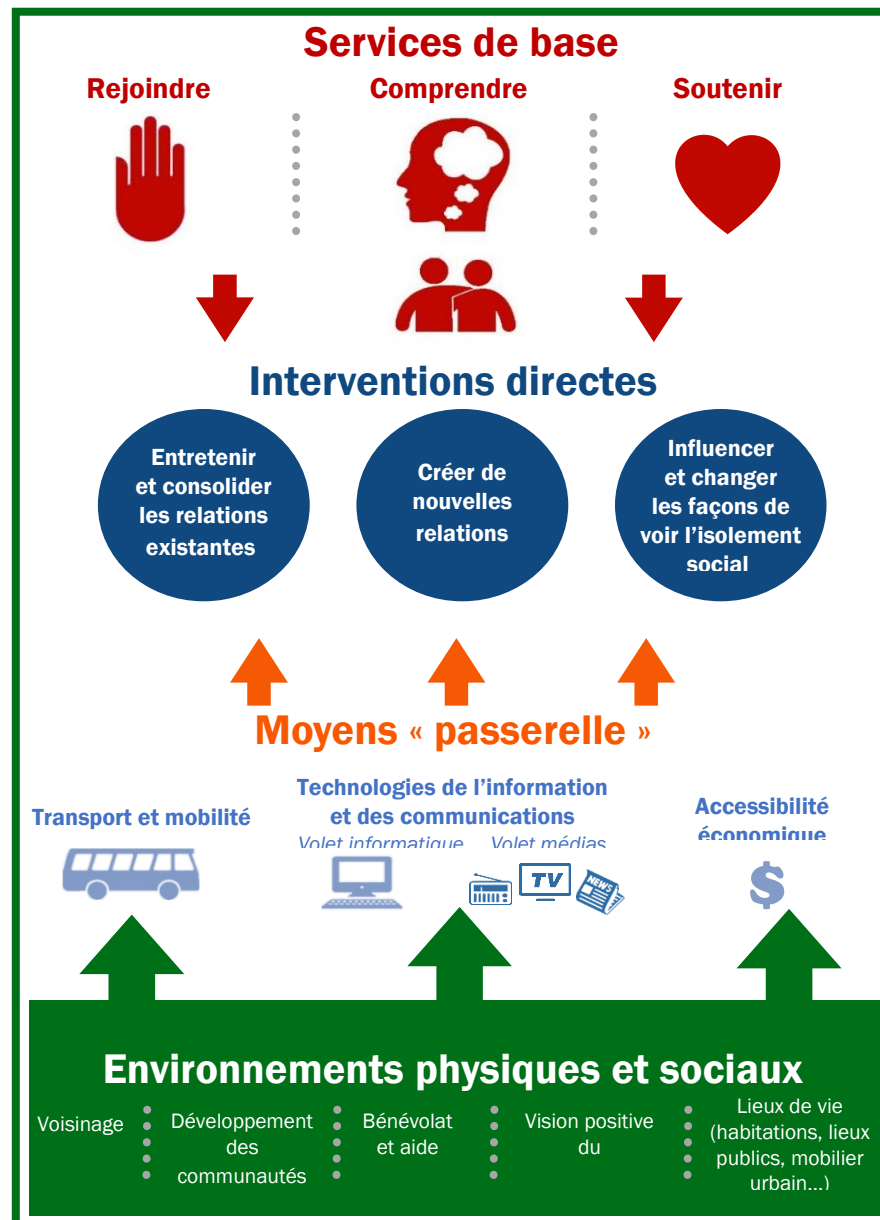
Paramètre 1 : Services de base : prendre contact avec les personnes isolées, comprendre leurs besoins et les soutenir dans leurs efforts pour participer socialement ;

Le projet « Aînés-nous à vous aider! » du CABO est lié à ce paramètre, car il permet le repérage de personnes isolées et vise à comprendre leurs besoins et les soutenir dans leurs efforts pour participer socialement.

Paramètre 2 : Interventions directes : offrir des services diversifiés à participation libre, de personne à personne ou en groupe, qui aident au maintien des relations sociales existantes, qui facilitent la création de nouveaux liens et qui contribuent à changer la façon dont les gens perçoivent les liens sociaux ;

Le projet « L'isolement social n'est pas une fatalité ! » du CABO est lié aux interventions directes effectuées avec les personnes et les groupes, car il vise à changer le regard sur le phénomène de l'isolement social des personnes âgées. Cela, à travers des activités de formation et de sensibilisation qui ont pour but de modifier la façon dont les gens perçoivent la vieillesse et l'importance des liens sociaux sur la santé des individus.

Figure 2 : Le modèle AgeUK



Traduction et adaptation du modèle de Jopling K. (2015). Promising approaches to reduce loneliness and isolation in later life, Age UK, 67 p.

Paramètre 3 : Moyens « passerelles » : faciliter l'accès aux transports et à l'information (via, entre autres, des outils informatiques), afin que les personnes puissent accéder physiquement aux lieux d'activités et virtuellement, ou autrement, aux informations dont elles ont besoin pour participer socialement.

Le projet « TanGo 2 » d'ATV s'associe aux « moyens passerelles » car il a pour but de faciliter l'accès aux transports afin que les personnes puissent accéder physiquement aux lieux d'activités.

*S'ajoute à cela une partie du **Plan d'impact** sous la responsabilité de l'IVPSA qui vise à ce que les personnes âgées aient accès aux outils informatiques, qu'elles développent les compétences technologiques dont elles ont besoin pour s'informer et participer socialement.*

Paramètre 4 : Facilitateurs structurels ou environnements physiques et sociaux : créer des environnements propices à la participation sociale des personnes âgées en soutenant le développement des communautés et en s'alliant aux ressources existantes, en facilitant la mise en place de projets de voisinage solidaire, de bénévolat ou axés sur le vieillissement actif et en santé.

*Le projet « Nos aînés au cœur du voisinage » du RQVVS s'inscrit dans le paramètre de « facilitateurs structurels », car il vise à créer des environnements qui sont propices à la participation sociale des personnes âgées tout en soutenant l'entraide de proximité et l'échange de services entre voisins et en renforçant l'esprit communautaire. Le **Plan d'impact** veut aussi faciliter la mise en place d'initiatives développées en collégialité axées sur le vieillissement actif et en santé.*

5.2 Le schéma de transformation sociale

Tout en prenant en compte les paramètres du modèle AgeUK, le schéma de transformation sociale (STS) montre les interrelations entre les projets pour parvenir à l'atteinte des objectifs communs, dont celui de réduire la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus, isolées socialement, et vivant dans onze secteurs géographiques de la ville de Québec. Pour mesurer le degré d'atteinte de cet objectif, quatre variables, les mêmes pour tous les projets canadiens dans le cadre du PNHA, ont été utilisées et des cibles (% d'amélioration) ont été déterminées à partir de données fournies par le PNHA et la firme Innoweave¹⁰.

La figure 3 représente le schéma de transformation sociale initial, fait en 2016-2017, et utilisé pour déterminer les bases de l'action visant à atteindre les objectifs. Le STS tient compte du fait que l'atteinte d'objectifs communs passe par l'obtention de résultats intermédiaires qui sont en fait les résultats obtenus « par projet » selon des indicateurs établis. Le détail des résultats « par projet » est présenté à l'Annexe 2. Un résumé est par ailleurs aussi présenté à la figure 5, nommée : Le schéma transformation sociale complété. Les résultats y sont inscrits en fonction des indicateurs et des cinq axes d'intervention tirés du modèle pour un vieillissement en santé présenté à l'Annexe 1¹¹ :

¹⁰ Les pourcentages d'améliorations visés pour chacune des quatre variables sont présentés dans l'en-tête du modèle STS. Ces pourcentages ont été établis à partir de données issues de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes – vieillissement en santé (ESCC) (2010, mai) présentant des données par RMR-Québec et RMR-Canada de 2008-2009.

¹¹ Dans le schéma STS complété (figure 5), les résultats intermédiaires atteints sont présentés en fonction des indicateurs établis selon des axes identifiés. En cours de route, il est apparu que certains résultats pouvaient aussi être associés à d'autres axes.

Axe 1 : Amélioration des aptitudes individuelles et de la capacité d'adaptation des aînés des territoires visés

Axe 2 : Amélioration de l'accès aux espaces physiques, géographiques, informatiques, et autres, contribuant à la création de milieux de vie sains et sécuritaires

Axe 3 : Engagement, participation sociale des personnes aînées et amélioration du soutien à celles-ci

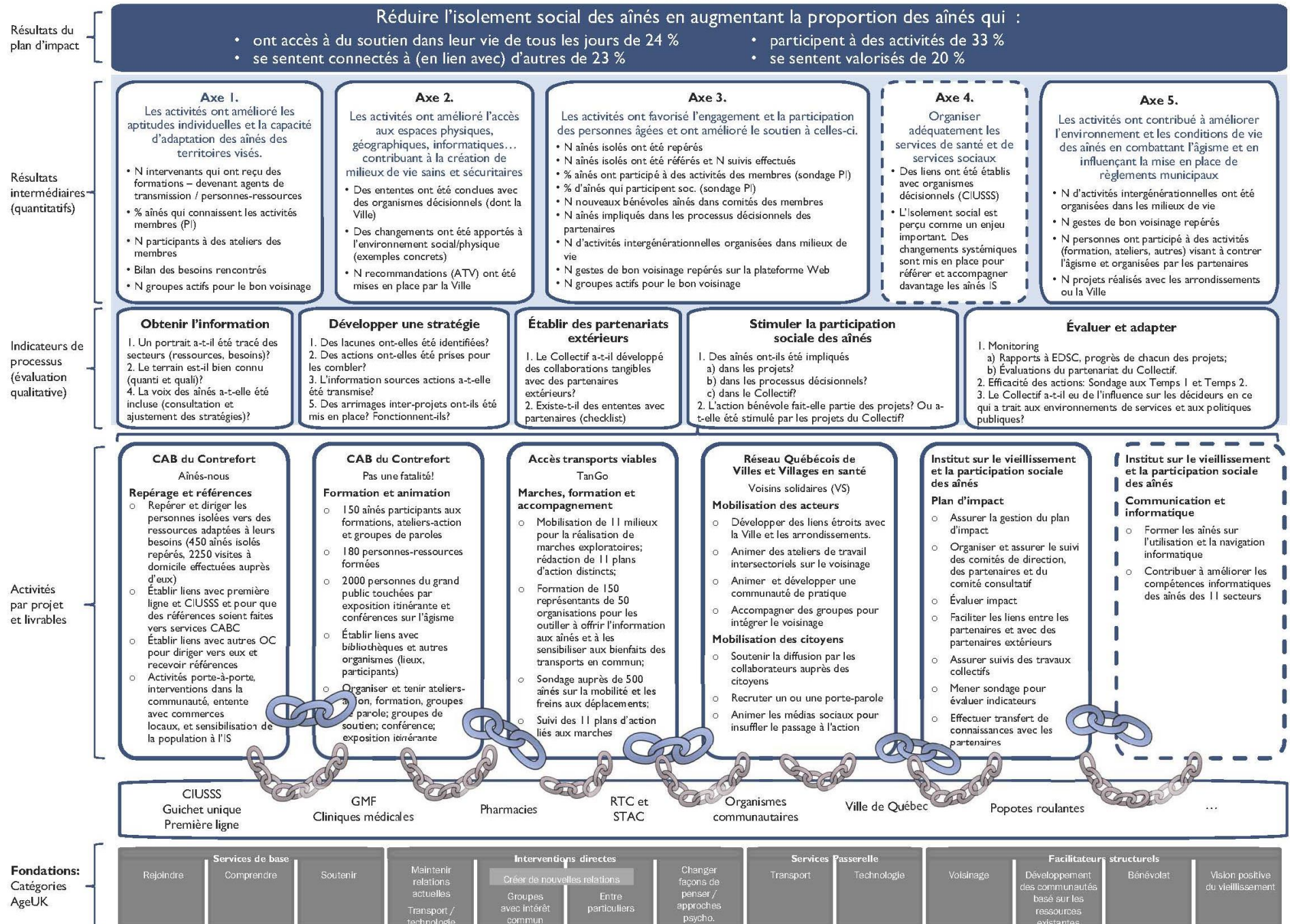
Axe 4 : Organisation des services

Axe 5 : Amélioration de l'environnement et des conditions de vie

Le modèle STS a été réalisé en co-construction avec les représentants des organismes partenaires (ATV, CABC et RQVVS) et les collaborateurs (Ville de Québec, CIUSSS-CN) et chacun des projets des quatre organismes a été lié aux 5 axes. Des consultants de la firme Innoweave ont accompagné le processus d'élaboration et d'application du STS. Ils ont animé des ateliers et posé des questions telles : où en sont les projets? Quelle est la plus-value de l'approche collective? Comment assurer que la dynamique générée par les travaux du Collectif se prolonge au-delà de décembre 2019? Sous quelles formes et sur la base de quels paramètres faut-il penser et construire la suite? Les informations recueillies permettaient de réorienter les actions, au besoin. Au total, sept rencontres avec Innoweave, les partenaires et les collaborateurs ont été organisées. Une rencontre d'évaluation finale s'est ajoutée à la fin du Collectif.

Figure 3 : Le schéma de transformation sociale initial

Schéma de transformation sociale du Collectif aînés isolement social – ville de Québec

v. 1^{er} décembre 2016 / juin 2017

5.3 Des approches centrées sur la mobilisation

Dans le déroulement du Collectif, des activités non inscrites au départ dans le modèle STS ont été réalisées. Les partenaires et collaborateurs ont convenu que pour pérenniser les activités (en accord avec le modèle AgeUK) des approches et des stratégies visant à mobiliser les communautés, qui tablaient sur les acquis et le réseau social du milieu, devaient être utilisées. C'est ainsi que le Collectif a cherché à accompagner le développement de projets locaux dans des secteurs présentant des facteurs de risque d'isolement connus et importants. Des collaborations ont été établies pour favoriser le renforcement de secteurs présentant des indices de défavorisation sociale élevés, soit : Vanier et Limoilou. La Fraternité Sainte-Marie de Vanier et le Patro Roc-Amadour ont été intégrés dans la démarche de co-construction.

6. Les projets et leur prolongement

Avant de présenter la méthodologie utilisée pour atteindre les résultats, qui sont fonction des modèles théoriques présentés et des objectifs visés, il importe de définir plus avant chacun des projets qui ont reçu du financement du PNHA entre avril 2016 et avril 2019. Vous retrouverez, dans cette section, un résumé descriptif des cinq projets et des résultats en bref. Une présentation plus exhaustive des résultats « par projet » est faite à l'Annexe 2.

L'obtention des données présentées ci-après est liée à des collectes de données que les organismes ont effectuées eux-mêmes au moyen de formulaires d'évaluation, d'entrevues, de sondages et d'observations. Mentionnons que durant les trois premières années, les organismes devaient faire rapport chacun individuellement à EDSC et que dans les formulaires, les responsables de projets devaient rendre compte du taux d'atteinte des résultats.

Il importe de souligner qu'au début de l'année 2019, le gouvernement fédéral a contacté le Collectif pour offrir aux organismes la possibilité de prolonger leur projet jusqu'au 31 décembre, et ainsi permettre de réfléchir à la pérennisation des activités. Dans le prolongement, une nouvelle procédure administrative a été instaurée. Plutôt que chaque organisme établisse une entente avec EDSC, des ententes de partenariats ont été conclues entre l'IVPSA-Université Laval et les organismes collaborateurs : le CABC, ATV et RQVVS. Dans ce cadre, l'IVPSA est devenue l'entité responsable du respect de l'entente globale avec EDSC.

C'est ainsi que dans la présentation des projets, vous retrouverez une sous-section « prolongement » rendant compte des actions mises en place entre avril et décembre 2019. À noter qu'avant le début de la période de prolongement, chaque organisme devait proposer

un nouveau plan d'action s'échelonnant d'avril 2019 à décembre 2019 en privilégiant des activités visant à favoriser la perpétuation des acquis et la mise en application d'apprentissages faits dans les projets. Ce processus s'est accompagné de la centralisation des redditions de comptes des organismes vers l'IVPSA qui devait produire, aux trois mois, un rapport d'activités et un rapport financier à EDSC pour l'ensemble des cinq projets. Le contenu de ces redditions a été utilisé pour la rédaction de cette section, de même que les comptes rendus des réunions du comité des partenaires où des précisions pouvaient être apportées sur les projets.

6.1 CABC : Aînés-nous à vous aider



Le Centre d'action bénévole du Contrefort (anciennement Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg) est un organisme sans but lucratif qui a débuté ses activités en 1992. Il a pour objectif de promouvoir et d'encadrer l'action bénévole

dans la communauté en offrant de la formation, en recrutant et en référant des bénévoles à des organisations donnant des services à la population. Il dispense aussi des services de soutien à domicile à des clientèles vulnérables. Voici le résumé des deux projets déployés dans le cadre du Collectif :

Le service : Aînés-nous à vous aider! Présent dans votre quartier

Le projet développé par le CABC visait à repérer des personnes âgées qui vivent de l'isolement et à faire le pont entre leurs besoins et les ressources dans les 11 secteurs de la ville de Québec. Trois travailleurs de milieu (TM) ont été engagés à travers le PNHA pour couvrir les territoires suivants : Vanier et Duberger-Les-Saules, Neufchâtel-Est/Lebourgneuf, Loretteville et Saint-Émile. Précisons que le CABC avait aussi reçu des sommes du Secrétariat aux aînés du gouvernement provincial pour couvrir cinq autres territoires de 2016 à 2019 : Charlesbourg, les municipalités du nord (Lac-Beauport, Lac-Delage et Stoneham-et-Tewkesbury), les quartiers de Beauport, le grand Limoilou, et les quartiers de Saint-Roch et de Saint-Sauveur.

Le travail de milieu

Leurs principales activités ont consisté à :

- Repérer les personnes âgées en étant présents aux endroits qu'ils fréquentent, incluant les commerces ou restaurants, en effectuant des séances de porte-à-porte ;
- Faciliter l'orientation des personnes âgées, et parfois des membres de leur famille, vers des ressources, leur fournir de l'information sur les services de référence ;

- Effectuer des références formelles en rejoignant l'organisme ressource pour l'aviser qu'une personne se présentera chez elle ;
- Accompagner, au besoin, l'aîné vers la ressource ciblée, en étant, par exemple, présent à un rendez-vous.

Un des rôles des TM est de communiquer avec la population et les intervenants sociaux, les organismes, associations ou regroupements, les commerçants, ainsi que les autorités municipales pour faire connaître leur service et autres services existants. Ils interagissent avec des vigiles bénévoles qui connaissent bien le milieu et peuvent identifier des situations problématiques. À l'Annexe 2 se trouve le détail des activités et des résultats obtenus pour ce projet. Mentionnons ici qu'au total (en incluant le prolongement), 2 248 personnes âgées ont été repérées, 167 ententes ont été établies avec des commerces pour favoriser ce repérage, et que 8 222 interventions de tout ordre ont eu lieu, incluant des visites à domicile et des appels téléphoniques.



Photo : Radio-Canada / Cathy Senay

Le prolongement : le CABC a maintenu la présence des TM dans les commerces et les restaurants d'avril à décembre 2019. Il a effectué des séances de porte-à-porte dans des quartiers ciblés, a établi des partenariats avec les ressources du milieu et a amélioré les services de référence pour atteindre un consensus entre les travailleurs sur les trajectoires de services personnalisés. Des démarches ont été faites auprès des instances publiques pour poursuivre le travail des trois TM financés par le PNHA. La réception d'un financement a été confirmée par le Secrétariat des aînés du gouvernement provincial jusqu'en mars 2021.

6.2 CABC : L'isolement social n'est pas une fatalité!¹²

Ce projet visait à changer le regard que les personnes âgées portent sur elles-mêmes et celui que la société leur renvoie. Il avait pour objectif de : 1) Rompre l'isolement social des personnes âgées, 2) Enrichir la pratique des intervenants et 3) Sensibiliser le public aux bienfaits de la participation sociale des personnes âgées¹³. Sept activités ont été déployées :

¹² Au départ, c'est l'organisme Aînés Solidaires (AS) qui a rédigé le projet et obtenu le financement pour le réaliser. Le transfert du projet d'Aînés solidaires au CABC a eu une importance significative, car l'organisme initiateur (AS) avait une mission et une pratique différente du nouvel organisme porteur. Ainsi, le CABC a dû effectuer une « réadaptation organisationnelle » de certaines activités d'après un profil plus conforme à sa mission et à ses pratiques. De plus, un changement à la coordination du projet a retardé son démarrage de plus de onze mois.

¹³ Dans le déploiement des activités, des contrats ont été octroyés auprès de cinq personnes et organismes ressources. Aussi, quarante-cinq bénévoles ont assumé différents rôles de soutien, de conseil, de développement de contenu, de promotion et de contact. Un adjoint à la coordination a été ajouté à titre de salarié.

Pour les personnes âgées :

1. Un atelier-action à l'intention des personnes âgées isolées socialement ou à risque de l'être qui vise à stimuler le désir de se mettre ou de se remettre en mouvement selon leurs intérêts, habiletés et compétences ;
2. Des dîners rencontres « Re-traiter sa retraite » à l'intention des personnes retraitées qui, ne bénéficiant plus d'un milieu de travail, sont à risque de perdre leurs repères ainsi qu'une partie de leur identité et de vivre un sentiment d'inutilité ;
3. Des groupes de parole pour les personnes âgées de 75 ans et plus ayant à vivre des pertes significatives, des deuils et des périodes de transition difficiles afin de les amener à reprendre leur pouvoir d'agir et de rompre avec l'idée de la fatalité.

Pour les intervenants et bénévoles œuvrant auprès des personnes âgées :

4. Des formations d'une journée portant sur la solitude et l'isolement social dans le but de bien cerner les principales caractéristiques de ces phénomènes pour chercher à mieux les observer, les comprendre et agir ;
5. Des rencontres thématiques par l'usage d'une plateforme en webinaire conçues pour « outiller » les intervenants, leur offrir accès à des informations leur permettant d'optimiser leurs connaissances et d'en acquérir de nouvelles adaptées à leurs réalités. Ils pourront ainsi étendre l'éventail de leurs méthodes et stratégies dans le cadre de leurs interventions.

Pour le grand public :

6. Tenue d'une exposition itinérante « La participation sociale des aînés : une richesse collective » faisant la démonstration des avantages de la participation sociale des personnes âgées pour l'ensemble de la société tout en sensibilisant à l'enjeu de l'isolement social ;
7. Présentation d'une pièce de théâtre sur l'âgisme, « Dépassée », visant le rapprochement intergénérationnel ainsi que la rupture avec les préjugés.

À l'Annexe 2, vous trouverez le détail des résultats liés aux objectifs de chaque activité et l'appréciation des participants. Au total, 134 personnes âgées ont participé aux trois activités leur étant destinées, 176 intervenants ont reçu une formation, et 3 115 personnes ont participé aux deux activités grand public.

Le prolongement : Le CABC a pu poursuivre 4 des 7 projets initiaux, de manière à assurer la pérennité de certaines actions et d'y apporter des améliorations en fonction des constats établis:

1. **Les formations sur la solitude et l'isolement social** : le CABC a continué d'offrir les formations sur ces thèmes aux intervenants et bénévoles. Le contenu a été revu pour l'orienter davantage sur l'agir. Des formations sur trois demi-journées au lieu d'une journée ont été octroyées à une dizaine de personnes, avec l'offre d'un mentorat pour assurer un accompagnement à ceux qui en faisaient la demande.
2. **Groupes de parole** : un groupe de parole de 12 personnes âgées de 70 ans et plus a été mis sur pied en collaboration avec la Fraternité Sainte-Marie de Vanier. Ce sont 8 d'entre eux qui ont participé aux 8 rencontres prévues. Des ressources ont été rendues disponibles pour soutenir les gens qui se livrent, en groupe, sur leurs pertes (deuils d'un proche, d'un ami, la perte d'un réseau social due au fait de quitter un emploi, etc.).
3. **« Re-traiter sa retraite »** : une entente a été conclue avec l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) pour offrir trois demi-journées de formation en groupe (de type fermé) et huit heures de coaching individuel. Au total, 10 personnes à la retraite depuis moins de 7 ans ont participé.
4. **Exposition « La participation sociale des aînés : une richesse collective »** : l'exposition a été réalisée à 2 reprises, dans la période de prolongement, en collaboration avec la Ville de Québec, d'un organisme communautaire de Loretteville et de l'Université du Québec à Rimouski – Campus de Lévis, rejoignant 130 personnes. Le CABC s'occupe d'entreposer l'exposition et de la prêter à des organisations.

6.3 ATV : Accès transports viables



Accès transports viables est un organisme à but non lucratif qui regroupe des utilisateurs et des organisations socioéconomiques préoccupés par l'avenir de la mobilité dans la région métropolitaine de Québec. La mission principale d'Accès transports viables est de promouvoir les modes de déplacement viables et de défendre les droits des utilisateurs et utilisatrices des transports collectifs (transport en commun, covoiturage, autopartage) et actifs (marche, vélo) dans la région de Québec. Le projet TanGo 2 d'ATV visait à favoriser la mobilité autonome des

personnes âgées de 60 ans et plus, afin de leur permettre de participer activement à la collectivité et à réduire leur isolement. Les activités destinées à cette fin étaient :

- Effectuer onze marches exploratoires et consultations auprès de personnes âgées pour identifier les éléments positifs et négatifs des espaces pour ceux et celles qui y vivent ;
- Former des intervenants œuvrant directement auprès des personnes âgées afin de faciliter le transfert de connaissances concernant les services de transport existants ;
- Déboulonner certains mythes et préjugés persistants ;
- Collaborer avec la Ville afin de transformer les services de transports pour modifier les environnements physiques et urbains en faveur des déplacements des personnes âgées.



Marches exploratoires : une trentaine d'intervenants de la Ville de Québec, de la Santé publique et des organismes communautaires, et plus de 50 personnes âgées ont pris part à ces marches qui ont permis le repérage des freins à la mobilité dans divers quartiers. Les marches ont été effectuées dans le : Vieux-Limoilou, Lairet, Saint-Sauveur, Saint-Roch, Trait-Carré, Saint-Rodrigue, Bourg-Royal, Vieux-Moulin, Vieux-Bourg, Vanier-secteur résidentiel, Vanier-secteur commercial. Un rapport intitulé « Dans les souliers des aînés » synthétisant les observations et les commentaires des participants, ainsi que les recommandations de l'équipe TanGo, a été rédigé et remis aux instances concernées au courant de l'été 2016.

Illustrations : tirées de *Dans les souliers des aînés* d'ATV

Les freins à la mobilité des personnes âgées ont aussi été discutés dans le cadre d'autres activités, incluant les formations aux intervenants et le sondage sur les habitudes de déplacement des personnes âgées.



Ces freins sont :

- Déneigement des trajets piétonniers et des arrêts d'autobus ;
- Comportements non courtois et non prudents des automobilistes ;
- Manque de mobilier urbain ;
- Manque ou qualité des trottoirs ;
- Temps de traversée des feux piétons ;
- Planification urbaine ;

- Freinage et accélération brusques des chauffeurs d'autobus ;
- Service à la clientèle du Réseau de transport de la Capitale (RTC).

Des recommandations adressées à la Ville de Québec, au RTC, à la Santé publique et à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), pour pallier les obstacles identifiés, sont présentées dans le rapport final d'ATV (avril 2019). Ce rapport est disponible sur le site de l'organisme :

http://transportsviables.org/tango/marches_exploratoires/

Formations aux intervenants : Une formation – *Prendre le transport en commun pour être actif et en santé!* a été offerte à 153 intervenants (bénévoles, professionnels de la santé, proches aidants, travailleurs sociaux, etc.). Elle visait, notamment, à orienter les personnes âgées vers les services de transports collectifs.

Le prolongement : Trois formations supplémentaires ont été offertes auprès de 24 intervenants. Une trousse de formation a été développée et ajustée aux informations du réseau de transport de la Capitale (RTC) pour poursuivre le transfert de connaissances vers des groupes et des organismes oeuvrant auprès des personnes âgées. Des tests de la trousse ont été effectués auprès de quatre organismes et des améliorations ont été apportées pour que celle-ci soit simple à utiliser. La formation est disponible en ligne, ce qui fait que les animateurs d'ATV n'ont plus nécessairement à se déplacer dans les milieux souhaitant la recevoir. La dernière version de la trousse de formation est disponible au lien web suivant :

<https://transportsviables.org/tango/>

6.4 RQVVS : Réseau québécois des villes et villages en santé



Créé en 1988, le Réseau québécois des villes et villages en santé (RQVVS) compte 225 municipalités membres représentant plus de 85 % de la population québécoise. L'originalité de ce mouvement est qu'il met l'accent non tant sur les réalisations (chaque membre est responsable de développer son projet et d'obtenir des résultats), que sur le processus qui les rend possibles : réunir les forces vives d'une communauté, les amener à travailler ensemble, consulter les citoyens et les amener à prioriser leurs besoins.

Le projet du RQVVS, développé dans le cadre du Collectif, visait à : favoriser l'entraide de proximité, l'échange de petits services entre voisins et renforcer le sentiment d'appartenance à son milieu. Sa mise en œuvre s'est effectuée à travers l'approche Voisins solidaires.

Des outils facilitant la diffusion de cette approche ont été développés avec le soutien du PNHA, incluant la brochure Voisins solidaires à Québec et le guide de mise en œuvre: <https://rqvvs.qc.ca/boite-a-outils>

Les objectifs du projet se divisaient en deux champs d'action : Mobilisation des acteurs et Mobilisation des citoyens :

Mobilisation des acteurs

1. Développer des liens avec la Ville de Québec ;
2. Animer des ateliers de travail intersectoriels sur le voisinage ;
3. Animer et développer une communauté de pratique ;
4. Accompagner des groupes pour intégrer le voisinage.

Dans ce premier champ, RQVVS a présenté l'approche Voisins solidaires à des conseils de quartier de la Ville de Québec et a soutenu l'organisation de Fêtes de voisins en lien avec eux. L'organisme a aussi donné des ateliers pour former des intervenants à l'approche.

Mobilisation des citoyens

1. Soutenir la diffusion du contenu des ateliers auprès des citoyens ;
2. Recruter un ou des porte-paroles ;
3. Animer les médias sociaux pour insuffler le passage à l'action.

Dans le second champ d'action, une exposition de photos a été organisée au Centre de Loisirs St-Sacrement au printemps 2019. Dans ce cadre, un porte-parole, Jean-Yves Fréchette, a procédé au jumelage d'adolescents et de personnes âgées. Des portraits photo ont été tirés par les jeunes, et un petit poème ou texte descriptif a été fait sur eux. Il y a eu 150 personnes présentes au vernissage. Voici l'adresse pour visionner l'exposition :

<http://voissinsolidaires.ca/repertoire-du-bon-voisinage/voisins-solidaires-a-quebec/>

L'équipe a aussi fait de l'accompagnement dans des résidences pour personnes âgées ou intergénérationnelles (L'Oasis, Les Habitations du Domaine Scott, Coopérative La Providence, Habitations Vivre chez Soi) de façon à dynamiser le voisinage par l'organisation d'activités.

Le prolongement : Les formations Voisins solidaires destinées aux intervenants et aux personnes âgées se sont poursuivies. Mentionnons que dans la période de prolongement, une fusion a eu lieu entre RQVVS et le Carrefour Action Municipale et Famille (CAMF)¹⁴. Comme le Carrefour employait déjà des animateurs prêts à être formés à l'approche et qu'il oeuvrait auprès des municipalités, cette intégration a été jugée souhaitable. Le transfert d'expertise s'est effectué dans le courant de l'été et de l'automne 2019.

¹⁴ Dans le plan d'action initial, il était prévu d'organiser une exposition de photos à Vanier, selon le modèle de celle s'étant tenue à St-Sacrement. Étant donné l'ampleur de la tâche : jumelage d'étudiants et de personnes âgées, prise de rendez-vous pour des photos, cadrage, montage du matériel, etc., et le court laps de temps, il a été convenu qu'une autre activité pourrait être proposée pour remplacer l'exposition. Toutefois, étant donné les impératifs liés à la fusion des organismes, le temps manqua pour ce faire.

À compter du 21 octobre 2019, le CAMF a réalisé une campagne de promotion des ateliers de formation auprès de la Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale et de 40 autres organismes. En janvier-février 2020, 6 ateliers ont été tenus auprès de différents groupes : résidents de HLM, élus municipaux et retraités. Au total, 65 personnes, dont 59 personnes âgées, ont participé et il a été noté que les HLM étaient des milieux particulièrement propices pour la dispensation des ateliers¹⁵.

6.5 Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)



Le projet sous la responsabilité de l'IVPSA était le Plan d'impact du Collectif aînés isolement social - ville de Québec. L'Institut s'est chargé de la mise en place de la structure du Collectif et a assuré le suivi des plans qu'il contient : les plans de communication et de transfert des connaissances, de durabilité (pérennisation), ainsi que de la réalisation de l'évaluation.

L'IVPSA était chargé d'organiser des activités de transfert des connaissances et d'échanges. Concernant ce point, du 5 au 7 juin 2018, un colloque international intitulé : *La participation sociale des aînés revisitée* a notamment été organisé au pavillon Alphonse-Desjardins. Ce colloque avait pour but d'interroger la notion de participation sociale, alors que les modes de participation sont en profondes mutations. Plus spécifiquement, il visait à « *revisiter et élargir les perspectives dans le domaine de la participation sociale des aînés, tant sur le plan des pratiques étudiées, du regard porté sur les réalités, que de la manière d'en rendre compte.* » Des chercheurs québécois, canadiens et internationaux y ont participé.

Un autre objectif visait à sensibiliser la population au phénomène de l'isolement social et sur les moyens de le prévenir. En ce sens, l'IVPSA a mis en place un sous-comité communication se réunissant aux deux mois environ. Il a développé cinq capsules radio, ainsi que deux capsules vidéos :

Capsule vidéo 1 : « Sortir de l'isolement social, l'affaire de tous! » :

<https://www.youtube.com/watch?v=1fOfxx8e5UE>

Capsule vidéo 2 : « Un aîné sur trois est à risque » :

<https://www.youtube.com/watch?v=R8Oc3IMlwaE>

L'IVPSA a maintenu actif l'Infolettre du Collectif (une quinzaine d'Infolettres ont été produites durant les trois ans et demi), a continué d'alimenter la page Facebook et a distribué un total d'environ 7 000 brochures. Dans les résultats de l'IVPSA présentés à l'Annexe 2, vous

¹⁵ Dans la figure 5, les résultats associés aux ateliers du CAMF tenus en janvier et février 2020 ont été colligés, bien que le Collectif ait pris fin en décembre 2019.

retrouverez le détail des actions réalisées pour sensibiliser la population de Québec. Puis, à l'Annexe 7, vous trouverez un aperçu de la couverture médiatique effectuée.

L'IVPSA avait aussi pour tâche de faciliter l'utilisation d'outils informatisés par les personnes âgées et, à cette fin, un partenariat avec les bibliothèques de la Ville de Québec a été établi dans le cadre de la semaine numérique organisée par popnumériQC. Au total, 146 personnes ont été formées. L'IVPSA a favorisé la formation d'intervenants (11 personnes) sur le thème de l'isolement social par le soutien à la diffusion de la trousse développée par la FADOQ.

L'IVPSA a, de plus, encouragé la concertation dans les milieux par l'établissement de liens avec des organismes communautaires œuvrant à Limoilou et Vanier. Une concertation s'est établie à Vanier, alors qu'à partir d'avril 2017, un comité élargi, composé de partenaires, de collaborateurs du Collectif et d'organismes du milieu, s'est réuni à trois reprises (entre 12 et 15 participants par rencontre). Une chargée de projet a été embauchée, en septembre 2018, à la Fraternité Sainte-Marie de Vanier, avec l'appui de ce comité. Celle-ci a réalisé un travail de priorisation des points à améliorer dans le quartier relativement aux personnes âgées : transport, logement, culture du milieu/bénévolat et lieux de rassemblement. Suite à l'identification des priorités, des rapprochements ont été faits avec des instances pour faire connaître les points de vue des personnes âgées sur ces thèmes, notamment le transport et les lieux de rassemblement. Étant impliquée dans les activités du Collectif, la Fraternité de Vanier a collaboré avec le CABC en organisant un groupe de parole, avec RQVVS qui est venu animer un atelier sur Voisins solidaires, de même qu'avec ATV, alors que l'enjeu du transport dans Vanier a été identifié comme prioritaire.

À Limoilou, dans la foulée de l'organisation d'un colloque intitulé *Le pouvoir d'agir ensemble* en 2018 organisé par le Patro Roc-Amadour des rapprochements ont été faits entre les partenaires du Collectif et des organismes du secteur pour œuvrer à contrer l'isolement des personnes âgées. Suite à ce forum, une collaboration s'est entamée entre le Collectif et le Patro. Des rencontres ont eu lieu, auxquelles ont participé des représentants du CIUSSS-CN, de la Ville de Québec, de l'IVPSA et d'organismes de Limoilou : le Patro Roc-Amadour, le Centre communautaire Jean-Guy Drolet, Contact Aînés, CABC-travailleuses de milieu de Limoilou, Comité de Volontariat du Quartier Limoilou-Sud. Ces rencontres avaient pour but de réfléchir au développement d'activités et de services pour les personnes âgées de Limoilou.

Le prolongement :

D'avril à décembre 2019, l'IVPSA a continué à soutenir les démarches de mobilisation amorcées dans les secteurs de Vanier et de Limoilou en appuyant financièrement les organismes et en les accompagnant pour l'embauche d'une employée et la rédaction de demandes de subvention. De manière plus spécifique :

À Vanier : Une nouvelle chargée de projet a été engagée par la Fraternité de Vanier en septembre 2019 avec le soutien du Collectif. Elle a : poursuivi les liens avec les organismes, effectué des visites à domicile de personnes âgées isolées, fait de la sensibilisation à l'enjeu de l'isolement social auprès de commerçants, fait de la promotion des services offerts par la Fraternité dans des immeubles à logements - dont des résidences privées pour personnes âgées - a participé à un comité intergénérationnel en vue de la mise en place d'une future maison de quartier et fait partie d'un comité responsable de rédiger un mémoire pour la *Stratégie de sécurité routière 2020-2024* de la Ville de Québec. Aussi, au cours du mois de décembre, la chargée de projet a encadré le déroulement d'activités : la distribution de cartes de vœux et la participation de 12 personnes âgées à un spectacle familial féérique présenté à la maison O'Neill. À l'Annexe 2, se trouvent des informations sur le nombre de personnes âgées rejointes dans le cadre de la mobilisation effectuée dans Vanier d'avril 2017 à décembre 2019.

À Limoilou : un projet pilote de transport des personnes âgées impliquant des déplacements vers deux types d'activités a été développé par les membres du comité. Initialement, il était question de jumeler la réalisation de deux activités en une demi-journée : l'une visant à répondre à des besoins essentiels (aller à l'épicerie, par exemple) et une plus ludique réalisée dans un centre de loisirs, en insistant sur l'offre de transport gratuit avec service direct à la résidence. Il a été constaté que la promotion du projet fonctionnait davantage lorsque l'accent était mis sur les activités offertes plutôt que sur la possibilité d'un transport gratuit. Les liens se sont resserrés entre les organismes du comité pour favoriser la promotion d'activités destinées aux personnes âgées que chaque organisme souhaitait publiciser davantage. C'est ainsi que des personnes ont participé aux activités suivantes, en bénéficiant d'un transport gratuit à la demande : matinées 4G (Contact-aînés), Journée d'Halloween (Patro Roc-Amadour), Jeux de remue-méninges (Mgr Marcoux), Concert de Noël et dîner de Noël (Patro Roc-Amadour). À l'Annexe 2 vous retrouverez plus de détails sur les résultats atteints dans le déroulement de la mobilisation à Limoilou.

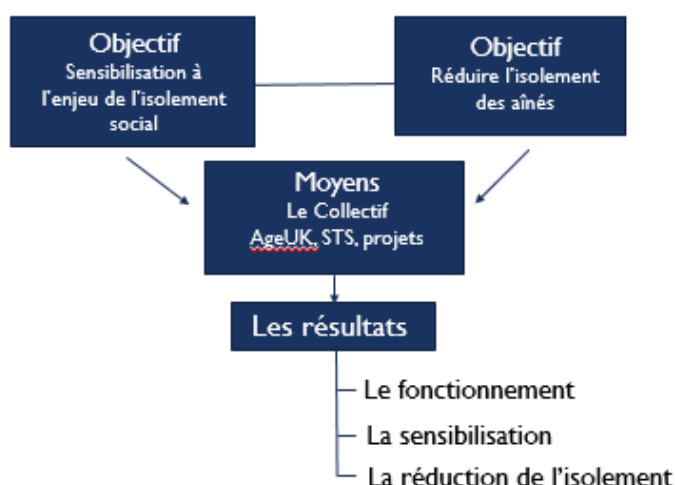
Lors de la période de prolongement, l'IVPSA a aussi amorcé la rédaction de ce Plan d'impact collectif et travaillé à diffuser les résultats obtenus par les organismes du Collectif. À cette fin, les différents comités ont été réunis pour assister à la présentation des résultats effectuée par les partenaires et à un événement de clôture grand public organisé le 4 décembre 2019 au centre communautaire Mgr Marcoux. Environ 100 personnes étaient présentes à l'évènement.

7. La Méthodologie

Le Collectif a été un véhicule pour atteindre des objectifs communs aux projets. En tant qu'organisme de soutien et responsable du Plan d'impact, l'IVPSA devait superviser le fonctionnement du Collectif vers l'atteinte de deux objectifs : 1) sensibiliser la population à l'enjeu de l'isolement social, et 2) réduire la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus isolées socialement vivant dans les onze secteurs géographiques de la ville de Québec. Voici un schéma illustrant l'articulation des moyens développés pour atteindre les résultats attendus :

7.1 Le schéma méthodologique

Figure 4 : Le schéma méthodologique



Un devis mixte combinant la collecte et l'analyse de données quantitatives et qualitatives a été utilisé pour apprécier le fonctionnement et les résultats du Collectif. De manière à documenter dans quelle mesure les objectifs ont été atteints, des outils de mesure ont été développés. Ces outils, qui ont servi à amasser de l'information sur différents aspects du projet, sont présentés dans cette section en fonction de chacun des objectifs poursuivis par le Collectif.

7.2 Objectif 1: Apprécier le fonctionnement du Collectif

Pour apprécier le fonctionnement du Collectif, des données ont été recueillies dans les rapports trimestriels et finaux rédigés par les organismes, de même que lors de la tenue des rencontres des comités. Ces données ont servi à compléter le modèle STS. D'autre part, des données qualitatives ont été collectées lors d'entrevues individuelles et de discussions en groupe tenues dans les suites de trois évaluations du partenariat effectuées à partir d'une grille d'analyse. Une consultante d'Innoweave a animé la dernière rencontre d'évaluation.

Soulignons que la réalisation de deux sondages, effectués par le CABC et ATV, a aussi permis de documenter les résultats liés au fonctionnement du Collectif, en rendant compte de difficultés rencontrées dans l'utilisation d'outils de mesure pour recueillir, entre autres, les points de vue et les niveaux de satisfaction des usagers.

Les indicateurs du modèle STS

Dans leurs rapports d'activités devant être complétés de manière trimestrielle, d'abord remis à EDSC (d'avril 2016 à avril 2019) puis à l'IVPSA pour la période de prolongation, chacun des organismes responsables de projets devait répondre à des questions informant sur le degré d'atteinte des résultats. Leurs réponses permettaient d'alimenter le modèle STS en fournissant des données, essentiellement des nombres, comptabilisés en fonction des indicateurs établis. Ces nombres se retrouvent dans la figure 5 : le schéma de transformation sociale complété.

Les entrevues individuelles

Des entrevues individuelles ont été conduites dans le cadre d'une évaluation qualitative menée auprès de collaborateurs, de partenaires, de même qu'auprès de personnes liées au Collectif de façon plus externe. Cela, afin de recueillir des points de vue diversifiés sur l'expérience du Collectif. Cette étude a été effectuée de l'automne 2018 à l'hiver 2019 par Jonathan Riendeau, un étudiant en sociologie au 2e cycle à l'Université Laval embauché par l'IVPSA.

Au total, 14 personnes ont été interrogées. Celles-ci ont été sélectionnées parce qu'elles faisaient partie d'un des trois comités du Collectif, qu'elles étaient membres de la direction ou employées d'un organisme partenaire, ou bien parce qu'elles connaissaient le Collectif à titre de ressource externe.

Le contenu des entrevues effectuées auprès de ces 14 personnes a été classé en cinq types de participants : les participants financés - type 1-PFIN (2 personnes), les participants responsables des projets terrain - type 2-PTER (3 personnes), les participants des secteurs Vanier et Limoilou - type 3-PVaLi (3 personnes), les membres des comités consultatif et de direction - type 4-PCOM (4 personnes) et les personnes-ressources, témoins du rayonnement du Collectif - type 5-PTÉM (2 personnes). Trois questions principales leur ont été posées :

- De manière rétrospective, quelle est votre appréciation du Collectif (en termes de : liens, activités, projets, collaborations, etc.)? ;
- Quels sont les impacts perçus du projet du Collectif et de sa valeur ajoutée? ;
- Quelle est votre perception de l'avenir (par rapport aux activités menées, aux partenariats établis, etc.)?

Ces questions visaient à documenter l'atteinte des quatre objectifs suivants :

1. Saisir l'appréciation que les participants ont du Collectif et de leur(s) projets ;
2. Identifier les obstacles aux activités de partenariat et les moyens pour les surmonter ;
3. Déterminer les impacts du Collectif sur le(s) projet(s) des organismes porteurs ;

4. Jauger l'intérêt des participants à pérenniser leur projet.

La méthode de collecte utilisée a été l'entrevue qualitative semi-dirigée. Chacune a duré entre 20 et 70 minutes. Cinq schémas d'entrevue ont été construits en fonction du type de partenaire interrogé. Ces schémas : 1-PFIN, 2-PTER, 3-PVaLi, 4-PCOM et 5-PTÉM, se retrouvent à l'Annexe 3.

L'annonce de recrutement des participants a été diffusée à partir du mois de novembre 2018 (32^e mois du Collectif) et les entrevues elles-mêmes ont été menées de décembre 2018 à février 2019. Les participants ont été rencontrés individuellement et leurs propos ont été enregistrés avec un téléphone cellulaire ou une enregistreuse. Des verbatims ont été produits puis analysés suivant les préceptes de l'analyse thématique. Les participants ont été « anonymisés » (numéros et lettres) afin de rendre confidentielles les informations. En dépit d'un nombre restreint de personnes interrogées - et la diversité des positions occupées en lien avec le Collectif - les données ont permis de dégager des réflexions et des impressions partagées.

Les matériaux discursifs ont été regroupés en trois métathèmes liés aux trois questions principales qui impliquaient : une rétrospection faite par les participants sur le Collectif, leurs points de vue sur le partenariat, de même que sur la pérennité des activités. On remarque la présence de deux perspectives temporelles dans ce travail : la première a permis d'obtenir une appréciation du Collectif en fonction des relations sociales et des activités déjà menées (points forts du partenariat, défis, ce qui aurait pu être fait autrement, ce qui est à travailler ou à améliorer, etc.). La seconde a permis de dégager un aperçu des projections, désirs et conseils en lien avec le Collectif et la pérennité de ses actions. Les trois métathèmes ont été subdivisés en neuf thèmes, qui ont eux-mêmes donné lieu à soixante-deux sous-thèmes. Cette catégorisation est celle qui a servi au regroupement et à la présentation des résultats liés au fonctionnement.

Les évaluations du partenariat à l'aide d'une grille

Des évaluations entourant la mise en place et le déroulement du partenariat ont eu lieu. Elles étaient effectuées après que les participants au comité des partenaires aient été invités à remplir une grille d'évaluation développée par Julie Fortier, chercheure à l'Université du Québec à Trois-Rivières (voir Annexe 4).

La grille était distribuée sous la forme d'un questionnaire en ligne, avec pour objectif d'améliorer le travail en partenariat en évaluant, notamment, le niveau de satisfaction¹⁶. Celle-ci comportait 39 questions à choix multiples divisées en 3 sections : A – Les conditions

¹⁶ La grille permet aussi d'évaluer le niveau d'importance que les partenaires accordent aux conditions énoncées pour la réussite du partenariat. Or, après un premier emploi de ce niveau d'évaluation (le 11 janvier 2017), celui-ci a été délaissé pour mettre l'accent sur le niveau de satisfaction et les commentaires.

préalables au démarrage du partenariat, B – L'organisation du partenariat et C – Le suivi et l'évaluation du partenariat. Les réponses obtenues génèrent automatiquement des figures permettant l'examen des variations entre les différents moments de prises d'information. Les participants pouvaient y répondre de manière anonyme. La grille a été utilisée en trois temps : une première fois en janvier 2017, une seconde en février 2018, puis une troisième en septembre 2019. Le nombre de répondants a été, respectivement de 8, de 9 et de 3 personnes.

À la troisième reprise, seulement trois personnes - responsables des projets - ont rempli la grille en prévision de la rencontre d'évaluation finale animée par la consultante Marie-Claude Jean d'Innoweave, le 18 septembre 2019. Des personnes étaient absentes à cette rencontre pour cause de vacances ou autre congé. Les observations faites lors de cette rencontre, de même que les résultats obtenus aux grilles en janvier 2017 et février 2018¹⁷ ont été pris en compte dans la présentation des résultats liés au fonctionnement.

Les sondages CABC et ATV

Deux sondages ont été effectués par le CABC et ATV. Le sondage du CABC reprenait les mêmes variables que celles utilisées dans le sondage de l'IVPSA, dont il sera question plus loin, pour mesurer l'isolement social. S'ajoutaient des questions pour savoir comment les personnes avaient entendu parler de leurs services, ce qui les avaient motivés à les contacter, et mesurer leur niveau de satisfaction. Le sondage d'ATV visait, pour sa part, à connaître les habitudes de déplacement des personnes âgées sur le territoire de la ville de Québec et à recueillir leur opinion sur les infrastructures.

Sondage CABC

Entre le mois de juillet et d'octobre 2018, le CABC a distribué un questionnaire auprès de 26 personnes pour recueillir des informations sur les personnes âgées que côtoient les travailleurs de milieu (TM) de l'organisme. Ce questionnaire pouvait être rempli en présence de la personne âgée ou par téléphone. Sur les 26 questionnaires, 7 n'ont pas été complétés. Le processus de collecte de données a connu certaines difficultés. Il a été mentionné par le responsable du projet et les TM qu'il était ardu de recruter des répondants ou que ceux qui acceptaient de répondre terminaient le sondage. L'outil n'était pas suffisamment adapté aux situations de travail des TM. Établir un contact avec des personnes âgées isolées n'est pas simple à la base et le fait d'avoir à demander aux gens leurs coordonnées et de leur poser des questions personnelles n'aidait pas à bâtir une relation de confiance. Les résultats compilés se retrouvent à l'Annexe 5. Ils n'ont pas été utilisés pour présenter les résultats liés à la réduction de l'isolement social qui proviennent essentiellement du sondage de l'IVPSA. Les difficultés

¹⁷ La démarche d'analyse a été la suivante : lorsqu'entre T1 et T2 les réponses « peu satisfait » et « insatisfait » avaient augmenté d'une voix ou plus, nous avons assumé que cet élément avait moins bien fonctionné. À l'inverse, l'augmentation d'une voix et plus des niveaux « satisfait » ou « très satisfait » permettait de conclure à une appréciation positive de cet élément.

rencontrées par l'organisme constituent un exemple d'enjeu ayant trait aux outils de mesure. Il en est question dans la section portant sur les résultats liés au fonctionnement.

Sondage d'ATV

Un sondage a été réalisé par ATV, d'avril 2016 à avril 2019. L'analyse a été faite par le personnel d'ATV. Le sondage était disponible en version papier et en version électronique sur la plateforme *Google Forms*. Il comportait 18 questions. Une première série de questions portait sur les habitudes de déplacement des personnes (mode de transport, principales destinations, etc.) et une seconde série visait à recueillir l'opinion des répondants sur des sujets en lien avec la marche. Des questions sur le profil des répondants étaient aussi posées (sexe, âge, code postal du lieu de résidence). Une dernière section permettait de manifester son intérêt envers les services TanGo et pour le tirage de prix de participation.

Au total, 173 personnes âgées de 60 ans et plus, résidant sur le territoire de la ville de Québec, ont répondu au sondage sur les habitudes de déplacement des personnes âgées. Les résultats, présentés à l'Annexe 5, tirés du rapport fait par l'équipe TanGo, ont servi à documenter des résultats intermédiaires obtenus dans le cadre du projet d'ATV. Ils témoignent aussi de la difficulté de rejoindre les personnes âgées alors qu'au départ, il était prévu d'en rejoindre 500.

7.3 Objectif 2 : Sensibiliser la population à l'enjeu de l'isolement social

Différentes sources ont été utilisées pour documenter cet objectif dont les données présentées « par projet » dans le STS, notamment celles du CABC qui a largement diffusé ses services (projet « *Aînés-nous à vous aider!* ») et fait la promotion de ses activités pour en assurer la pérennité (projet « *L'isolement social n'est pas une fatalité !* »). Les données proviennent également de l'archivage en continu des activités médiatiques (presse écrite, électronique, capsules vidéos et radios, etc.) et publiques s'étant déroulées d'avril 2016 à décembre 2019.

Une autre source utilisée : les réponses obtenues à des questions posées dans les entrevues de l'analyse qualitative, plus spécifiquement dans la partie portant sur les retombées du Collectif (voir les schémas d'entrevues à l'Annexe 3). Parmi les répondants certains ont abordé la sensibilisation à l'isolement des personnes âgées faite par le Collectif et leurs propos sont rapportés dans les résultats en lien avec l'objectif de sensibilisation. Dans les évaluations de groupe, la question a aussi été abordée lors de la rencontre d'évaluation finale animée par Innoweave.

Une dernière source se trouvait dans les questions Q11 et Q12 du sondage de l'IVPSA (les questions du sondage se trouvent à l'Annexe 6). Ces questions se réfèrent au nombre de personnes ayant entendu parler de l'isolement social au cours des derniers mois, ainsi que des activités et des services offerts par les trois organismes : CABC, ATV, RQVVS.

7.4 Objectif 3 : Réduire la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus isolées

Le sondage de l'IVPSA

L'IVPSA a mandaté la firme Léger pour dresser en deux temps, en septembre 2016 puis en février 2019, un portrait de l'isolement social des personnes âgées sur le territoire ciblé. Un premier sondage téléphonique a été réalisé, entre le 8 et le 29 septembre 2016 (T1), auprès de 1 204 personnes âgées de 65 ans et plus résidant dans la ville de Québec. Au temps 2 (T2), entre le 31 janvier et le 6 février 2019, le sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 207 personnes.

L'échantillonnage était aléatoire. Il a été planifié pour obtenir des estimés représentatifs de la population en le stratifiant en fonction de la répartition de la population de personnes âgées de 65 ans et plus habitant les 11 secteurs ciblés par le projet : Beauport, Charlesbourg-Centre, Charlesbourg-Aut40, Chauveau-Neufchâtel, Dorchester-Langelier, Limoilou, Loretteville, Montmorency, Saint-Roch, Saint-Émile, Vanier¹⁸. La majorité des questions développées pour le sondage à T1 référaient aux indicateurs que le PNHA demandait à tous les projets canadiens de mesurer.

L'étude visait à :

- ✓ Déterminer la taille du réseau de contacts des personnes âgées de la ville de Québec;
- ✓ Évaluer la qualité de leurs relations sociales ;
- ✓ Mesurer leur fréquence de participation à des activités sociales ;
- ✓ Évaluer leur sentiment de valorisation et d'appartenance à leur réseau de contacts (famille, amis, connaissances).

Le questionnaire prenait, en moyenne, 5 minutes à remplir. De manière à maximiser le taux de réponse, plusieurs rappels pouvaient avoir lieu à différents moments de la journée entre 13h et 21h. Les réponses étaient confidentielles et le traitement informatique, anonyme. La question conditionnelle à la participation des gens contactés était une réponse positive à : Est-ce que vous, ou quelqu'un de votre ménage, êtes âgé(e) de 65 ans ou plus, résidez dans la ville de Québec et acceptez de participer à ce sondage?

Au temps 2 (T2), trois questions ont été ajoutées pour:

¹⁸ Conséquemment, des poids de sondage par strate ont été utilisés pour ajuster les estimés à l'échelle populationnelle.

- ✓ Évaluer la notoriété du sujet de l'isolement social des personnes âgées ;
- ✓ Évaluer la notoriété et l'utilisation des services des organismes du Collectif¹⁹.

Ainsi, des questions supplémentaires furent posées aux répondants pour savoir si, au cours des derniers mois, ils avaient entendu parler de :

- 1) l'isolement social des personnes âgées?
- 2) du service TanGo qui offre des formations en transport en commun et des marches exploratoires? Du programme Aînés-nous à vous aider! qui est un service de travailleurs de milieu? Du projet Voisins solidaires qui vise à encourager le voisinage? De l'exposition ou de la pièce de théâtre L'isolement social des aînés n'est pas une fatalité?
- 3) s'ils avaient utilisé l'un de ces services ou participé à une activité? Si oui, le ou laquelle? Lesquel(les)?

Vous trouverez le détail des questions posées au temps 1, avec les ajouts effectués au temps 2 à l'Annexe 6. Quant aux réponses obtenues à plusieurs de ces questions, elles ont été compilées dans la section des résultats liés à la sensibilisation et à la réduction de l'isolement social.

8. Les résultats liés à l'objectif du fonctionnement

8.1 Les résultats liés aux indicateurs du modèle STS

Dans les paragraphes qui suivent, et de façon résumée dans la figure 5, vous retrouverez les résultats par projet qui ont été atteints. Un même résultat peut se retrouver sous plus d'un axe. Il est question de « résultats intermédiaires » dans le sens où leur atteinte devait contribuer à l'avancement vers les objectifs de sensibilisation et de réduction de l'isolement social.

8.1.1 Axe 1 : Aptitudes individuelles et capacité d'adaptation

Les activités ont amélioré les aptitudes individuelles et la capacité d'adaptation des aînés des territoires visés

Les cinq projets du Collectif ont permis de rejoindre directement **3 712** personnes âgées (3 112 personnes âgées ont été rejointes par les projets des organismes auxquels s'ajoutent

¹⁹ Léger. (2019). Plan d'impact du Collectif Aînés IS (isolement social)/ville de Québec, Rapport méthodologique, IVPSA, p.4.

600 personnes âgées par les projets de Vanier et de Limoilou - non prévus au départ dans le modèle STS) :

- 2 248 personnes âgées ont été rejointes par le projet Aînés-nous à vous aider ! du CABC ;
- 134 personnes ont été rejointes par le projet « l'isolement social n'est pas une fatalité » du CABC (dans les activités suivantes : atelier-action, groupes de parole et Retraiter sa retraite) ;
- 475 personnes par le projet du RQVVS (animation d'ateliers, accompagnement d'initiatives et lancement d'une exposition photo) et 59 personnes âgées à travers 6 formations Voisins solidaires du CAMF ;
- 50 personnes âgées par le projet d'ATV (marches exploratoires) ;
- 146 personnes âgées par les formations sur l'utilisation des technologies (à travers l'IVPSA) ;
- 138 personnes âgées ont été rejointes par les activités réalisées dans le projet de mobilisation de Vanier et 462 personnes âgées par celui de Limoilou, pour un total de 600.

8.1.2 Axe 2 : Accès aux espaces physiques, géographiques et informatiques

Les activités ont amélioré l'accès aux espaces physiques, géographiques, et informatiques contribuant à la création de milieux de vie sains et sécuritaires :

- Le CABC a établi des ententes avec 167 commerces et autres organisations ;
- 146 personnes âgées ont suivi des ateliers en informatique avec le soutien de l'IVPSA ;
- Sur 91 recommandations issues des 11 marches exploratoires d'ATV, 16 ont été réalisées ;
- Outre le soutien du RQVVS aux fêtes de quartier, des améliorations ont aussi été effectuées dans des aménagements extérieurs et dans la salle communautaire au Domaine Scott ;
- Des liens ont ainsi été développés entre ATV, RQVVS et des services de la Ville de Québec :

ATV indique, dans son rapport final, avoir établi des relations avec certains acteurs de la Ville de Québec, mais que certains liens furent plus difficiles à créer ou à maintenir : *Ainsi, même si le partenariat a été très riche avec certains services de la Ville de Québec, la collaboration a été plus ponctuelle [avec d'autres]. Également, d'autres partenariats n'ont pu se poursuivre faute de financement de part et d'autre pour le développement de nouveaux projets communs (ATV, rapport final 2019, PNHA).*

La Ville de Québec a référé RQVVS à son service des communications pour diffuser l'approche Voisins solidaires auprès des conseils de quartier. Un accompagnement a pu être effectué auprès de deux conseils de quartier et à ce sujet, RQVVS souligne un intérêt des instances,

mais aussi un manque de ressources : *Même s'ils [les conseils de quartiers] se sont montrés intéressés par la démarche, tous nous ont fait part d'un manque de ressources pour la mettre en place et ils ne voyaient pas toujours les liens possibles à faire entre Voisins Solidaires et l'urbanisme, qui est au cœur de leur mission (RQVVS, rapport final 2019, PNHA).*

8.1.3 Axe 3 : Engagement et la participation sociale des aînés

Les activités ont favorisé l'engagement et la participation des personnes âgées et ont amélioré le soutien à celles-ci

- CABC : L'isolement n'est pas une fatalité : 45 bénévoles, dont 16 ont participé aux processus décisionnels ;
- CABC : Projet Aînés-nous à vous aider ! 220 vigiles bénévoles ;
- RQVVS : 60 bénévoles ;
- 30 activités intergénérationnelles ont été organisées par RQVVS, dont plusieurs ateliers et l'exposition photos, et 2 par le CABC : la pièce de théâtre sur l'âgisme et l'exposition photos ;
- IVPSA : 3 représentants aînés au comité de direction ;
- Projets de Vanier et de Limoilou : 11 personnes se sont impliquées dans les activités à titre de bénévoles ;
- 8 222 interventions effectuées par le CABC (2 714 à l'an 1, 2017 à l'an 2, 1 739 à l'an 3, 1 752 dans le prolongement) (2 732 suivis effectués dans le cadre du projet PNHA seulement) ;
- 2 248 personnes aînées repérées par le CABC (soit, 561 à l'an 1, 564 à l'an 2, 588 à l'an 3, et 535 dans le prolongement) (820 personnes aînées repérées dans le projet financé par le PNHA seulement) ;
- 150 personnes aînées étaient présentes au vernissage de l'exposition photos du RQVVS qui a impliqué le jumelage d'adolescents et de personnes aînées ;
- Soutien du RQVVS à 4 milieux de vie : L'Oasis (Limoilou), Les Habitations du Domaine Scott (Saint-Sauveur), Coopérative La Providence (Saint-Sauveur), Habitations Vivre chez Soi (Saint-Sauveur).

8.1.4 Axe 4 : Organisation des services

Les projets ont contribué à former 703 intervenants :

- 176 intervenants formés par le CABC dans le cadre du projet « L'isolement social n'est pas une fatalité! » (137 personnes ayant suivi la formation sur l'isolement et 39 personnes les webinaires) ;
- 220 vigiles bénévoles formés par le CABC ;
- 207 personnes qui ont participé aux marches exploratoires à titre d'intervenants ou qui ont suivi la formation sur le transport offert par ATV– *Prendre le transport en commun pour être actif et en santé!* ;
- 100 intervenants rencontrés par RQVVS (incluant 30 personnes faisant partie de la communauté de pratique).

Les activités ont contribué à l'organisation des services

- Le CABC a établi des ententes avec 167 commerces, avec des organisations et des liens se sont développés avec le CIUSSS-CN pour améliorer la qualité des références;
- Des rencontres ont été organisées avec des responsables du guichet unique du CIUSSS-CN et les travailleurs de milieu pour voir à faciliter les références de part et d'autre ;
- Des ressources financières ont été attribuées, par l'intermédiaire de l'IVPSA, pour le développement de projets à Vanier et Limoilou et ceux-ci se sont réalisés en lien avec le CIUSSS-CN.

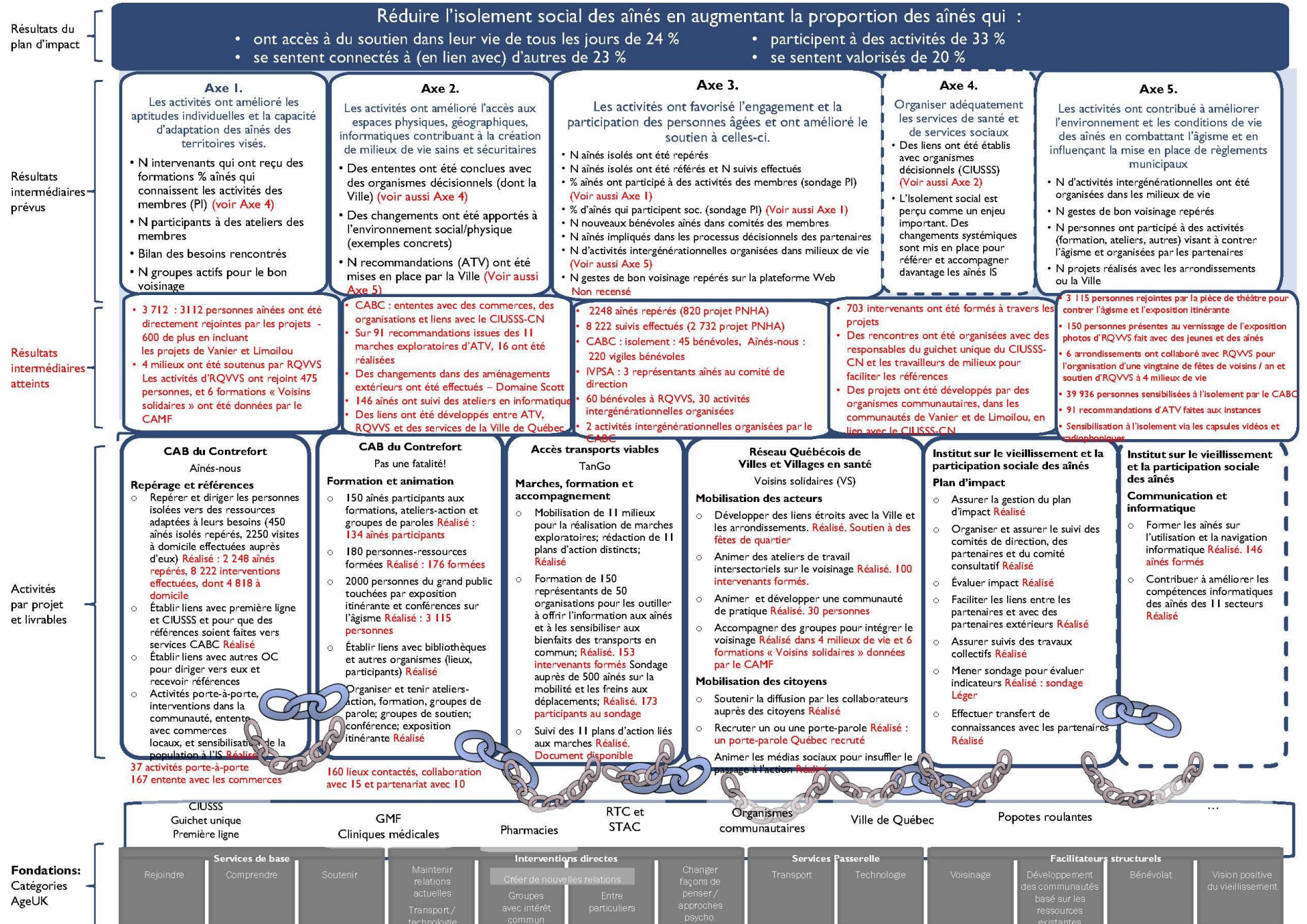
8.1.5 Axe 5 : Amélioration de l'environnement et des conditions de vie

Les activités ont contribué à améliorer l'environnement et les conditions de vie des personnes âgées, notamment en combattant l'âgisme par des activités grand public et en influençant la mise en place des règlements municipaux.

- 3 115 personnes ont été rejointes par la pièce de théâtre pour contrer l'âgisme et l'exposition itinérante du CABC ;
- 39 936 personnes ont été sensibilisées à l'enjeu de l'isolement par le CABC via différents moyens (brochures, participation à des événements, entre autres)
- 28 000 vues sur Facebook et 1 440 vues sur YouTube de la première vidéo « Sortir de l'isolement social, l'affaire de tous! », 2 410 vues sur YouTube de la deuxième vidéo « Un aîné sur trois est à risque », et des capsules radio diffusées sur POP FM 100.9 et CKIA 89.9, pendant un mois, pour sensibiliser à l'âgisme ;
- 91 recommandations faites aux instances, notamment à la Ville de Québec dans la foulée des marches exploratoires d'ATV, 16 recommandations ont été réalisées ;
- 4 milieux soutenus par RQVVS : L'Oasis (Limoilou), Les Habitations du Domaine Scott (Saint-Sauveur), Coopérative La Providence (Saint-Sauveur), Habitations Vivre chez Soi (Saint-Sauveur) ;
- 6 arrondissements ont collaboré avec RQVVS pour l'organisation d'une vingtaine de fêtes de voisins/an.

Figure 5 : Le schéma de transformation sociale complété

Schéma de transformation sociale du Collectif aînés isolement social – ville de Québec

v. 1^{er} décembre 2016 / juin 2017

8.2 Les résultats liés aux entrevues, évaluations et sondages

C'est en se basant en majeure partie sur l'analyse du contenu des entrevues individuelles qui ont été effectuées par l'étudiant de maîtrise à l'automne 2018 - hiver 2019 que cette section a été rédigée. À ces données tirées des entrevues réalisées auprès de quatorze personnes²⁰ s'ajoutent des informations recueillies à l'aide de la grille d'analyse de partenariat.

8.2.1 Appréciation générale

L'originalité

Huit participants sur quatorze (types 1-PFIN, 2-PTER, 4-PCOM) ont souligné *l'approche originale et innovatrice* du Collectif. C'était, pour eux, la première fois qu'ils connaissaient ou voyaient à l'œuvre un tel projet collectif qui tente de résoudre l'enjeu contemporain de l'isolement social des personnes âgées (un problème exprimé par les citoyens eux-mêmes) en l'associant à des besoins exprimés sur des territoires circonscrits, et ce, avec une approche globale.

La synergie

Des partenaires (type 1-PFIN) ont indiqué que le Collectif a fait en sorte que leur organisme a commencé à travailler avec les intervenants et les responsables des autres projets, ce qui, sans le Collectif, ne se serait pas produit. Cela a contribué à créer une synergie jusqu'alors inexistante. La démarche est jugée pertinente, car elle implique une grande quantité d'acteurs issus d'horizons divers qui exercent leurs actions sous différents angles. Ce travail de concert, qui implique des représentants de la Ville de Québec et du CIUSSS-CN, constitue une nouvelle manière de rejoindre les personnes âgées isolées, avec des interventions concrètes sur le terrain.

Les liens entre la théorie et la pratique

Six participants (types 1-PFIN, 2-PTER, 3-PVaLi, 4-PCOM) ont souligné la pertinence du Collectif qui permet de relier la théorie à la pratique, faire des liens entre les domaines d'enseignement et les acteurs qui interviennent sur le terrain. Tous les partenaires terrain (type 2-PTER) ont reconnu n'avoir jamais vu une telle approche auparavant. Il est important pour les participants que la théorie soit « à jour » sur la réalité du terrain, puis, inversement, que les actions menées sur le terrain puissent se nourrir des connaissances produites par les recherches théoriques et les études scientifiques.

²⁰ Rappelons que les 14 personnes ont été classées en cinq types de participants : les participants financés - type 1-PFIN (2 personnes), les participants responsables des projets terrain - type 2-PTER (3 personnes), les participants des secteurs Vanier et Limoilou - type 3-PVaLi (3 personnes), les membres des comités consultatif et de direction - type 4-PCOM (4 personnes) et les personnes-ressources, témoins du rayonnement du Collectif - type 5-PTÉM (2 personnes).

8.2.2 Un grand plus : le réseautage

Des liens créés

Six participants (types 1-PFIN, 2-PTER et 4-PCOM) ont évoqué les occasions de réseautage que le Collectif leur a procuré et les bienfaits qui en ont résulté. Les liens déjà existants se sont renforcés, puis de nouveau se sont créés. Le Collectif a permis d'avoir accès à une grande quantité de personnes issues d'horizons divers en un court laps de temps, ce qui a permis aux intervenants de faire connaître leur expertise et les services qu'ils offrent aux ressources du milieu (autorités publiques, CIUSSS-CN, etc.). Ces regroupements ont favorisé l'innovation. Chacun a pu contribuer et apporter ses idées.

Le réseautage a favorisé le maintien, à l'avant-plan, de la préoccupation de l'isolement social des personnes âgées et la création de liens avec l'appui d'une leader, la coordonnatrice du Collectif, Annie Frappier. Ce réseautage a produit une plus-value en créant des occasions de projets interorganismes. Si les organismes communautaires n'ont pas l'habitude de travailler ensemble, le Collectif a en quelque sorte « forcé » la chose, les a conduit à devoir travailler en collaboration.

Deux participants (types 1-PFIN et 2-PTER) ont noté la confiance que le Collectif a permis d'établir entre les membres, les partenaires et les collaborateurs. Les organismes communautaires ont travaillé ensemble, se connaissent mieux et sont plus à l'aise de prendre contact. Les employés travaillant directement auprès de la clientèle âgée connaissent aussi mieux les services des autres organismes et sont plus à même de s'y référer. Les référencement sont de meilleure qualité, ce qui alimente les liens de confiance. Dans les grilles d'évaluation remplies aux temps 1 et 2, on note que l'impression d'un respect et d'une confiance entre les membres du Collectif était présente au départ et qu'elle est demeurée.

Huit participants (tous les types) ont souligné l'aide et les collaborations qui ont eu lieu dans le cadre des activités du Collectif. Lorsqu'ils avaient des questions, ils pouvaient en faire part aux autres membres, partenaires ou collaborateurs et ils recevaient des réponses appropriées. Certains participants se sont partagé des bénévoles afin de les répartir plus équitablement selon les besoins des organismes communautaires ou des secteurs de la ville.

La concertation et la force du nombre

Neuf participants (tous les types) ont souligné l'ampleur de la concertation que le Collectif a permis de mettre en place. La réalité du travail quotidien des professionnels qui œuvrent auprès des personnes âgées les empêche souvent de travailler ensemble. Les participants ont trouvé pertinent et utile d'aller au-delà des barrières, des champs d'action habituels des

organismes et de travailler autrement qu'« en silo ». Si des participants (de tous les types) ont souligné avoir pu continuer leur travail quotidien sans le Collectif, ils ont tous affirmé que le Collectif apportait un « plus » dans leur travail.

Le chevauchement de services ou un surplus de tâches n'a pas semblé poser problème. Seule une personne a souligné un surplus de tâches pour elle, avec le Collectif, mais elle était compréhensive à cet égard. Un autre participant a affirmé qu'il pouvait être nécessaire de « déborder » de son rôle pour pouvoir remplir adéquatement son mandat. La concertation implique une « force du nombre ». Une fois les membres, les partenaires et les collaborateurs réunis, le groupe de travail produit un effet qui n'aurait pas pu naître sans lui. Autrement dit, le Collectif équivaut à davantage que la somme de ses parties. Deux participants (types 1-PFIN et 3-PVaLi) ont aussi souligné que de participer au Collectif leur a permis de faire des économies et des ajustements sur le plan des finances, des employés et des bénévoles.

On peut aussi penser au fait que le Collectif a fait « naître des petits », puisqu'il a permis aux participants de type 3-PVaLi de mettre en place des projets qui n'auraient peut-être pas vu le jour sans lui, soit : les projets à Vanier et à Limoilou. Il s'agit là d'un effet indirect positif du Collectif, qui n'avait pas été planifié au départ.

La complémentarité des services

Huit participants (tous les types) ont souligné les bienfaits de la complémentarité entre les services fournis et l'harmonie qui en résulte. Chacun des membres, des partenaires et des collaborateurs ont pu apporter leur « pierre à l'édifice », et ceci a amélioré grandement le travail de concertation et les interventions menées auprès des personnes âgées. Il n'y a pas eu comme tel de chevauchement entre les services offerts, ni de dédoublement ; chacun y a trouvé son compte. Deux participants (types 1-PFIN, 4-PCOM) ont, par ailleurs, souligné une possible compétition entre les organismes communautaires pour le financement lié au fonctionnement du Collectif, mais tous les partenaires ont reconnu leur complémentarité et leur utilité mutuelle.

Deux participants (types 4-PCOM et 5-PTÉM) ont noté l'importance d'avoir des personnes qui aident à la gestion de conflits entre les membres, les partenaires et les collaborateurs en ce qui a trait, par exemple, au règlement d'une problématique en lien avec la complémentarité des services et la « compétition » entre des acteurs qui auraient souhaité faire partie du Collectif ou agir de concert avec lui. L'apparition de malentendus a été évitée par la mise en place d'arrangements de conflits et par l'éclaircissement sur les rôles de chacun.

8.2.3 Bonification des communications

Les communications internes

Cinq participants (types 2-PTER, 4-PCOM et 5-PTÉM) à l'évaluation qualitative ont affirmé que les communications internes entre les organismes, les membres, les partenaires et les collaborateurs du Collectif se sont améliorées en cours de route. Ce même constat ressort de l'analyse de la grille de partenariat : dans les résultats, il y a une nette amélioration en ce qui a trait à la circulation de l'information entre les partenaires entre les deux temps.

Trois participants (types 2-PTER et 4-PCOM) ont, par ailleurs, noté une insuffisance dans la diffusion des informations les concernant ou qui aurait pu être utile à leur travail. Il était parfois difficile de discerner l'information la plus pertinente parmi les informations transmises dans le cadre des activités professionnelles quotidiennes. Un TM a indiqué ne pas avoir transmis des outils informationnels et promotionnels aux partenaires du Collectif, alors que cela aurait pu être une bonne chose. Les informations considérées comme importantes n'étaient pas toujours transmises des gestionnaires vers les intervenants dans les suites des réunions.

Deux participantes (type 2-PTER) ont conseillé de réduire l'information à l'essentiel dans le but d'éviter de perdre du temps de travail qui pourrait être investi sur le terrain. Une représentante aînée a indiqué qu'il faudrait pouvoir remettre en question les idées reçues dans les rencontres. Une autre aurait apprécié avoir les procès-verbaux des rencontres des comités auxquels elle a participé. Il est à noter que, règle générale, les procès-verbaux des comités du Collectif (mais pas nécessairement des sous-comités) étaient produits et transmis aux membres des comités et cette façon de fonctionner a été suivie la grande majorité du temps.

Trois participants (types 2-PTER et 4-PCOM) ont conseillé d'harmoniser les rencontres, de les simplifier, de les réduire et de les espacer adéquatement selon les disponibilités de chacun. Un partenaire-terrain a proposé de tenir des rencontres ponctuelles (en moins grand nombre), puis des suivis sur une base régulière, avec des transferts d'information plus rapides. Un collaborateur a affirmé que les rôles de chaque membre qui participe aux rencontres devraient être plus clairs, nets et précis pour que chacun saisisse son apport au Collectif et en mesure l'utilité. Des intervenants sociaux, œuvrant sur le terrain, auraient souhaité que leur rôle soit mieux défini pour que soit reconnue leur utilité au sein du Collectif et sentir qu'ils en font partie intégrante.

La diffusion, le partage et le transfert des connaissances

Neuf participants (tous les types) ont noté l'importance de la production et de la diffusion des connaissances : d'un organisme à l'autre, entre les membres, entre les partenaires et les collaborateurs, de même que du Collectif vers la population. Le Collectif a produit de la documentation - sur l'isolement social et sur la structure sociodémographique des territoires de la ville de Québec - pour différentes instances : municipalités, organismes, etc.

Six participants (tous les types) ont apprécié partager, entre eux, des outils de travail et des connaissances, pour rejoindre des personnes âgées isolées, leur permettant d'agir plus efficacement dans leur travail terrain. Les outils nommés sont : la trousse de la FADOQ, les documents de Voisins solidaires et des Petits frères, les dépliants publicitaires du Collectif (appréciés par les collaborateurs du Collectif qui s'en servaient souvent auprès de leur clientèle), des petits trucs pour entrer en contact avec les personnes âgées ou encore des partenaires et collaborateurs potentiels.

Le Collectif a permis, grâce au travail des TM, d'identifier les « trous de service » et d'en faire part à des entités décisionnelles dans le réseau de la santé. L'articulation entre la théorie et la pratique, favorisée par le Collectif, a aussi permis d'enrichir des domaines d'enseignement et de recherche en même temps que les acteurs terrain.

8.2.4 Amélioration des services

L'amélioration de l'accompagnement aux personnes âgées

Trois participants (types 2-PTER, 3-PVaLi, 5-PTÉM) ont souligné l'amélioration de l'accompagnement auprès des personnes âgées (référéncements) rendue possible grâce à leur participation au Collectif. Le projet a permis de renforcer des liens et d'en créer de nouveaux entre des acteurs, mais aussi d'établir des relations de confiance avec les personnes âgées rencontrées. Cinq participants (types 1-PFIN, 3-PVaLi, 4-PCOM et 5-PTÉM), dont les représentantes âgées elles-mêmes, ont affirmé que le Collectif a favorisé la participation sociale des personnes âgées.

Les formations et leurs effets multiplicateurs

Les formations ont des effets multiplicateurs durables. Cinq participants (types 1-PFIN, 3-PVaLi, 5-PTÉM) ont affirmé que les formations données dans le cadre du Collectif ont un potentiel de pérennité significatif. Les participants peuvent garder le contenu appris et le transmettre à d'autres : des bénévoles et des personnes âgées. Les bienfaits de travailler sur une grande quantité d'aspects spécifiques, avec une approche globale et multidisciplinaire, ont été soulignés.

L'amélioration de la qualité des interventions

Sept participants (types 1-PFIN, 2-PTER, 4-PCOM, 5-PTÉM) ont indiqué que les offres de service des projets du Collectif se sont améliorées ou ont été bonifiées de par leur complémentarité. Deux participants (types 1-PFIN, 4-PCOM) ont affirmé avoir pu élaborer et mettre en place des projets sociaux de meilleure qualité grâce au Collectif. Un partenaire financé a pu proposer des projets plus complets dans ses demandes de subvention aux bailleurs de fonds.

Le réseautage a permis de faire avancer les projets de chaque organisme, ainsi que les dossiers des personnes âgées rejointes dans le cadre du Collectif et au-delà. Un employé travaillant sur le terrain, qui tente de rejoindre les personnes âgées isolées, a affirmé que le Collectif a amélioré la qualité de ses interventions. Trois participants (types 2-PTER et 3-PVaLi) ont souligné avoir développé des compétences dans le cadre du Collectif, de ses rencontres et de ses activités.

La reconnaissance sociale de l'expertise des membres du Collectif

Onze participants (types 1-PFIN, 2-PTER, 3-PVaLi, 4-PCOM) ont affirmé que leur expertise particulière a été reconnue au sein du Collectif. Aussi, le Collectif a permis de faire connaître leurs services aux ressources externes, aux personnes âgées, et à la population. Cette reconnaissance a été appréciée par les intervenants sociaux qui ont été consultés à différentes étapes, de même que par les personnes œuvrant dans les projets sectoriels (Vanier et Limoilou). Les représentantes âgées ont aussi noté cet apport, alors qu'elles ont pu faire valoir leurs expériences de vie, leur point de vue ou celui d'autres personnes qu'elles connaissaient.

8.2.5 Enjeux dans la mise en place et la gestion du Collectif

La vitesse et le besoin de consulter

La vitesse à laquelle le Collectif a dû se mettre en place et choisir ses membres l'a mené, selon certaines personnes, à restreindre ses critères de sélection et à opter pour des acteurs déjà connus ou déjà bien installés dans les services offerts aux personnes âgées à Québec. Le déroulement a été trop rapide, selon eux, pour penser plus avant des projets durables impliquant un assez grand nombre de partenaires, choisir les « bons » partenaires, sonder les personnes pertinentes, établir des critères fiables. Trois participants (type 2-PTER) auraient souhaité que le Collectif implique d'entrée de jeu un plus grand nombre de partenaires et de collaborateurs pour couvrir tous les horizons. Rappelons, par ailleurs, qu'au départ, huit projets avaient été présentés au PNHA et qu'au final cinq ont été retenus.

L'élaboration de la structure et des objectifs communs

Certains collaborateurs et partenaires ont trouvé laborieux l'établissement de la structure qui a pris la forme du schéma STS. Il a fallu du temps pour créer ce « livrable commun ». Le problème, selon une collaboratrice, est qu'il ne s'agissait pas tant de partir d'objectifs communs et d'identifier des projets pour les atteindre que d'avoir déjà des projets et d'avoir à identifier des objectifs pour faire un tout. Un partenaire indique qu'il ne s'est pas tellement référé au STS une fois qu'il a été réalisé, mais que celui-ci a servi à connaître les autres projets : « c'était un premier outil pour asseoir les choses et suivre les progrès ».

Ces résultats reflètent ceux obtenus dans les grilles d'évaluation remplies par les partenaires aux temps 1 et 2. On note, au départ, quelques insatisfactions sur le plan de la compréhension du Collectif, sur comment les projets des partenaires s'y insèrent, ainsi que sur le plan des attentes individuelles et de la définition des attentes communes. Le degré de satisfaction générale s'est amélioré sur tous ces éléments au temps 2, à l'exception d'une insatisfaction qui est demeurée par rapport à l'identification des attentes communes.

Le caractère abstrait du Collectif

Trois participants (types 2-PTER et 3-PVaLi) ont eu de la difficulté à identifier clairement et rapidement ce qu'est le Collectif pour le faire connaître à d'autres. Selon eux, le Collectif se situait « trop » au niveau de la recherche et il leur semblait difficile d'incarner de « grandes idées » dans des actions concrètes sur le terrain. Il s'est avéré, pour certains, difficile d'approcher des ressources ou des acteurs œuvrant auprès des personnes âgées en leur parlant du Collectif, car cela ajoutait de la complexité dans le cadre de leur travail. Aussi, les participants ne désiraient pas « mêler » les personnes rejointes ou approchées dans la complexité tirée de la diversité des appartenances des membres, des partenaires et des collaborateurs. Les personnes âgées ont l'habitude de voir en un acteur terrain une personne qui travaille pour un organisme communautaire ou une association et non pas pour une entité collective.

Les difficultés à comprendre l'utilité du Collectif pour des acteurs terrain

Trois participants (types 2-PTER, 4-PCOM) ont trouvé que l'idée même du Collectif était floue pour s'incarner dans des pratiques concrètes. Ils avaient de la difficulté à savoir ce que le Collectif pouvait leur apporter dans le cadre de leur travail quotidien – surtout pour ce qui est des TM et des intervenants sociaux. Un participant - le seul à l'avoir fait - a affirmé poursuivre son travail sans le Collectif, mais celui-ci n'a pas indiqué non plus que le Collectif constituait une nuisance pour son travail. Des bénévoles et des collaborateurs faisant partie des comités avaient le même sentiment. Deux participants (types 2-PTER et 4-PCOM) ont souligné qu'ils auraient pu s'intéresser davantage au Collectif, à ses activités et à ses communications et que ce manque d'intérêt ait pu limiter leurs actions en lien avec l'entité.

Pour d'autres, le Collectif et son utilité étaient moins abstraits. Selon huit participants (tous les types), le Collectif a permis d'augmenter la visibilité de leur organisme, de leur association, de leur personne (en ce qui a trait aux représentantes âgées) ou des services qu'ils avaient à offrir. Les points de vue des participants semblent dépendre de leur catégorie socioprofessionnelle et du type de relations tissées à travers le Collectif : des relations informelles, formelles ou contractuelles. Plus les personnes étaient des acteurs institutionnels ou contractuels, plus le Collectif a eu, pour eux, une visibilité et une utilité. Les collaborateurs et partenaires ont apprécié le réseautage rendu ainsi possible, tandis que les ressources externes et les personnes âgées notent la difficulté de saisir ce qu'est le Collectif et d'en parler à d'autres.

De l'ambiguïté dans les rôles des comités et des membres

Cinq participants (types 2-PTER à 5-PTÉM) ont noté que les rôles des membres, des partenaires et des collaborateurs du Collectif n'étaient pas assez bien délimités. Les participants, incluant les personnes âgées, ne comprenaient pas toujours bien leur contribution. Trois participants (types 2-PTER et 4-PCOM) ont souligné la redondance d'informations due au fait qu'ils aient participé à divers comités et la difficulté de cerner à la fois la nature du comité et leur rôle dans celui-ci. Les partenaires présents à l'atelier d'évaluation d'Innoweave ont aussi indiqué que les liaisons entre les comités (partenaires, de direction, et consultatif) n'allaient pas toujours de soi. Par ailleurs, certains y ont vu un avantage : le fait de pouvoir déborder des limites d'un mandat dégageait une marge de manœuvre, ouvrait des occasions pour mieux comprendre des besoins terrain et innover dans les réponses à donner.

Le roulement des employés

Il y a un taux élevé de roulement des employés et des bénévoles dans tous les secteurs à Québec, incluant chez les organismes communautaires et le réseau de la santé et des services sociaux et cela a eu des répercussions dans le déploiement du Collectif. Lors de l'atelier d'évaluation finale du partenariat, un faible nombre de personnes était en mesure de rendre compte de l'évolution du Collectif depuis ses débuts. Le roulement des employés a aussi engendré des difficultés dans le cadre des projets. Des responsables ont mentionné avoir eu à réexpliquer ce qu'est le Collectif à de nouvelles personnes. Le taux de roulement dans le réseau de la santé et des services sociaux affecte aussi l'offre de services. Les personnes âgées sont déçues de perdre la relation de confiance qui a été établie et a pris du temps à bâtir. Elles ne souhaitent pas toujours raconter leur histoire personnelle à de nouveaux intervenants.

L'évaluation de l'action collective

Les participants ont montré un haut degré de satisfaction pour les actions menées en collaboration, moins pour ce qui est de leur évaluation. Dans l'évaluation qualitative, trois participants (types 2-PTER et 5-PTÉM) s'interrogent sur l'efficacité des outils de travail et d'évaluation utilisés pour mesurer les impacts du Collectif. Les données des grilles d'évaluation du partenariat vont dans le même sens, alors qu'on note de l'insatisfaction quant à l'évaluation de l'action. Des participants ont mentionné que les résultats à atteindre, en termes de réduction de l'isolement social, leur semblaient, au départ, inatteignables. Le fait que les données issues du sondage aient été diffusées à la fin du Collectif sans être discutées en cours de route a pu alimenter le sentiment d'inadéquation entre l'outil et les résultats visés.

D'autre part, les outils de travail n'ont pas tous semblé servir à orienter le travail pratique des intervenants. Par exemple, le questionnaire produit dans le cadre du Collectif, que devaient faire remplir les travailleurs de milieu du CABC, n'était pas assez adapté à leur situation de travail. Comme il est difficile d'établir un lien de confiance avec des personnes âgées qui vivent de l'isolement, le fait d'avoir à demander des informations personnelles en plus complexifiait l'établissement de ce lien et la collecte de données pour l'évaluation.

La correspondance des outils de collecte et des résultats à mesurer

Quatre participants (types 2-PTER, 3-PVaLi et 4-PCOM) ont affirmé que le mandat du Collectif avait des limites quant à la production des résultats souhaités et à leur mesure. Pour sept participants (types 2-PTER à 5-PTÉM), il était difficile, voire impossible d'atteindre les résultats attendus, soit les % d'amélioration déterminés sur la base des données d'EDSC. Cette affirmation touche essentiellement à l'objectif de réduction de l'isolement social, car les résultats en lien avec l'objectif de sensibilisation ont pu être atteints.

8.2.6 Défis

Le manque de ressources

Dix participants (tous les types) ont noté le manque de ressources du Collectif et le fait que le financement ne soit pas suffisant ni récurrent. Ce point est aussi ressorti dans la grille d'évaluation des partenaires. Au temps 1 de la grille, des partenaires ont indiqué qu'il y avait un manque de ressources pour la réalisation du Collectif : ressources humaines, matérielles et financières. L'insatisfaction est restée plutôt élevée sur ce point dans les réponses obtenues au temps 2.

Le manque de flexibilité dans le financement

Les partenaires ont souligné dans un atelier d'évaluation qu'une des limites du Collectif était que l'argent était trop lié à des dépenses précises. Par exemple, en cours de projet, des trous de services ont été relevés par les travailleurs de milieu du CABO, mais aucun financement n'était disponible pour la mise en place de solutions. Le même point a été soulevé dans l'évaluation qualitative : deux participants (types 2-PTER et 5-PTÉM) ont affirmé qu'une fois les projets installés, il devenait difficile de les modifier en cours de route.

Trois participants (types 4-PCOM et 5-PTÉM) conseillent de fournir à un futur Collectif un financement plus important, récurrent et durable. Les représentantes âgées du comité de direction ont indiqué que les membres, les partenaires et les collaborateurs du Collectif ne pourront faire perdurer leurs innovations dans le temps si le financement n'est pas présent. L'une d'elles a affirmé qu'il était du devoir des chercheurs de dénoncer les coupures en ce domaine. Une ressource externe trouve que les organismes communautaires ont du mal à trouver des fonds pour leurs activités. Des employés rémunérés ne pourront plus l'être et perdront leur emploi si le financement est aussi incertain et le demeure. Leur niveau d'engagement risque d'être affecté. Ces critiques tiennent compte du fait que le Collectif, et les organismes qui lui sont rattachés, connaissent de l'incertitude par rapport à leur financement.

La difficulté à reproduire et à transférer le modèle du Collectif

Aux yeux de cinq participants (types 1-PFIN, 2-PTER et 4-PCOM), la reproductibilité et la transférabilité de ce que le Collectif a mis en place sont incertaines. Dans les évaluations, une personne indique qu'il est possible de transférer les réalisations du Collectif vers d'autres organismes et associations œuvrant auprès des personnes âgées, de manière à les rentabiliser et à les maximiser. Une autre croit qu'il est difficile de reproduire/transférer les innovations produites collectivement, du moins tant qu'il n'y aura pas assez de financement disponible pour les organismes communautaires qui ont déjà du mal à être soutenus adéquatement pour leurs activités. Il apparaît cependant que de grands principes sous-tendant le Collectif sont fort probablement transférables à d'autres milieux préoccupés par l'enjeu de l'isolement social.

L'enjeu de rejoindre les personnes âgées isolées

À la base, il n'est pas simple de rejoindre les personnes isolées et de favoriser leur participation sociale. Avant que les personnes n'en viennent à participer à quelque chose, des conditions minimales doivent être remplies en termes de : nourriture, transport, logement. Aussi, aucun individu n'aime être associé à l'étiquette « isolée ». Même les personnes âgées qui semblent avoir des liens et faire partie de la société peuvent vivre de l'isolement social. Par exemple, ceux et celles qui participent aux activités ou sont bénévoles

peuvent en vivre. Plutôt que d'aborder les gens directement sous l'angle de l'isolement, il peut être plus facile d'entrer en contact avec eux en s'attardant aux facteurs de risque liés à l'isolement social. L'isolement est un vaste problème selon dix participants (tous les types). Trois (types 1-PFIN, 2-PTER et 3-PVaLi) soulignent que l'isolement social des personnes âgées à Québec va persister dans le temps, d'où l'importance de maintenir en place les ressources existantes, puis de donner suite au Collectif.

Les risques toujours présents du travail « en silo »

Deux participants (type 2-PTER) ont souligné le fait qu'ils en viennent encore à travailler « en silo » malgré les efforts faits pour agir de concert. En particulier, un TM a tenté une ouverture afin de préparer un projet d'équipe avec les employés des autres projets du Collectif, mais n'a pas senti d'appui à cet égard et affirme qu'il était difficile de faire une telle demande. Pour deux participants (types 1-PFIN et 4-PCOM), un futur Collectif devrait préciser clairement les limites du territoire, voire même les restreindre afin de renforcer le point d'impact des actions du Collectif.

Le caractère précaire du Collectif

Huit participants (tous les types) ont affirmé que la précarité du Collectif (durée limitée de trois années) remet en cause l'engagement des membres, des partenaires, et des collaborateurs, ainsi que de toute autre personne liée au Collectif.

8.2.7 Leçons apprises

Prendre le temps

Dès le début du travail collaboratif, il faut solliciter un grand nombre d'acteurs œuvrant auprès des personnes âgées, tenir compte de plusieurs points de vue. Puis, prendre le temps de bien sélectionner les membres, les partenaires et les collaborateurs pour élaborer les projets, les mettre en place et leur donner un tempo. Il est nécessaire de se connaître pour mieux communiquer, avec le même langage. Des liens de confiance doivent s'établir entre les participants.

Exercer un bon leadership

Le leadership du personnel de l'organisme de soutien (« backbone ») contribue à ce que les organisations et les personnes souhaitent se joindre au Collectif. Aux yeux de sept participants (tous les types), si leur introduction au sein du Collectif s'est bien déroulée c'est grâce à la coordinatrice Annie Frappier qui transmettait l'information sur les conditions de l'engagement, les objectifs visés, et agissait en soutien pour toute demande de renseignements.

Adopter une approche globale pour penser l'« impact collectif »

C'est un défi de mesurer l'impact populationnel. Cela demande du temps, une intensité (fréquence, durée), ainsi qu'une diversité d'actions adéquates qui considèrent à la fois les facteurs liés aux environnements sociaux ou physiques, et les facteurs liés aux individus. Obtenir un impact populationnel est un objectif à viser pour des enjeux sociaux comme l'isolement ou l'inclusion sociale, mais celui-ci ne peut être atteint qu'à moyen ou à long terme.

Instaurer une dynamique de travail collectif par le schéma de transformation sociale (STS)

Le schéma de transformation sociale (STS) s'est avéré un bon outil pour guider les actions des projets vers des objectifs communs. Il faut cependant bien savoir doser l'énergie que le Collectif va y consacrer au départ et tout au long de l'évolution des projets. Il importe, à la base, de bien définir les tâches des comités, des partenaires, des collaborateurs et des intervenants pour permettre à chacun de saisir son apport au Collectif et mesurer son utilité.

Identifier des objectifs clairs et signifiants pour les intervenants terrain

Les intervenants terrain doivent être partie prenante du Collectif et le développement des outils d'évaluation doit être pensé en lien avec leur travail. Par exemple, les outils devraient permettre de mesurer la perception de l'isolement, la satisfaction des personnes quant au service reçu, et être utilisés comme moyen pouvant aider à apporter une meilleure réponse aux besoins.

Établir des relations de confiance pour mesurer le changement

Dans la mesure du changement, la relation de confiance avec un intervenant peut être perturbée par l'utilisation de certains outils ou la présence d'une tierce personne faisant l'évaluation.

Établir de bonnes communications à l'intérieur et à l'extérieur du Collectif

Agir sur des enjeux comme l'isolement social ou l'inclusion sociale commande un bon plan de communication à l'interne, pour que circule adéquatement l'information entre les membres et les comités, de même que le recours à plusieurs moyens (vidéos, capsules radio, infolettres, etc.) pour s'assurer d'une présence dans les médias et d'une résonance auprès du public.

Se donner une identité collective

L'appartenance au Collectif contribue positivement à l'image des organisations qui portent les projets auprès des instances qui œuvrent auprès des personnes âgées. C'est une « belle carte de visite ». Il importe de donner rapidement une forme concrète à l'identité du

Collectif afin que celui-ci soit identifiable pour les membres et plus aisément visible pour la population en général.

8.2.8 Pour la suite

Continuer de travailler en concertation

Dix participants (tous les types) souhaitent continuer le travail de concertation mis en place par le Collectif. C'est indispensable à leurs yeux pour que les efforts déployés jusqu'à présent ne soient pas inutiles. Tous les partenaires aiment croire que les liens de partenariat et les collaborations interorganismes vont perdurer. Les partenaires sectoriels (type 3-PVaLi) souhaitent maintenir leurs engagements professionnels dans leur secteur et sont toujours ouverts à se rencontrer pour former de nouvelles collaborations. Les collaborateurs du Collectif souhaitent continuer à participer aux rencontres entre acteurs œuvrant auprès des personnes âgées, car ils ont apprécié leur expérience, ont beaucoup appris et en retirent une grande utilité pratique dans le cadre de leurs fonctions.

Renforcer l'approche globale du Collectif

Un futur Collectif devrait partir des bases instaurées par le premier Collectif, selon six participants (tous les types). L'originalité de l'approche devrait être préservée. Cinq participants (types 1-PFIN, 2-PTER et 5-PTÉM) affirment que le Collectif a permis de maintenir en place des projets et des ressources existantes, voire de les reconduire. Cela a été le cas sur le plan financier pour un partenaire et un collaborateur. Une personne (type 5-PTÉM) souhaiterait que les projets se maintiennent pour qu'elle puisse continuer de faire bénéficier les personnes âgées de ses services. Aussi, selon un partenaire financé dans le cadre d'un Collectif, un organisme communautaire devrait rester fidèle à sa mission et ne pas changer la nature de son rôle au gré des mandats mis de l'avant dans les demandes de financement.

Agir davantage sur les structures sociales

Deux participants (type 1-PFIN) conseillent, pour un futur Collectif, de mettre en place des projets qui puissent agir davantage sur les structures sociales, afin que les innovations et les normes produites dans le cadre du Collectif, de même que les activités déployées, puissent être pérennisées dans les institutions sociales. Il y aurait lieu de s'interroger en amont sur ce processus, réfléchir à comment faire pour y arriver.

Maintenir l'articulation théorie-pratique

Trois participants (types 2-PTER, 4-PCOM), soit une TM et les représentantes âgées, ont conseillé de maintenir les liens créés entre la théorie et la pratique, afin que les deux dimensions puissent toujours contribuer l'une à l'autre.

Maintenir les liens

Il y a maintenant des liens entre les acteurs terrain et les « gens de la recherche ». Selon sept participants (types 2-PTER, 3-PVaLi, 4-PCOM, 5-PTÉM), les liens partenariaux et/ou de collaboration créés dans le cadre du Collectif, de ses rencontres et de ses activités, vont se maintenir dans le temps, au-delà du Collectif (même s'il n'y a pas de suite). La volonté d'agir de concert pour la cause et de poursuivre des projets collectifs du même type va perdurer. La métaphore de la plante à arroser après avoir semé des graines dans le sol a été utilisée pour expliquer la nécessité de continuer les actions menées jusqu'à présent, qu'il s'agisse de la sensibilisation, de la prévention, ou du transfert d'informations entre les gestionnaires et les intervenants sociaux pour favoriser l'implication des personnes âgées dans les activités sociales.

8.3 Résumé des résultats liés au fonctionnement

La mise en place d'un Collectif tel que le « Collectif aînés isolement social-ville de Québec » demande beaucoup de temps, de l'énergie, des efforts et la consultation d'un grand nombre de personnes avant le démarrage des projets. La phase de définition du STS, qui implique l'identification des axes, des indicateurs pour chacun des projets, ainsi que des objectifs communs, nécessite de nombreuses rencontres et plusieurs échanges entre les partenaires. L'établissement des comités implique aussi le déploiement d'un bon système de communication à l'interne pour s'assurer que les informations circulent bien entre les membres.

Le modèle STS s'est avéré fort utile pour garder le cap sur les informations à recueillir, afin d'évaluer le niveau d'atteinte des objectifs qui ont été établis au départ. Les collaborateurs et les partenaires ont manifesté un haut degré de satisfaction pour les actions menées en commun. Par ailleurs, en ce qui a trait à l'évaluation de ces actions, certains se sont interrogés sur l'efficacité des outils utilisés pour mesurer les résultats en termes de réduction de l'isolement social. Le Collectif a conduit à des améliorations en matière de réseautage et de dispensation de services par les organismes. Il a contribué à mettre de l'avant le rôle indispensable des intervenants et des travailleurs de milieu qui œuvrent auprès des personnes âgées isolées de la ville de Québec. Il a favorisé l'articulation des modèles théoriques avec la réalisation d'activités sur le terrain. Il y a maintenant des liens entre ceux-ci et les « gens de la recherche ». Selon plusieurs, les liens créés dans le cadre du Collectif, de ses rencontres et de ses activités, vont se maintenir dans le temps. La volonté d'agir de concert pour la cause et de poursuivre des projets collectifs du même type va perdurer.

9. Les résultats liés à l'objectif de sensibilisation

Les informations générées par **les outils de collecte** : les données rentrées dans le STS, la collecte en continu (presse écrite, électronique, radio/TV), des références à l'isolement social impliquant le Collectif et ses membres, le sondage de l'IVPSA, les entrevues et l'évaluation du partenariat, tendent à démontrer que l'objectif de sensibilisation a été atteint. La publicité et la promotion faites par le Collectif ont permis de sensibiliser la population ciblée.

9.1 Les actions de diffusion et les services rendus

La population a été sensibilisée à l'enjeu de l'isolement des personnes âgées par le biais des actions du CABC qui ont rejoint 39 936 personnes. Ces actions ont inclus : la diffusion de brochures, les activités de repérage, la participation à des événements. S'ajoutent à cela tous les contacts effectués par les travailleurs de milieu et ceux faits par les responsables des projets qui ont contribué à la sensibilisation sur l'isolement social, bien que toutes les personnes rejointes n'aient pas nécessairement participé directement aux projets.

9.2 Les activités grand public

L'organisation d'activités grand public a permis le transfert de connaissances et contribué à sensibiliser la population : le colloque *La participation des aînés revisitée* organisé par l'IVPSA, la participation à des salons FADOQ (2017 et 2018), les expositions photos (RQVVS), la pièce de théâtre (CABC) et les marches exploratoires (ATV).

9.3 Les activités médiatiques

Les capsules vidéos et les capsules radio réalisées par le Collectif, de même que les interventions effectuées dans les médias ont aussi contribué à la sensibilisation. Voici quelques exemples d'apparitions médiatiques, pour une liste plus complète, voir l'Annexe 7 :

- **LCN.** (2019). « Entrevue avec André Tourigny », diffusée le 9 mars 2019
- **MATV.** (2017-2018). « Épisode 10 – Gériatrie – Isolement social! », Ça marche Doc!, Émissions santé-urbanité 2017-2018. Repéré à : <https://camarchedoc.org/emissions-sante-2017-2018/episode-geriatrie-isolement-social/>
- **Senay, Cathy.** (2018, 12 février). « Des travailleurs de rue pour sortir les aînés de l'isolement », Radio-Canada. Repéré à : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1082968/isolement-aines-solitude-travailleurs-milieu-personnes-agees>

- **Paré, Isabelle.** (2018, janvier). « La solitude mine la santé psychologique et physique », Le Devoir. Repéré à : <https://www.ledevoir.com/societe/sante/518510/un-ministere-de-la-solitude>
- **Radio-Canada.** (2017, 13 décembre). « Parlons isolement social des aînés avec André Tourigny », Première Heure, animée par Claude Bernatchez, Québec. Repéré à : <http://camarchedoc.org/chroniques-sante/13-decembre-parlons-isolement-social-aines-andre-tourigny/>
- **Radio-Canada.** (2018, 12 février). « Briser l'isolement des aînés. » Avec André Tourigny, responsable du Collectif aînés isolement social et Yannick Pavard, travailleur de milieu auprès des personnes âgées. Première Heure, animée par Claude Bernatchez, Québec. Repéré à : <https://ici.radio-canada.ca/premiere/emissions/premiere-heure/segments/entrevue/58932/isolement-aines-tourigny-pavard>
- **Fortin, Pierre-Olivier.** (2016, octobre). « Des sentinelles pour briser l'isolement social des aînés », Le Journal de Québec. Repéré à : <https://www.journaldequebec.com/2016/10/12/des-sentinelles-pour-briser-isolement-des-aines>

9.4 Les résultats du sondage de l'IVPSA

Les résultats du sondage commandé par l'IVPSA, en février 2019, tendent à montrer une prise de conscience de l'enjeu de l'isolement social : 1 027 sur 1 207 **(85%) des gens contactés avaient entendu parler de l'isolement social des personnes âgées** au cours des derniers mois. La plupart ont été sensibilisés par la télévision (73 %), les journaux (38 %), la radio (20 %), par quelqu'un de leur connaissance (19 %), par Facebook et YouTube (9 %). Aussi, 41 % des gens interrogés lors de ce sondage avaient entendu parler d'un ou de plusieurs des services des organismes responsables des projets : ATV, CABR RQVVS.

9.5 Commentaires recueillis

Dans les entrevues, cinq participants sur quatorze (types 1-PFIN, 3-PVaLi, 4-PCOM et 5-PTÉM), ont mentionné l'importante sensibilisation faite, par le Collectif, auprès de la population en général, des personnes âgées, de même qu'auprès des acteurs oeuvrant auprès d'eux. Deux participants (types 2-PTER, 4-PCOM) ont indiqué que le Collectif a permis de mettre l'enjeu de l'isolement social des personnes âgées au cœur de l'actualité à Québec.

Quelques bémols ont toutefois été émis en ce qui a trait au contenu et à la portée des capsules vidéos réalisées. La première capsule a été vue, par certains, comme faisant davantage la publicité du bénévolat et du travail des intervenants que la promotion du Collectif. Deux représentantes âgées auraient apprécié que les informations générées

soient destinées à toute la population plutôt qu'aux seules personnes âgées. Cinq participants (types 2-PTER, 4-PCOM) indiquent que les informations produites par le Collectif, ou sur lui, pouvaient ne pas parvenir aux personnes âgées, surtout celles n'ayant pas accès à Internet ou qui l'utilisent difficilement. Deux représentantes âgées auraient apprécié que les activités et la publicité sur les services soient davantage faites en collaboration avec des jeunes. Les collaborateurs ont aussi souligné la pertinence d'adopter une approche intergénérationnelle. Quatre participants (types 1-PFIN, 4-PCOM) indiquent que la production de connaissances sur les personnes âgées et l'isolement social a favorisé le changement des mentalités dans la population par l'accroissement de la sensibilisation et de la prévention.

L'atteinte de cet objectif a aussi été relevée lors de l'atelier d'évaluation finale d'Innoweave. Les partenaires qui étaient présents convenaient qu'il s'agissait là d'une grande réussite que d'être parvenu à sensibiliser la population, de même que le CIUSSS-CN, à l'isolement social des personnes âgées et que cela en soit venu à être envisagé comme un enjeu de santé.

9.6 Résumé des résultats liés à l'objectif de la sensibilisation

L'objectif de sensibilisation a été atteint. Le Collectif a permis de faire connaître et de maintenir visible l'enjeu de l'isolement social des personnes âgées dans la ville de Québec. Les capsules vidéos et radiophoniques développées par le Collectif, de même que les conférences, animations d'ateliers et apparitions médiatiques des collaborateurs et partenaires ont contribué à la prise de conscience du public. D'autres activités ont permis de mettre de l'avant le thème de l'isolement social : les expositions itinérantes, la pièce de théâtre, les marches exploratoires et le colloque international *la participation sociale des aînés revisitée*.

10. Les résultats liés à la réduction de l'isolement social

10.1 Le sondage de l'IVPSA

L'IVPSA a mandaté la firme Léger pour évaluer si les activités du Collectif étaient en voie d'atteindre l'objectif de réduction de l'isolement social escompté. Pour effectuer la mesure comparative, un premier échantillon composé de 1 204 personnes âgées de 65 ans et plus a été constitué en septembre 2016. En février 2019, ce sont 1 207 personnes qui ont répondu au sondage.

10.1.1 Qualification des échantillons du sondage

Dans les tableaux 3 et 4, les données sont présentées en fonction du « sexe » et de l'« âge » des répondants :

Tableau 2 : Le sexe des répondants en T1 et T2

Sexe	T1	%	T2	%
Homme	381	31,64 %	428	35,46 %
Femme	823	68,36 %	779	64,54 %

On remarque, en T2, une proportion un peu plus élevée d'hommes (35,5 %) par rapport au premier temps (31,6 %) et

c'est l'inverse pour les femmes. Une analyse plus poussée pour la variable « sexe » montre que cette différence concerne essentiellement la tranche d'âge des 65-74 ans. Le pourcentage d'hommes, dans ce groupe, est passé de 30 à 38 % entre T1 et T2. Cette différence de 8 % est statistiquement significative, alors qu'environ le même nombre de femmes que d'hommes ont été interrogées dans le groupe des 75 ans et plus.

Tableau 3 : L'âge des répondants en T1 et T2 :

Âge	T1	%	T2	%
De 65 à 69 ans	388	32,23 %	344	28,49 %
De 70 à 74 ans	355	29,49 %	349	28,91 %
De 75 à 79 ans	225	18,69 %	236	19,56 %
De 80 à 84 ans	140	11,63 %	173	14,33 %
85 ans ou plus	96	7,97 %	105	8,70 %

Selon les données, la proportion de personnes de 75 ans et plus est plus élevée en T2 (42,6 %) qu'en T1 (38,3 %), mais cette différence n'est pas statistiquement significative pour expliquer des

variations entre les échantillons. Par ailleurs, le fait d'appartenir au groupe des 75 ans et plus reflète, dans l'analyse, des écarts importants pour des réponses données par groupes d'âge. Par exemple, à cette question posée aux participants : « Habitez-vous avec une ou plusieurs personnes ? » Les répondants du groupe des 65-74 ans ont indiqué habiter seuls dans des proportions respectives de 46 % (T1) et 44 % (T2), alors que les 75 ans et plus vivaient seuls dans des proportions plus élevées de 58 % (T1) et 58 % (T2).

Lorsqu'on combine l'ensemble des réponses, on note que le pourcentage des personnes âgées de 65 ans et plus qui ont indiqué vivre seules était de 50,72 % en T1 et de 50,26 % en T2. Il importe de constater que ces pourcentages obtenus dans le cadre du sondage effectué dans des zones de la ville de Québec présentant un indice de défavorisation sociale élevée sont beaucoup plus hauts que le pourcentage que l'on retrouve pour le Québec qui s'établit à 30 %, avec 38% de femmes et 21 % d'hommes de 65 ans et plus qui indiquent vivre seuls (2016)²¹.

Maintenant, en ce qui a trait à la promotion et à l'accès à des activités et des services, plusieurs personnes en T2 (février 2019)²² ont indiqué avoir entendu parler des activités ou encore des services offerts par les organismes membres du Collectif, mais sans nécessairement les avoir utilisés. Pour ce second échantillon, sur un total de 1 207 personnes, 495 ont indiqué avoir entendu parler d'un ou de plusieurs des services des organismes : ATV, CABC RQVVS, soit 41 % des gens²³. Pour ce qui est de l'utilisation des services ou de la participation à une activité des organismes, moins de personnes ont répondu positivement.

Voici les réponses obtenues:

1. Oui, j'ai utilisé le service TanGo : 2,87 % (5 personnes sur les 174 qui ont entendu parler du service) ;
2. J'ai utilisé le programme Aînés-nous : 5,76 % (11 personnes sur les 191 qui ont entendu parler du programme) ;
3. J'ai participé à Voisins solidaires : 2,92 % (7 personnes sur les 240 qui ont entendu parler du service) ;
4. J'ai vu la pièce sur l'isolement social : 3,18 % (6 personnes sur les 189 qui ont entendu parler de l'activité).

10.1.2 Des variables pour mesurer l'isolement

Lorsqu'on se penche sur les variables retenues pour mesurer la proportion de personnes âgées isolées socialement en T1 et T2, plusieurs choses sont à noter. D'abord, dans le sondage, les proportions de gens qui, en T1 et T2, ont répondu « jamais », « rarement » ou « parfois » aux questions touchant la disponibilité du soutien social reçu sont beaucoup plus élevées que les résultats obtenus dans l'Enquête sur la santé dans les collectivités

²¹ Statistique Canada. (2016). Recensements de la population 2016, Situation des particuliers dans la famille de recensement et dans le ménage, produit numéro 98-400-X2016390 au catalogue de Statistique Canada.

²² À noter que cette variable n'a pas été mesurée en T1, alors que la plupart des activités des projets du Collectif n'avaient alors pas été mises en place.

²³ Une même personne pouvait avoir entendu parler de plus d'un service (les réponses n'étaient pas mutuellement exclusives).

canadiennes (ESCC) pour le Québec-RMR et le Canada-RMR (2010)²⁴. Par exemple, pour ce qui est du % de personnes âgées ayant indiqué n'avoir jamais, rarement ou que parfois quelqu'un sur qui compter pour les écouter (question 8A dans le sondage présenté à l'Annexe 6), il est de 14,2 % pour QUE-RMR et de 14,9 % pour CAN-RMR, alors qu'il se situe à 28,62 % en T1. Le fait que le coup de sonde ait été réalisé dans des zones présentant un indice de défavorisation sociale élevée augmente la probabilité d'obtenir une proportion plus élevée.

Aussi, les pourcentages obtenus sont restés élevés dans le sondage en T2, voire plus élevés qu'en T1. De ce fait, les proportions de changement obtenues entre la prise des deux mesures vont dans un sens négatif pour toutes les variables, comme on peut le voir dans le tableau « **Comparaisons T1 – T2 des données du sondage** ». À titre d'exemple, le nombre de personnes ayant indiqué n'avoir jamais, rarement ou parfois quelqu'un sur qui compter pour l'écouter est passé de 28,62 % à 35,41 %. Il importe néanmoins de préciser que les écarts entre les résultats obtenus pour T1 et T2, aux variables 2, 3 et 4 sont moins importants que pour les sous-variables de la variable 1 (voir la figure à l'Annexe 8) et qu'ils sont davantage similaires aux taux que l'on retrouve dans l'ESCC et présentés par Innoweave :

La variable 2 : % de personnes âgées qui participent régulièrement à des activités : dans l'ESCC, les % QUE-RMR et CAN-RMR de gens ayant répondu ne « jamais » ou « au moins une fois par an » participer à des activités sont, respectivement, de 17,8 % et de 15 %, alors que ces réponses ont été données par 14 % et 16,92 % en T1 et T2. Ce qui est assez similaire. Il y a tout de même lieu d'indiquer une augmentation marginale, mais significative entre les réponses obtenues en T1 et T2 (le seuil de signification a été établi à 5%).

Les variables 3 et 4 : % de personnes âgées se sentant connectées ou valorisées par leur famille, amis et connaissances : pour la variable 3, les taux de personnes se sentant relativement peu connectées sont de 9,23 % (T1) et de 10,78 % (T2) et se rapprochent du taux retenu par Innoweave pour le Québec (11,7 %). Pour la variable 4, le % d'écart reste négatif entre T1 et T2 comme on peut le voir dans le tableau 4. Mais, pour ces deux variables, la différence entre T1 et T2 est non significative.

²⁴ Des extraits de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes – vieillissement en santé (ESCC) (2010, mai) présentant des données par RMR-Québec et RMR-Canada de 2008-2009 nous ont été rendus disponibles lors d'une présentation PowerPoint d'Innoweave en juin 2015. Les proportions présentées reposaient sur des données issues des sections de l'ESCC intitulées : « Disponibilité du soutien social (SSA) Module 2008-2009 » et « Fréquence de la participation (SPAG) Module 2008-2009 ».

Tableau 4 : Comparaisons T1 – T2 des données du sondage

	Sondage T1 Jamais-rarement- parfois	Sondage T2 Jamais-rarement- parfois
Première variable : % d'aînés qui reçoivent un soutien et de l'aide lorsqu'ils en ont besoin. Basée sur la proportion d'aînés qui ont une personne :		
• Sur qui ils peuvent compter pour les écouter	28,62 %	35,41 %
• Pour les conseiller en cas de crise– Cette question concerne les personnes ayant au moins vécu une crise, soit 70% de la population selon le sondage à la phase 2.	44,26 %	54,74 %*
• Qui peut les aider lorsqu'ils en ont besoin	31,48 %	37,01 %
Deuxième variable : % d'aînés qui participent régulièrement à des activités	(jamais, une fois/an) 14 %	(jamais, une fois/an) 16,92 %
Troisième variable : % d'aînés se sentant connectés/valorisés par leur famille. Basé sur la proportion d'aînés qui :	Sondage T1 Échelon 1-2-3-4**	Sondage T2 Échelon 1-2-3-4
• Se sentent proches de leur famille, amis et connaissances	9,23 %	10,78 %
Quatrième variable : % d'aînés se sentant connectés/valorisés par leur famille. Basé sur la proportion d'aînés qui :	Sondage T1 Échelon 1-2-3-4**	Sondage T2 Échelon 1-2-3-4
• Se sentent valorisés par leur famille, amis et connaissances avec qui ils sont en contact	9,42 %	11,03 %

* Ce pourcentage se réfère à 70 % de la population pour le sondage en T2, afin de tenir compte de la proportion des gens ayant indiqué ne jamais avoir vécu de crise.

**Degré (fortement en désaccord jusqu'à fortement en accord, échelle de 1 à 7).

Sur la base des deux échantillons, on note donc une tendance à l'augmentation de l'isolement social des personnes âgées de 65 ans et plus dans les 11 secteurs ciblés de la ville de Québec entre l'automne 2016 et l'hiver 2019. Le Collectif a pu contribuer à freiner cette tendance, mais jusqu'à quel point ? Il est difficile de répondre à cette question en l'absence d'un groupe de comparaison similaire sans intervention, mais il y a lieu de constater que la proportion de gens isolés semble s'accroître et que ce phénomène appelle au renforcement des actions pour contrer l'isolement social sur le territoire de la ville.

10.2 Résumé et discussion

Il y a différents points à considérer dans la difficulté d'atteindre des résultats liés à l'impact populationnel recherché, soit : parvenir à réduire la proportion de personnes âgées touchée par l'isolement social :

1. La période sur laquelle s'est déroulé le Collectif est courte (3 ans et demi, mais en réalité 2 ans et demi entre la prise des 2 mesures) pour amener des changements populationnels. Faire connaître ses services et ses activités prend du temps. Plus de temps et probablement plus d'intensité d'interventions, de continuité et de complémentarité entre les services communautaires et publics sont nécessaires pour avoir un impact populationnel.
2. Le premier sondage a été réalisé auprès d'un échantillon à l'automne 2016 alors que le second a été réalisé au cœur de l'hiver 2019 : il semble possible que le sentiment d'isolement ait une composante saisonnière, et donc que l'isolement plus marqué dans les réponses au deuxième sondage soit en partie un reflet de la saison (Stout et al., 2018, p.6 ; Perry, 2014).
3. Il y a lieu de considérer que les personnes âgées sondées en T2 ne sont pas les mêmes que celles sondées en T1. Ainsi, les taux d'amélioration mesurés ne sont pas issus des réponses que les personnes d'un même groupe auraient données, mais des réponses provenant de deux groupes de personnes habitant une zone géographique regroupant 39 315 personnes âgées de 65 ans et plus.
4. Sur le plan des interventions que le Collectif a permis de mettre en place, bien que plus de 3 000 personnes aient été rejointes directement par celles-ci, la probabilité que les personnes ayant bénéficié des services se retrouvent échantillonnées dans un des deux sondages demeure faible. Dans les faits, il y a 1 % de chances que plus de 7 % des personnes sondées aient été directement touchées par les actions déployées dans le cadre des projets des organismes.
5. La population cible du Collectif peut avoir connu des changements démographiques dans la période du projet, si l'on se base sur la composition des échantillons. Entre T1 et T2, dans la population des 65 à 74 ans, on retrouve plus d'hommes que de femmes dans une proportion statistiquement significative de 8 %. Le fait d'avoir interrogé plus d'hommes dans le second échantillon comparé au premier peut avoir eu une influence sur les réponses obtenues. Toutefois, des recherches sur la variable

« sexe » devraient être menées plus à fond avant d'être en mesure d'affirmer que celle-ci a eu une influence sur les réponses qui ont été données aux questions servant à mesurer l'isolement.

6. Un autre élément à considérer est la forte sensibilisation à l'enjeu de l'isolement social qui a été faite dans la région de Québec par le biais du Collectif et de ses partenaires. Elle peut avoir joué un rôle dans les résultats observés. Les résultats en T2 montrent que 1 027 sur 1 207, **(85 %) des gens contactés, avaient entendu parler de l'isolement social des personnes âgées** au cours des derniers mois. Les personnes étant davantage conscientisées à la fréquence et aux effets néfastes de l'isolement, elles étaient peut-être plus enclines à reconnaître qu'elles pouvaient être isolées socialement lorsque questionnées lors du second sondage.
7. Dans sa version initiale, le Plan d'impact du Collectif prévoyait la mise en place de huit projets dont les actions visaient à répondre à huit composantes du modèle AgeUK, utilisé pour orienter les démarches du Collectif. Rappelons que ce modèle repose sur 4 paramètres et une dizaine de composantes sur lesquelles agir pour diminuer l'isolement social. Or, cinq des huit projets furent retenus pour financement par le PNHA. Il est difficile d'estimer les effets de n'avoir pu agir sur un plus grand nombre de composantes du modèle AgeUK.
8. Sur la base des échantillons, on note une tendance à l'augmentation de l'isolement social des personnes âgées de 65 ans et plus dans les 11 secteurs ciblés de la ville de Québec. On ne peut cependant indiquer dans quelle mesure les actions du Collectif ont contribué ou non à freiner le phénomène. L'inexistence d'un groupe de comparaison dans les deux années et demie qui séparent les mesures empêche de se prononcer sur l'évolution des proportions de personnes isolées socialement en l'absence d'interventions faites par ce type de Collectif dans un autre territoire.

Tous ces éléments ont limité la capacité à voir des changements en matière de soutien social des personnes âgées. Par ailleurs, les résultats démontrent que des efforts supplémentaires demeurent plus que jamais nécessaires à déployer pour agir sur l'enjeu de l'isolement social.

11. Conclusion

Le Collectif a permis de faire connaître et de maintenir visible l'enjeu de l'isolement social des personnes âgées dans la ville de Québec. Outre la sensibilisation effectuée auprès des publics à travers des activités destinées aux personnes âgées et des activités médiatiques, le Collectif a aussi fait en sorte qu'une grande quantité de gens, issus d'horizons divers, puissent en un court laps de temps, se mettre à travailler ensemble, faire connaître leur expertise et les services qu'ils offrent aux ressources du milieu (autorités publiques, CIUSSS-CN).

Le Collectif a soutenu la création de liens de solidarité entre des organismes, des intervenants et des personnes âgées qui ne se connaissaient pas ou peu au départ. Le réseautage établi, entre différents niveaux de travail, a produit une plus-value et de la synergie dans les offres de services : des prises de contacts plus faciles, l'identification de trous de services et des améliorations dans les référencement effectués auprès des personnes âgées. L'originalité de l'approche a été saluée par les différents types de participants impliqués. Le Collectif a favorisé l'articulation des modèles théoriques avec la réalisation d'activités sur le terrain. Il a aussi contribué à mettre de l'avant le rôle indispensable des intervenants et des travailleurs de milieu qui oeuvrent auprès des personnes âgées isolées.

La mise en place d'un projet Collectif est complexe. Le Collectif demande, dans la phase de définition du schéma de transformation sociale, l'établissement d'indicateurs pour chacun des projets, qui sont fonction d'axes de travail, de même que l'identification d'objectifs communs. L'établissement des comités implique le déploiement d'un système de communication à l'interne pour s'assurer que les informations circulent entre les membres. Il faut aussi s'assurer d'une diffusion des messages à l'externe par des activités grand public et médiatiques.

Sur le plan de l'évaluation, le modèle STS s'est avéré fort utile pour garder le cap sur les informations à recueillir, afin d'évaluer le niveau d'atteinte des objectifs. Si, pour chacun des cinq projets, les objectifs ont été en grande majorité atteints comme nous l'avons démontré, le portrait est plus nuancé en regard des objectifs communs. Le Collectif a permis une forte prise de conscience quant à l'enjeu de l'isolement social qui touche les personnes âgées. Il a conduit à des améliorations en termes de réseautage et de dispensation de services par les organismes partenaires, mais n'aura pas conduit à l'atteinte de changements visés en termes de réduction de la proportion de personnes âgées qui vivent de l'isolement social.

dans 11 secteurs présentant des indices de défavorisation sociale élevés dans la ville de Québec.

Les résultats atteints par le Collectif sont des résultats intermédiaires. Ils sont prometteurs, vont dans la bonne voie, mais la courte durée (environ 3 ans d'interventions) du Collectif n'a pas été suffisante pour voir des changements populationnels. Cela demande un travail de longue haleine. L'IVPSA entend poursuivre ce travail dans les prochaines années avec une future Initiative établie sur la base de cette expérience fort positive, ayant permis une diversité d'apprentissages.

12. Bibliographie

Anderson, A. (2006). *The Community Builder's Approach to Theory of Change. A practical guide to theory development.* New York, The Aspen Institute Roundtable on Community Change.

Buffel, T., Rémillard-Boilard, S. and Phillipson, C. (2015). Social isolation among older people in urban areas. A review of the literature for the Ambition for Ageing Programme in Greater Manchester. Manchester, Manchester Institute for Collaborative Research on Ageing. Repéré à :

https://www.researchgate.net/publication/312318326_Buffel_T_Remillard-Boilard_S_and_Phillipson_C_2015_Social_isolation_among_older_people_in_urban_areas_A_review_of_the_literature_for_the_Ambition_for_Ageing_Programme_in_Greater_Manchester_Manchester

Bureau, G., Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Maurice, A., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement : Une trousse d'accompagnement*, Québec, FADOQ – Région de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

Camirand, J. et Dumitru, V. (2011). « Profil et évolution du soutien social dans la population québécoise ». *Série Enquête sur la Santé dans les Collectivités canadienne*. Zoom Santé, Octobre (29), pp. 1-10.

Cardinal, L. Langlois M.-C., Gagné D., Tourigny, A. (2008). *Perspectives pour un vieillissement en santé : proposition d'un modèle conceptuel*. Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Direction de santé publique et Institut national de santé publique du Québec, 58 p.

Conseil national des aînés. (2017, février). *Qui est à risque et que peut-on faire à cet égard? Une revue de littérature sur l'isolement social de différents groupes d'aînés*. Repéré à :

<https://www.canada.ca/fr/conseil-national-aines/programmes/publications-rapports/2017/revue-isolement-social-aines.html>

Conseil national des aînés. (2014, octobre). *Rapport sur l'isolement social des aînés 2013-2014*, EDSC, Canada, Ottawa. Repéré à :

<https://www.canada.ca/fr/conseil-national-aines/programmes/publications-rapports/2014/isolement-social-aines.html>

Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes – vieillissement en santé (ESCC). (2010, mai). Repéré à :

https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&Id=47963#a1

Fortier, J. (2015). Grille du partenariat. Communication présentée aux Chantiers 2015 du projet Développement de partenariat : La participation sociale des aînés : des savoirs à l'action. St-Ferréol-Les-Neiges. Québec, 1 juin.

Havens, B., et al. (2004). « Social Isolation and Loneliness : Difference between older rural and urban Manitoba », *Canadian Journal on Aging / La revue canadienne du vieillissement*, vol. 23 (2), pp. 129-140.

Holt-Lunstad, J. et coll. (2015). « Loneliness and Social Isolation as Risk Factors for Mortality: A Meta-analytic Review ». *Perspectives on Psychological Science*, 10, 2, pp. 227–237.

Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., et Layton, J. B. (2010). « Social relationships and mortality risk : a meta-analytic review ». *PLoS Med*, 7, 7.

Innoweave. (2015, juin). Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes – Données pour le Québec. Document PowerPoint.

Innoweave. *Aînés IS Réduire l'isolement social*, webinaire : <https://mcconnell.app.box.com/s/8ff525ryutgkiug4kq24trkenn5k4fuf>

Jopling, K. (2015). Promising approaches to reduce loneliness and isolation in later life. London, AgeUK, 67 p.

Keefe, J. et al. (2006). Final Report : A Profile of Social Isolation in Canada. Rapport présenté au président du Groupe de travail f-p-t sur l'isolement social. Province la Colombie-Britannique et Université Mount Saint Vincent.

Léger. (2016). Plan d'impact du Collectif Aînés IS (isolement social)/ville de Québec, Rapport méthodologique-phase 1, IVPSA.

Léger. (2019). Plan d'impact du Collectif Aînés IS (isolement social)/ville de Québec, Rapport méthodologique-phase 2, IVPSA.

Perry, Tam, E. (2014). Seasonal Variation and Homes : Understanding the Social Experiences of older Adults, *Care Manag J.*, 15, 1, pp. 3-10.

Radio-Canada. (2019). *La solitude un problème qui grandit au Canada*. Repéré à : <https://ici.radio-canada.ca/info/videos/media-8106028/solitude-un-probleme-qui-grandit-au-canada>

Remillard-Boilard, S., Buffel, T., Phillipson, C. (2017). « Involving older residents in age-friendly developments : From information to co-production mechanisms ». *Journal of housing for the Elderly*, 31, 2, pp. 146-159.

Santé Canada. (2001). Atelier sur le vieillissement en santé. Partie 1 : Le vieillissement et les pratiques de santé. Ottawa, Santé Canada.

Sinha, M. (2014). Rapports des Canadiens avec les membres de leur famille et leurs amis. Document analytique. Mettre l'accent sur les Canadiens : résultats de l'Enquête sociale générale. No. cat. 89-652-X — No. 006.

Statistique Canada. (2010). Cycle 4.2 de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes – Vieillissement en santé. Tableaux de corrélation réalisés par le CNA.

Statistique Canada. (2016). Recensements de la population 2016, Situation des particuliers dans la famille de recensement et dans le ménage, produit numéro 98-400-X2016390 au catalogue de Statistique Canada.

Stout, M., Collins, D., Stadler, S.L., Soans, R., Sanborn, E. & Summers, R.J. (2018). « Celebrated, not just endured » : Rethinking Winter Cities.' *Geography Compass*, 12 (8), pp. 1-12.

Documents des organismes

ATV

- Le rapport final des marches exploratoires « Dans les souliers des aînés » : http://transportsviables.org/tango/marches_exploratoires/

CABC

- Outils des voisins vigilants : <https://www.cabducontrefort.quebec/boite-a-outils/>

RQVVS

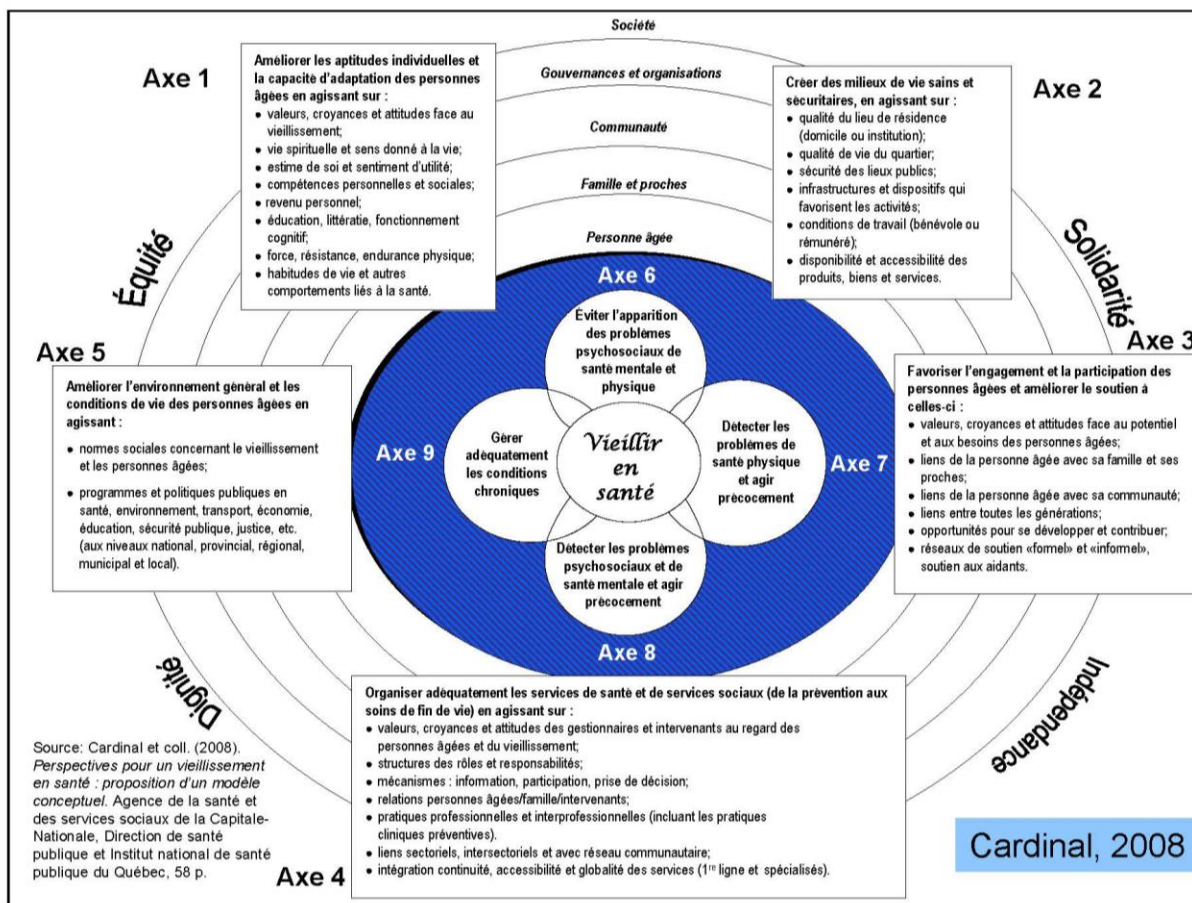
- Le guide de mise en œuvre à l'intention des municipalités et des organisations locales : <https://rqvvs.qc.ca/boite-a-outils>
- Le guide « générations – Voisins solidaires » : <http://voisinssolidaires.ca/>
- Exposition photo : <http://voisinssolidaires.ca/repertoire-du-bon-voisinage/voisins-solidaires-a-quebec/>

IVPSA

- Capsule vidéo 1 : « Sortir de l'isolement social, l'affaire de tous! » : <https://www.youtube.com/watch?v=1fOfxx8e5UE>
- Capsule vidéo 2 : « Un aîné sur trois est à risque » : <https://www.youtube.com/watch?v=R8Oc3lMlwaE>

13. Les Annexes

Annexe 1 : Modèle pour un vieillissement en santé



Annexe 2 : Les résultats « par projet »

Voici les résultats « par projet » atteints par les 4 organismes : Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC) (2 projets), Accès transports viables (ATV), Réseau québécois villes et villages en santé (RQVVS) et l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des personnes âgées (IVPSA).

Premier projet : CABC : Aînés-nous à vous aider

Dans ce tableau vous trouverez une comparaison entre ce qui était prévu au départ du projet Aînés-nous à vous aider et ce qui a été réalisé. Sont aussi présentés les extraits obtenus pour l'ensemble des activités réalisées par les travailleurs de milieu sur les huit territoires. En italique, vous pouvez voir les résultats qui concernent le travail des 3 travailleurs de milieu financés dans le cadre du projet PNHA.

Extrants attendus	Extrants réalisés
450 personnes âgées repérées par année	2 248 personnes âgées repérées (soit 561 à l'an 1, 564 à l'an 2, 588 à l'an 3, 535 dans le prolongement) <i>Projet PNHA : 820 personnes âgées repérées (soit 164 à l'an 1, 231 à l'an 2, 223 à l'an 3, 202 dans le prolongement)</i>
Une équipe de 250 bénévoles	220 vigiles (bénévoles) ont participé au repérage de personnes âgées <i>Projet PNHA : 67 vigiles (bénévoles) ont participé au repérage de personnes âgées</i>
N. activités de porte-à-porte (non chiffré au départ)	166 activités collectives <i>Projet PNHA : 37 activités (soit 3 à l'an 1, 4 à l'an 2, 6 à l'an 3, 24 dans le prolongement)</i>
100 ententes de commerces	167 ententes dans les commerces (pour activités de repérage, promotion et soutien)
2 250 visites à domicile/ an	4 818 interventions directes avec l'aîné à domicile (877 à l'an 1, 1 451 à l'an 2, 1 449 à l'an 3, 1 041 dans le prolongement) <i>Projet PNHA : 1 823 interventions (261 à l'an 1, 565 à l'an 2, 536 à l'an 3, 461 dans le prolongement)</i>
1 300 interventions/ an, donc 4 875 pour 3 ans et 9 mois)	8 222 interventions (tous les suivis)* (2 714 à l'an 1, 2 017 à l'an 2, 1 739 à l'an 3, 1 752 dans le prolongement)

	<i>Projet PNHA : 2 732 interventions (tous les suivis) (736 à l'an 1, 782 à l'an 2, 648 à l'an 3, 566 dans le prolongement)</i> * Toute intervention (en personne, par téléphone, avec les personnes proches de l'aîné, les intervenants du réseau ou communautaires)
12 000 individus sensibilisés/ an	Un total de 39 936 personnes sensibilisées.
Un plan de communication, un plan de durabilité et une contribution à l'évaluation du Plan d'impact	Les plans réalisés Démarches faites pour la poursuite du service Participation régulière aux rencontres du Collectif et implication de la direction dans les divers comités.

Au-delà des chiffres, il importe de tenir compte d'autres éléments pour donner une juste représentation des effets du projet : les TM rapportent avoir reçu de nombreux témoignages de personnes âgées qui se disent reconnaissantes d'avoir eu une oreille pour les écouter, d'avoir pu être accompagnées à un rendez-vous important, d'avoir, grâce au TM, connu des ressources et fait de nouvelles connaissances.

Constats :

- Une des leçons retenues dans le cadre du projet est que pour développer le travail des TM dans de nouveaux milieux, il faut du temps. L'établissement de partenariats implique plus qu'une présence à quelques activités. Il faut, pour ce faire, participer à l'organisation d'activités communes, rendre des services, s'impliquer concrètement dans les activités des organismes, idéalement de façon récurrente. Dans les trois grands secteurs couverts par le PNHA, l'accueil s'est bien passé et a été respectueux. Le travail s'est bien déroulé tout au long des trois années.
- L'isolement social n'est pas toujours ce qui est visé prioritairement par les personnes ou organismes. Les personnes âgées ont souvent besoin de répondre à des besoins de base avant d'aller vers des activités de participation sociale. Régulièrement, des informations devaient être fournies sur comment aller chercher de l'aide alimentaire ou comment régler une dette de loyer avant de planifier des activités de loisirs ou d'implication sociale. Le constat est qu'il est difficile d'agir sur l'isolement social et que cela demande parfois un accompagnement plus intensif, continu et sur le long terme.
- Dans des milieux qui sont plus favorisés, moins d'organismes ont un pied-à-terre. Il y a peu de lieux de rassemblement de personnes âgées et le repérage est plus difficile. Dans des quartiers plus défavorisés, la difficulté réside dans l'offre d'un service de proximité étant donné les distances entre la personne âgée et les ressources demandées.
- La principale préoccupation du travailleur de milieu est de ne pas tomber dans l'oubli. Il doit continuellement poursuivre sa sensibilisation auprès des différents partenaires : organismes, CLSC et autres.

- Les TM ont parfois eu l'impression de ne pas répondre aux besoins en informant les personnes âgées sur les ressources disponibles et en leur laissant entrevoir de l'aide, alors qu'en définitive ils-elles se heurtent à des listes d'attente. Le CABC établit le plus possible un filet de sécurité, mais ne peut pallier l'attente pour des services du CIUSSS-CN, par exemple.
- Certains organismes ont une mauvaise compréhension du rôle des TM malgré plusieurs tentatives d'explication. Le roulement de personnel à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux (CISSSS, GMF), de même qu'à la ville de Québec complexifie les processus. Cela implique la nécessité de mettre des limites et valider régulièrement leur mandat auprès d'eux.
- Les TM sont exposés à des risques. La clientèle âgée peut vivre avec des troubles de santé mentale. Il peut y avoir des personnes intoxiquées et agressives, la présence de fumée de cigarette ou encore de punaises de lit dans les loyers. Le travail en dyade avec un autre TM est nécessaire dans certaines situations comme celles-là.
- Le projet a permis de créer des relations avec des organismes qui développent le réflexe de référer leur clientèle au CABC. Pour les territoires couverts par les TM financés par le PNHA, le projet a permis d'établir des liens avec : la Fraternité Sainte-Marie de Vanier, Les Petits Frères, Entraide Les Saules, la Table de concertation de Duberger-Les Saules, Aide à la communauté et services à domicile, Accueil St-Ambroise, Amélie et Frédéric et Popote multi-services.

Des trous de service identifiés

Les TM ont identifié et documenté certains problèmes. Cette information devrait être transmise à des acteurs clés :

Trous de service recensés par l'équipe de travailleurs de milieu du CABC

- **Aide au déménagement (transport, porter/déplacer objets plus lourds dont électroménagers, accès à du déménagement à moindre coût) ;**
- **Aide à la recherche de logement et accompagnement lors de visites de logement ;**
- **Aide à la gestion du budget (sur une base quotidienne, donc ça va au-delà de GRAPE*) et à mieux comprendre les documents gouvernementaux reçus par la poste ;**
- **Transport pour aller chercher l'aide alimentaire, pour faire des commissions (épicerie, pharmacie, etc.) ;**
- **Aides techniques et denturologie à moindre coût (canne, marchette, protection d'incontinence, prothèses dentaires ou orthopédiques...) ;**
- **Accompagnement pour se rendre à des activités de loisirs (ex. Club de personnes âgées, centre communautaire, etc.) ;**
- **Déneigement d'entrées et d'escaliers ;**
- **Aide à la compréhension du système de santé et de services sociaux en**

général (par exemple, une ligne d'appel qui peut référer à une clinique sans RV la plus près de chez soi, surtout depuis les changements apportés à partir d'avril 2017 avec les super cliniques). Nous savons que le 211 ou le 811 peuvent faire ce type de références, parfois, mais encore faut-il que ce soit les bonnes informations, par exemple, l'heure à laquelle appeler ou se présenter, s'il faut voir son médecin de famille pour consulter, au sans RV ou non, etc.

* Le Groupe de recherche en animation et planification économique (GRAPE), ainsi que les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) offrent des consultations budgétaires, mais les personnes âgées ont des besoins au quotidien pour régler leurs comptes (faire des chèques, vérifier ce qu'il leur reste comme liquidité dans leur compte et la gestion du crédit).

Deuxième projet : CABC : L'isolement social n'est pas une fatalité!

Nous reprendrons une à une les 7 activités de ce projet pour présenter les résultats en fonction des trois grands objectifs :

Premier objectif : Rompre l'isolement social des personnes âgées (3 activités)

Deuxième objectif : Enrichir la pratique des intervenants (2 activités)

Troisième objectif : Sensibiliser le public aux bienfaits de la participation sociale des personnes âgées (2 activités)

Premier objectif : Rompre l'isolement social des personnes âgées

1) Un atelier-action à l'intention des personnes âgées isolées socialement ou à risque de l'être

L'Atelier-action est une démarche préventive de groupe qui a pour but la mise en action des participants afin de réduire l'incidence des facteurs de risque à l'isolement social. À travers trois grandes étapes (motivation, action, évaluation), les participants ont eu à réfléchir et à se forger « un projet de vie ». Les participants faisaient état de leur situation et de leurs expertises en vue d'entreprendre un projet individuel ou de groupe. Au départ, deux groupes de douze (12) participants étaient prévus, mais compte tenu de la difficulté d'impliquer des organismes intéressés à la démarche, le deuxième groupe n'a pas été mis sur pied. L'organisme partenaire du groupe a été : Aide à la communauté et services à domicile.

La participation

- Nombre de participants inscrits : 12
- Nombre de participants ayant terminé l'activité : 9
- Nombre de rencontres réalisées : 10 (environ 3 heures chacune)
- Nombre de répondants au sondage d'évaluation de l'activité : 8

En majorité, les répondants (8) se sont dits satisfaits de l'organisation de l'activité, de l'animation des ateliers, des documents pédagogiques et de la motivation à agir donnée par le groupe, de même que des progrès personnels réalisés. La répondante de l'organisme hôte a beaucoup apprécié l'ouverture d'esprit et la collaboration des représentants du CABC. Elle indique aussi que les participants aux activités ont pris davantage l'habitude de venir vers elle par la suite pour lui confier leurs difficultés. Les activités ont favorisé un rapprochement.

Trois (25 %) des participants inscrits au départ ont abandonné l'activité avant la fin. Les raisons évoquées : problèmes de santé, problèmes personnels et perte d'intérêt. Il y a donc lieu de prévoir un certain taux d'absentéisme et d'abandon dans ce type d'activités.

La mise en place de ce genre d'activité peut combler un manque dans la présente offre de service à l'intention des personnes âgées. Il y a toutefois lieu de considérer qu'une telle démarche doit comprendre une étape permettant aux participants, qui en ont besoin, de partager les difficultés qui entravent le passage à l'action. La reconduite de cette activité pourrait être assortie d'une offre de ressources habilitées à soutenir l'accompagnement psychosocial requis.

2) Des dîners rencontres « Re-traiter sa retraite »

Ces dîners s'adressaient à des personnes âgées de 65 ans et plus à leur retraite depuis un certain temps. Différents thèmes étaient abordés : le bilan de vie, les avantages et les inconvénients de la retraite, la résistance au changement, les moyens de s'adapter, la gestion du temps, les rôles sociaux, les ponts entre ma vie de retraité et ma vie de travailleur, etc. Six dîners rencontres de douze participants ont été prévus, pour un total visé de soixante-douze.

La participation

Les six dîners rencontres (et une rencontre de soutien destinée aux participants des six dîners rencontres) ont tous eu lieu. Bien que 72 participants étaient visés, cinquante-neuf (59) personnes ont participé. Les organismes qui ont collaboré en organisant des dîners ou des déjeuners-rencontres pour leurs membres sont : l'Association québécoise des retraités du secteur public et parapublic (AQRP), le Cercle des fermières de Beauport, la Maison de la Famille de Charlesbourg et la Compagnie des jeunes retraités du Plateau (CJR).

L'appréciation qui suit est fondée sur : la compilation des résultats des formulaires d'évaluation complétés par les 51 répondants des six dîners rencontres, les commentaires du formateur et les répondants des organismes hôtes de l'activité. La majorité des répondants ont été très satisfaits de l'accueil, de la clarté et du degré d'atteinte des objectifs, de la présentation de l'activité, des connaissances et du savoir-être du formateur ainsi que du rythme de l'activité. Des répondants ont apprécié le formateur et la qualité de son animation, ainsi que la formule du dîner rencontre. L'intérêt manifesté par plusieurs répondants à poursuivre l'activité, leur souhait d'approfondir les sujets abordés et de réaliser plus d'exercices d'appropriation, sont signe de succès de l'activité.

Toutefois, certains auraient souhaité un meilleur encadrement des interventions anecdotiques et plus de temps consacré aux exercices. D'autres affirment que l'activité était trop courte et devrait se poursuivre afin de consolider les acquis. Certains ont mentionné

qu'un groupe plus homogène, réunissant des participants ayant un cheminement analogue, des personnes à la retraite depuis moins de cinq ans à titre d'exemple, aurait permis de mieux profiter de l'activité. Les répondants des organismes hôtes de l'activité affirment tous que l'expérience de collaboration avec l'équipe de coordination a été très positive.

3) Des groupes de parole pour les personnes âgées de 75 ans

Ces groupes sont constitués pour traiter des étapes difficiles de la vie, des pertes, des changements et la crainte de l'isolement. Au départ, quatre groupes de douze participants de 75 ans et plus chacun étaient prévus, pour un total de quarante-huit. Les quatre groupes ont démarré et quarante-cinq personnes s'y sont inscrites. Les organismes hôtes de l'activité ont été : Habitation St-Paul Apôtre, sous l'égide de l'organisme Un Toit En Réserve, Les Petits frères de Québec, La Fraternité de Vanier et Aide à la communauté et services à domicile.

La participation

Nombre total de participants dans les trois groupes :

- Nombre de participants inscrits : 45
- Nombre de participants ayant terminé l'activité : 34
- Nombre total de rencontres réalisées (environ 3 heures chacune) : 33
- Nombre de répondants au sondage d'évaluation de l'activité : 24

La majorité des répondants se sont dits très satisfaits des rencontres, de la participation du groupe, de l'animation, du traitement des sujets, du sentiment d'être respecté, et de la liberté d'expression ressentie. L'animatrice, ainsi que les répondants des organismes partenaires hôtes de l'activité, ont indiqué avoir grandement apprécié la collaboration des représentants de l'organisme porteur, le CABC. L'animatrice ajoute que les participants n'étaient pas nécessairement prêts pour ce type d'activité. De façon générale, bon nombre de personnes âgées de 75 ans et plus fréquentant les milieux en cause ne sont peut-être pas prêtes à vivre une activité où il est question de pertes. Mais, une fois investis dans le groupe, ils apprécient.

Dans la perspective de refaire l'activité, les commentaires suivants devraient être pris en compte : « Il a été difficile de recruter des participants. Les gens ont commencé à vraiment répondre uniquement à partir d'invitations personnelles par téléphone. La publicité par affiche ou par annonce lors des activités n'a pas suffi. », « Les personnes qui ont répondu à l'invitation personnelle d'une répondante d'organisme à participer au groupe l'ont vécu comme une attention personnelle et lui ont été très reconnaissantes », « Certaines personnes de 60-75 ans ont été un peu vexées du critère de sélection de 75 ans et plus. Elles se sont senties exclues. »

La maladie, la rigueur du climat (l'hiver), la précarité de la forme physique occasionnent un taux d'absentéisme élevé. Ces facteurs expliquent l'abandon en cours de route de six des onze participants qui n'ont pas terminé l'activité. Les cinq autres ont abandonné par manque d'intérêt.

Voici de « bons coups » du groupe à encourager dans le futur : 1) la tenue de rencontres sans thème préparé d'avance sur les petites et grosses pertes vécues dans le quotidien de façon à donner aux personnes un lieu où exprimer leurs préoccupations. L'animateur utilise le matériel présenté pour amener les participants à aborder les pertes vécues, 2) l'aspect « fermé » des groupes afin de favoriser le sentiment d'appartenance et de cohésion chez les participants ainsi que le partage d'intimité et 3) la composition homogène du groupe, en ce cas-ci, la tranche d'âge de 75 ans et plus des participants admis. Ceux-ci vivent davantage de pertes que des personnes âgées plus jeunes, ce qui ne doit pas constituer un obstacle pour un organisme qui voudrait mettre sur pied un groupe pour les 65 à 75 ans. Il y a aussi lieu de considérer que des personnes-ressources, qui sont externes à l'organisme hôte ou non, pourraient agir comme présentatrices des thèmes et assurer, par la suite, un accompagnement de nature psychosociale aux individus en exprimant le besoin.

Résultats en lien avec l'objectif 1

Ces trois activités ont été mises sur pied pour contribuer à rompre l'isolement social. Les participants étaient amenés à réfléchir sur leur propre situation d'isolement. Il y avait aussi une prise de conscience de l'étendue de la problématique de l'isolement social chez les personnes âgées. La majorité des répondants se sont dits très satisfaits de l'organisation des activités, des sujets traités, de l'animation et de la dynamique de groupe. ***On note une propension généralisée des participants à croire en la nécessité d'espaces de prise de parole où les personnes âgées peuvent faire part de leur douleur, de leur tristesse, de leur colère, de leurs espoirs, que ce faisant ils peuvent retrouver une certaine paix intérieure.*** Les gens disent avoir appris et, dans certains cas, l'activité a contribué à leur rapprochement avec l'organisme hôte. La seule réserve exprimée est le manque de temps pour approfondir les sujets traités.

Un constat qui ressort est l'importance d'agir au niveau de la prévention avant même l'avènement de la retraite. Aussi, toutes ces réflexions ont eu des effets dans le quotidien des participants : une ancienne participante anime maintenant un atelier dans un organisme hôte, alors qu'elle se disait au départ trop gênée pour parler dans un groupe. D'autres ex-participants se sont rapprochés de l'organisme et se confient plus volontiers aux responsables. Une personne confie aussi que l'activité a raffermi sa décision de maintenir les cafés rencontre où les gens peuvent venir parler sans qu'un thème particulier soit abordé.

Dans l'ensemble, les participants ont souhaité une suite, ce qui laisse entrevoir un désir de poursuivre leur cheminement en lien avec la problématique de l'isolement social. Comme les organismes hôtes sont déjà engagés à différents niveaux dans la problématique, ils

poursuivront leur mission dans ce sens. Certains affirment qu'ils travailleront davantage en connaissance de cause « Pour revoir comment impliquer plus de personnes âgées au niveau du transport, du jumelage, de la position du local, de la variété des activités. » Le défi demeure toujours de rejoindre les personnes isolées. Ces personnes n'aiment pas être identifiées. Les activités ont surtout impliqué des personnes dites « à risque d'isolement social ».

Deuxième objectif : Enrichir la pratique des intervenants

4) Des formations d'une journée portant sur la solitude et l'isolement social

Dix formations d'une journée tenues entre juin 2017 et février 2019 ont fait l'objet d'une appréciation formelle. Cette formation visait à sensibiliser les intervenants sur les aspects négatifs de l'isolement social des personnes âgées aux plans social, économique, de la santé et familial, à détecter les facteurs de risque d'isolement, à identifier les obstacles à la participation sociale et à identifier la différence entre les concepts d'isolement social et de solitude. Elle s'adressait à toute personne qui, dans le cadre de son travail ou son bénévolat, était appelée à intervenir ou à être en relation auprès des personnes âgées dans le but d'assumer un ou des rôles suivants : soutien, accompagnement, référence, aidant et intervention.

La participation

Nombre de participants aux 10 formations : 127

Nombre de répondants au sondage d'évaluation : 124

La grande majorité des répondants a beaucoup apprécié le savoir et le savoir-être du formateur, la durée de la formation ainsi que les conditions matérielles de la présentation. Ils ont apprécié l'explication de la différence entre la solitude sociale et solitude émotionnelle, mais ont par ailleurs déploré le manque de temps pour approfondir le contenu portant sur l'« agir » dans ces deux types de situations. Ils ont aussi apprécié les échanges, le côté sympathique et l'adaptabilité du groupe. Ils ont néanmoins trouvé que l'encadrement était parfois trop laxiste face à des interventions moins pertinentes. Il existe quelques points à améliorer quant au contenu touchant à la complexité du phénomène de la solitude, incluant le traitement du thème de l'hébergement des personnes âgées qui a pu être abordé. Certains ont fait des affirmations négatives sur des types d'hébergement, et les enfants qui « placent » leurs parents, sans que du temps soit réservé pour apporter des nuances ou un autre regard.

Dans le futur, on note que la formation pourrait davantage être axée sur l'« agir » des intervenants et des bénévoles en action plutôt que sur la compréhension des concepts. Il est suggéré que l'« agir » puisse toucher les deux tiers du contenu présenté alors que les concepts pourraient composer le dernier tiers. Il faut aussi réfléchir sur le fait de facturer des frais aux participants. Pour certains, il s'agit d'un frein à la participation. Selon d'autres, l'offre gratuite de la formation pourrait être perçue comme une diminution de sa valeur.

5) Des rencontres thématiques par l'usage d'une plateforme en webinaire conçues pour « outiller » les intervenants

Six courtes rencontres interactives ont eu lieu, entre un formateur et des participants, par le truchement d'une plateforme webinaire. À noter que seulement les quatre premières ont fait l'objet d'une évaluation. Voici les thèmes des six (6) rencontres²⁵ :

1. L'intervenant face à la nécessité de créer un lien de confiance ;
2. L'intervenant face aux difficultés que représente l'environnement juridique des personnes âgées ;
3. L'intervenant face aux personnes qui perdent accès à la mobilité ;
4. L'intervenant face aux risques de l'intervention à domicile ;
5. L'intervenant face à la difficulté de favoriser et stimuler l'entraide et la solidarité de proximité : facteurs de participation sociale et de développement du pouvoir d'agir ;
6. L'intervenant face à la personne âgée aux prises avec des difficultés (ou limitations) financières.

La participation

Nombre total d'inscriptions aux quatre premières rencontres : 55

Participation réelle : 39

Nombre moyen de participants par rencontre : environ 10

Nombre total de personnes ayant répondu au sondage d'évaluation des rencontres : 22

L'écart entre le nombre de personnes inscrites et le nombre de participants, ainsi qu'entre le nombre de participants et le nombre de répondants au sondage, s'explique en partie par l'usage de la plateforme webinaire. Les participants en ligne se sentent peut-être moins redevables aux organisateurs de l'activité d'assister aux rencontres et de répondre aux questions.

²⁵ Au départ, ce qui était prévu était des rencontres en co-développement en présence d'un animateur à l'intention des intervenants des réseaux publics et communautaires auprès des aînés. Un des objectifs était qu'ils puissent apprendre les uns des autres en tant que communauté de pratique en mode de co-développement. En raison du manque de disponibilité des intervenants du réseau public surtout (réorganisation des effectifs au sein du CIUSSS-CN), la seule formule qui semblait convenir était celle de courtes rencontres interactives avec le formateur et les participants par le truchement d'une plateforme webinaire qui n'occasionnait aucun déplacement.

La majorité de ceux qui ont répondu s'est dite satisfaite des modalités d'accès aux rencontres, du fait qu'elles sont simples et faciles à suivre, du rythme de la présentation. Les participants ont aimé entendre les histoires vécues et la réflexion d'autres intervenants et optimiser leur emploi du temps par le biais de rencontres en ligne qui n'occasionnaient pas de temps de déplacement et permettaient un accès à des personnes « expertes ». Ils auraient cependant aimé approfondir les thèmes (l'information était plutôt générale), recevoir le matériel de présentation avant la rencontre et une meilleure qualité de son contenu.

La majorité des répondants se sont dits satisfaits de la qualité des informations transmises et de l'utilité des connaissances dans leur pratique auprès des personnes âgées, quoique le tiers (33 %) ait aussi jugé que ces connaissances leur soient peu utiles. Le contenu de la troisième formation, *L'intervenant face aux personnes qui perdent accès à la mobilité*, est apparu moins utile, l'accent étant trop mis, selon les répondants, sur l'usage du transport en commun et pas assez sur des alternatives.

Résultats en lien avec l'objectif 2

Les appréciations des deux activités confirment l'importance de bien jumeler le contenu à offrir au format pédagogique le plus approprié aux intervenants visés. Les participants souhaitent davantage d'échanges avec le formateur et entre eux, ce qu'une activité en présence réelle permet d'offrir. Il a été très difficile de mobiliser des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux à des activités de ce genre. Il ne s'agirait pas d'un manque d'intérêt, mais d'une question de disponibilité. Ainsi, certains contenus pertinents pourraient ne pas être disponibles autrement qu'en webinaire. Il importe, pour les milieux, de s'approprier davantage ce moyen de diffusion, les intervenants du milieu ayant manifesté quelques difficultés à s'y adapter. Il s'agit autant d'obstacles relevant du processus d'identification du contenu désiré, que des modalités d'y accéder en ligne et d'assurer la rétroaction.

Les défis consistent donc à : déterminer les contenus sur la problématique de l'isolement social et de la participation sociale qui répondent le mieux aux besoins identifiés par les organismes, identifier les formats pédagogiques optimaux pour livrer les contenus et assurer la présentation des activités dans leurs formats respectifs dans des conditions qui maximisent le nombre de participants et qui optimisent le contenu livré ainsi que les possibilités d'échanges.

Troisième objectif : Sensibiliser le public aux bienfaits de la participation sociale des personnes âgées

6) Tenue d'une exposition itinérante « La participation sociale des aînés : une richesse collective »

L'exposition interactive et intergénérationnelle « La participation sociale des aînés : une richesse collective » avait pour but de sensibiliser le public à l'importance de la participation sociale des personnes âgées, favoriser la reconnaissance de leur force créative dans le monde d'aujourd'hui et provoquer des discussions/échanges entre les générations.

La participation

1. Colloque de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA) à l'Université Laval les 6 et 7 juin 2018 : 200 personnes
2. Salon de la Fédération d'âge d'or du Québec (FADOQ) les 28-30 septembre 2018 : 1 900 personnes
3. Résidence pour personnes âgées Chartwell Faubourg Giffard le 20 octobre 2018 : 100 personnes
4. CIUSSS Capitale Nationale (Montmartre canadien) le 30 octobre 2018 : 120 personnes
5. Musée de la civilisation de Québec le 3 novembre 2018 : 70 personnes
6. Gouvernement du Québec (Édifice Marie-Guyart) le 14 novembre 2018 : 100 personnes
7. Compagnie des jeunes retraités (C.J.R.) du Plateau le 24 novembre 2018 : 80 personnes
8. * Présentation des saynètes théâtrales de l'exposition dans le cadre de deux cours à l'Université Laval : 200 étudiants en service social (ne fais pas partie de l'évaluation)

Total : environ 2 600 personnes

En extrapolant les résultats obtenus grâce aux fiches d'évaluation remplies par 7 % des participants, on peut estimer les principales caractéristiques des visiteurs de l'exposition :

- Plus des trois quarts des participants sont des femmes ;
- 72 % sont des retraités et le quart des participants sont toujours sur le marché du travail ;
- 70 % des participants ont entre 60 et 79 ans alors que 10 % ont 80 ans et plus. Seulement 20 % des personnes ont moins de soixante ans ;
- 77 % des participants venaient de la région de Québec alors que l'Arrondissement La Cité-Limoilou était l'endroit le mieux représenté avec 37 participants suivi de l'Arrondissement de Charlesbourg avec 32.

Dans l'exposition, c'est à travers quatre formes d'expression que les thèmes de l'isolement et la participation sociale étaient abordés :

- *La peinture* : les participants ont pu réagir aux tableaux illustrant le processus de création artistique qui, en soi, favorise la participation sociale des personnes âgées-artistes.

- *L'écriture* : les participants ont pu compléter des réflexions proposées traitant de l'isolement social des personnes âgées.
- *Le théâtre* : les participants pouvaient assister à de courtes saynètes interprétées par des comédiens bénévoles, témoignant de situations d'isolement social.
- *Les photos* : les participants ont pu prendre connaissance et réagir à des photos illustrant des facteurs agissant sur la problématique de l'isolement social des personnes âgées.

L'évaluation des résultats est fondée sur la compilation de fiches complétées par 201 répondants, les réflexions écrites par les visiteurs sur la murale des mots de l'Espace écriture des expositions, et les résultats d'entrevue et de sondages menés auprès des répondants des organismes hôtes de l'activité, des membres du comité exposition et du comité aviseur ainsi que des bénévoles impliqués dans l'exposition (accueil, capsules de théâtre, montage\démontage).

La satisfaction des répondants était particulièrement élevée sur deux aspects : 1) l'information fournie aux visiteurs a suscité beaucoup d'intérêt et a permis une sensibilisation aux conditions de vie des personnes âgées et 2) l'espace théâtre a été un format qui a fortement intéressé les visiteurs. Les espaces photos et peintures sont deux formes d'expression qui ont aussi suscité un intérêt important. Les visiteurs ont apprécié l'accueil, l'écoute et les échanges avec les bénévoles affectés aux différents espaces. Ajoutons que vingt-quatre personnes ont accepté d'être éventuellement contactées afin de voir avec elles des possibilités d'engagement dans la cause des personnes âgées. Il aurait pu être avantageux de prévoir des possibilités d'implication plus affirmées, au moment même où les gens affichaient leur intérêt.

7) Présentation d'une pièce de théâtre sur l'âgisme

La pièce présentée avait pour but de sensibiliser les auditeurs au phénomène et aux effets de l'âgisme envers les personnes âgées, lequel serait de plus en plus répandu. Elle a été présentée à sept reprises, dans les lieux suivants :

La participation

- Tam Tam Café : 35 personnes
- Salon de la Fédération d'âge d'or du Québec (FADOQ) : 150 personnes
- Bibliothèque Paul-Aimé Paiement (Auditorium Pierre-Boulet) : 30 personnes
- Résidence pour personnes âgées Chartwell Faubourg Giffard : 50 personnes
- Musée de la civilisation : 35 personnes
- Gouvernement du Québec (Édifce Marie-Guyart) : 15 personnes
- Compagnie des jeunes retraités (C.J.R.) : 40 personnes
- Université du Québec à Rimouski – campus Lévis : 30 personnes

Total : 385 personnes

La pièce n'a pas fait l'objet d'une évaluation auprès de spectateurs. L'appréciation qui suit est notamment fondée sur les commentaires des co-metteurs en scène de la pièce présentant une situation d'âgisme. Ceux-ci ont jugé l'expérience agréable, comparable à d'autres s'étant tenues dans un contexte similaire. Ils indiquent que certains milieux d'accueil se prêtaient mieux que d'autres à la présentation de la pièce. Ils soulignent qu'un échange sur place, après la pièce (surtout si une personne-ressource sur l'âgisme avait animé la discussion), aurait été souhaitable. Aussi, il y aurait lieu de voir la possibilité de jumeler la présentation à un autre évènement susceptible d'attirer beaucoup de monde. Le calendrier des représentations aurait pu être plus serré, pour garder les comédiens au maximum dans la pièce.

Il a été difficile pour les comédiens de se produire de façon répétée dans des salles à demi remplies ou presque vides. Des commentaires recueillis conduisent à considérer la pertinence de retravailler la pièce pour en faire une œuvre un peu moins caricaturale. Certains ont aimé la vivacité et l'humour du dialogue des comédiens, d'autres ont pensé qu'on infantilisait l'auditoire. Par ailleurs, les gens qui se sont impliqués dans la pièce ont augmenté leur niveau de conscience quant au problème de l'âgisme et y réfléchissent davantage : « (...) *mon implication a ramené cet enjeu à l'avant-plan de mes préoccupations.* », « *Au départ, j'étais moins conscient des enjeux reliés à cette problématique. J'ai recruté depuis des artistes comédiens plus âgés pour des rôles que je ne leur aurais pas attribués avant* », « *Du fait que je suis maintenant un peu sensibilisé face à l'isolement social des aînés et à l'âgisme, je porterai plus d'attention aux situations où il en sera question.* »

On note qu'une évaluation de la pièce aurait probablement dû, au départ, être envisagée, car, au final, il est difficile d'évaluer le niveau de sensibilisation des spectateurs au phénomène de l'âgisme.

Résultats en lien avec l'objectif 3

Ces deux activités dites « grand public » ont atteint l'objectif de « sensibiliser le public sur les bienfaits de la participation sociale des aînés » (bien que dans le second cas, cette atteinte soit plus difficilement mesurable). Il y a lieu de mentionner que pour ces deux activités, beaucoup de temps et d'énergie ont été consacrés à identifier et contacter des milieux hôtes. Pas moins de quatre-vingts organismes ont été sollicités pour la tenue des expositions.

Aussi, les milieux hôtes ne se sont pas tous suffisamment investis dans l'effort promotionnel requis pour assurer un achalandage fluide et dynamique, et ce, même si les outils promotionnels étaient fournis. À cet égard, il y aurait lieu de réviser les conditions

avec les milieux désirant être partenaires de l'évènement, en exigeant par exemple, un seuil minimum d'achalandage, un effort promotionnel plus poussé, une collaboration de leur personnel pour le montage et le démontage des activités. Bref, ces activités doivent devenir « leurs » évènements et ils doivent leur donner le plus d'envergure possible. Dans la même veine, l'élaboration d'une stratégie et d'un plan de communication plus articulés à l'intention des médias d'information serait à prévoir afin de susciter davantage l'intérêt du public pour la problématique de l'isolement social des personnes âgées.

Il y a lieu de considérer que les jeunes ne se sentent pas concernés spontanément par cette problématique. Bien que de jeunes étudiants aient été rejoints sur des campus universitaires, il aurait été avantageux de se tourner encore plus vers des milieux où ils se retrouvent en grand nombre et utiliser des stratégies mieux adaptées à leurs préoccupations sociales.

Troisième projet : ATV : TanGo 2

Voici des résultats supplémentaires liés aux marches exploratoires et aux formations données aux intervenants.

Les marches exploratoires : Pour valider le processus des marches, une démarche d'évaluation a été effectuée auprès des professionnels participants et des personnes âgées. Tous et toutes n'ont pu être rejoint(e)s : 10 professionnels et 13 personnes âgées ont répondu au sondage.

Il en ressort que les marches ont été appréciées. Les professionnels et les personnes âgées ont mentionné la pertinence de cette activité pour accroître la sensibilisation aux enjeux de mobilité active des personnes âgées et pour établir un dialogue entre les intervenants (incluant entre eux) et les citoyens. Tous s'entendent pour dire que la tenue d'autres marches serait bénéfique pour améliorer les pratiques d'aménagement favorisant les déplacements piétonniers conviviaux et sécuritaires. Les appréciations plus négatives portaient sur le fait que les objectifs des marches n'avaient pas été suffisamment expliqués ou sur l'impression que certains professionnels ayant participé aux marches n'étaient pas ouverts à la mise en oeuvre de recommandations.

En ce qui concerne les retombées, très peu de répondants (2 personnes âgées sur 13) ont affirmé avoir observé des changements (nouvelle signalisation, nouveaux aménagements, etc.) dans le secteur où ils ont effectué la marche. Trois intervenants sur dix ont pour leur part constaté la concrétisation de certaines recommandations du rapport. Il semble qu'en effet, les modifications effectuées aient été peu nombreuses. En 2018, un suivi a été réalisé afin d'inventorier si des recommandations de ce rapport avaient été réalisées. Le constat indique que sur un total de 91 recommandations, 16 avaient été réalisées.

Formations aux intervenants : La formation – *Prendre le transport en commun pour être actif et en santé!* offerte à **153 intervenants** oeuvrant auprès des personnes âgées (bénévoles, professionnels de la santé, proches aidants, travailleurs sociaux, etc.) a été appréciée. Elle était gratuite et d'une durée approximative de 90 minutes (version condensée, 30 minutes). Dans la période de prolongement, 24 autres intervenants ont reçu une formation.

Quatrième projet : RQVVS : Nos aînés au cœur du voisinage

Voici les résultats obtenus en fonction de deux pôles autour desquels les activités ont été réalisées : la mobilisation des acteurs et la mobilisation des citoyens.

Mobilisation des acteurs

1. Développer des liens avec la Ville de Québec

La Ville de Québec a favorisé la création d'opportunités de rencontre avec les conseils de quartier. La Ville est un promoteur de longue date de la Fête des voisins et offre du matériel aux citoyens et aux organismes qui organisent des fêtes. RQVVS a eu la possibilité de présenter l'approche Voisins solidaires auprès de six conseils de quartier. Quatre ont manifesté de l'intérêt pour l'approche. RQVVS a accompagné deux d'entre eux dans la mise en place d'une démarche citoyenne.

2. Animer des ateliers de travail intersectoriels sur le voisinage

À travers le Collectif, RQVVS a développé des liens avec le CABC, ATV, l'IVPSA, de même qu'avec la Fraternité Sainte-Marie de Vanier et le Patro Roc-Amadour. Un atelier de Voisins solidaires a été offert aux personnes aînées à la Fraternité, de même qu'aux organisatrices communautaires de l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) lors d'une rencontre s'étant déroulée au Patro Roc-Amadour. Il y a aussi eu l'animation d'un kiosque à ces événements :

- Aux *Journées annuelles de santé publique* (JASP) de 2017 et de 2018 ;
- À la *Fête des voisins* chez Cohabitat (Québec, juin 2018) ;
- Au Salon de la FADOQ des régions de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches (septembre 2017 et 2018). RQVVS a collaboré, à ces deux occasions, avec le sous-comité des communications du Collectif Aînés isolement social-ville de Québec ;
- Aux *Rendez-vous Limoilou*.

L'équipe a aussi donné des conférences à la journée d'automne de l'IVPSA (Québec, 30 octobre 2017) et aux Rendez-vous de l'habitation 2018 de la Société d'Habitation du Québec (Québec, 13 novembre 2018). Des ateliers ont aussi été réalisés dans le cadre du colloque Intergénération Québec, de même qu'à l'Assemblée générale annuelle du Mouvement Santé Mentale (automne 2017). D'autres ont été offerts à divers intervenants : aux membres de la Corporation de développement communautaire (CDC) de Beauport, et aux formateurs de Carrefour Action Municipale et Famille (CAMF). Le CAMF est d'ailleurs devenu, au cours de l'été 2019, suite à la fusion des activités d'RQVVS, porteur des formations Voisins solidaires qui ont été offertes dans six milieux en janvier et février 2020.

3. Animer et développer une communauté de pratique

Le projet a réussi à rejoindre une centaine d'intervenants et à établir des contacts avec 30 organismes pour favoriser l'activation des voisinages. La communauté de pratique regroupe des membres ayant adopté l'approche Voisins solidaires et a compté, au total, 35 personnes. Trois rencontres avec les membres ont eu lieu. Voici des éléments de réflexion ressortis d'une évaluation de l'approche Voisins solidaires effectuée lors de l'une de ces rencontres :

Au départ, l'approche Voisins solidaires implique de poser des questions aux personnes rejointes pour amorcer le processus de mobilisation : « qu'est-ce que vous faites déjà qui va bien et sur lesquels on pourrait ajouter la question du voisinage (intégrer un axe voisinage dans des projets)? Sur le territoire, qu'est-ce qui se fait qui est actif? » (RQVVS, 2019). La question du voisinage semble abstraite, mais elle peut aussi être concrète. Elle implique des actions pouvant être faites par « les citoyens, les travailleurs de milieu, les tables de concertation, organismes communautaires, municipalités, villages... ». L'approche est une vision plus qu'un pôle d'activités ou qu'un volet, elle demande par ailleurs un certain degré de prise en charge : « Voisins solidaires ce n'est pas toujours structuré. Il y a déjà de nombreuses choses informelles qui se font, mais les gens ne veulent pas récupérer des responsabilités, ils ne veulent pas forcément être étiquetés (...) » (RQVVS, 2019) ».

Dans l'application de l'approche, il y a lieu de penser à des éléments de reconnaissance et à des encouragements, comme des prix pouvant être décernés à des personnes qui auraient été de bons voisins dans l'année, ou encore un « paquet de bienvenue » pour des gens qui aménagent dans un quartier le 1^{er} juillet, etc. Il faut reconnaître les différents aspects du voisinage.

4. Accompagner des groupes pour intégrer le voisinage

L'équipe a fait de l'accompagnement dans des résidences pour personnes âgées ou intergénérationnelles suivantes :

- L'Oasis (quartier Limoilou à Québec)
- Les Habitations du Domaine Scott (un OBNL en habitation du quartier Saint-Sauveur)
- Coopérative La Providence (Quartier Saint-Sauveur)
- Habitations Vivre chez Soi (OBNL en habitation du quartier Saint-Sauveur)

Dans la résidence L'Oasis, une dizaine d'activités ont été réalisées sur une période de huit mois. Plusieurs ont abordé la question du milieu de vie. Le nombre de personnes présentes aux rencontres est passé de 6 à 20. « Les mardis l'fun » ont été initiés par une résidente. Aussi, une rencontre a été organisée avec des membres du conseil d'administration (CA) et les résidents. Par la suite, une plus grande participation des résidents à l'assemblée générale

annuelle de 2017 a été observée. Les résidents ont apprécié la création d'occasions pour se parler.

Aux Habitations du Domaine Scott, des comités, dont celui du vivre ensemble, ont été mis en place. Accompagnée par l'organisatrice communautaire du CIUSSS-CN, et grâce au programme Emploi Été Canada, une personne a été embauchée pendant l'été pour animer et aménager la salle communautaire. Le RQVVS a planifié et organisé le 5 à 7 d'inauguration de la salle. Certains aménagements extérieurs ont également pu être effectués, grâce à un soutien de l'École nationale des métiers et occupations de l'industrie de la construction de Québec.

Dans la coopérative La Providence, une démarche d'accroche-porte « Voisin vigilant » a été initiée. Cette initiative, développée en lien avec deux travailleurs de milieux du CABC, impliquait de laisser un message pour que des personnes entrent en relation, afin qu'un voisin puisse être au fait d'un signe lui permettant de reconnaître qu'une personne âgée aurait besoin d'assistance (une accumulation de courrier ou le fait de ne pas ouvrir ses rideaux dans la journée). Ce type d'action augmente le sentiment de sécurité des personnes âgées.

Mobilisation des citoyens

1. Soutenir la diffusion du contenu des ateliers auprès des citoyens

Un lancement de l'approche Voisins solidaires s'est déroulé le 24 mai 2018 au Centre Culture et Environnement Frederick Back. Cet événement a attiré plus d'une trentaine de personnes. Le lancement a été suivi d'un atelier offert à une dizaine de participants désirant connaître l'approche Voisins solidaires. Auparavant, un autre atelier avait été organisé, le 11 avril, et avait aussi réuni une dizaine de citoyens. L'animation portait sur l'identification d'actions à poser individuellement qui s'inscrivent dans la visée de l'approche Voisins solidaires.

Des ateliers artistiques dédiés au voisinage ont été organisés à l'automne 2018. L'équipe s'est adjoint un animateur, qui est devenu porte-parole de l'approche Voisins solidaires à Québec, M. Jean-Yves Fréchette. Celui-ci a développé trois ateliers présentés dans les milieux suivants :

- Le Centre des Loisirs Saint-Sacrement (quartier Saint-Sacrement)
- Les Habitations Vivre Chez soi (quartier Saint-Sauveur)
- Le local communautaire Claude-Martin (quartier Vanier)

Avec la collaboration des gens du local Claude-Martin et de Nature Québec, une ruelle verte a aussi été inaugurée. RQVVS a alors animé un atelier sur le voisinage (25 participants). Aussi,

une exposition de photos a été organisée au Centre de Loisirs St-Sacrement au printemps 2019, en collaboration avec la Société historique de Québec et le CABC. L'exposition s'est ensuite déplacée au café Le Mot de Tasse.

Le projet dans son ensemble (animation d'ateliers, accompagnement d'initiatives et exposition photo) aura rejoint, via RQVVS, environ 475 personnes âgées, dont 275 femmes et 200 hommes. Le CAMF qui a poursuivi l'offre de formation Voisins solidaires dans différents milieux à Québec en 2020 a pour sa part rejoint 65 personnes, dont 59 personnes âgées entre 55 et 64 ans,

2. Recruter un ou des porte-parole

En 2018, la porte-parole Marie-Claude Savard, une animatrice connue de la télévision québécoise a été recrutée à titre de porte-parole de RQVVS. Sans être directement liée au projet du Collectif, la publicité effectuée par cette porte-parole- notamment la production de quatre capsules vidéos - a contribué à faire connaître l'approche. M. Jean-Yves Fréchette est une autre personne ayant agi à titre de porte-parole pour le projet à Québec.

3. Animer les médias sociaux pour insuffler le passage à l'action

Une plateforme électronique visant à faire connaître les initiatives de Voisins solidaires dans les quartiers a aussi été développée. La plateforme permet de connaître les ressources de proximité qui existent dans Limoilou, de même que d'y faire paraître des initiatives de bon voisinage. Des réflexions ont cours pour penser à comment la bonifier. La plateforme en processus de développement se trouve sur le site de RQVVS, dont l'adresse web paraît plus haut.

Constats :

Voisins solidaires est une philosophie qui prône le rapprochement entre les individus d'un même quartier, d'un même immeuble ou d'une même rue. C'est une approche souple et adaptable qui a été expérimentée dans différents milieux et réalités. Il a été constaté qu'elle : permet d'agir sur la qualité de vie de la population, favorise le pouvoir d'agir (empowerment), promeut une vision positive du voisinage, génère des effets bénéfiques sur la santé, le tissu social et la vitalité communautaire, constitue un outil performant de lutte à l'exclusion sociale, facilite le vieillir chez soi et s'intègre facilement aux initiatives déjà amorcées.

Les constats suivants, faisant état de certaines limites, ont aussi été faits :

- Parce que l'approche Voisins solidaires est abstraite, conceptuelle et un peu compliquée, il est parfois difficile pour des bénévoles de se l'approprier et de mener des actions à terme ;
- Dans certains quartiers de Québec, l'approche Voisins solidaires a été bien accueillie, mais il y a souvent peu de ressources professionnelles pour soutenir son application. Par exemple, dans le quartier Saint-Émile, une femme, membre du conseil de quartier, voulait mettre en place l'approche, mais il n'y avait ni budget, ni organisme pour la prise en charge et l'accompagnement ;
- À Québec, une problématique de voisinage est survenue dans une zone de grande mixité culturelle. L'approche Voisins solidaires pourrait prévenir des conflits, même si elle n'a pas été pensée dans cette voie, il est possible de l'adapter ;
- Les gens sont généralement favorables à Voisins solidaires, toutefois peu sont prêts à poser des gestes et à s'engager dans une démarche ;
- Les organisations locales perçoivent difficilement la finalité de l'approche et surtout les bénéfices pour elles-mêmes ;
- Le potentiel d'entraide dans nos communautés immédiates est vaste, insondable, et très peu mis à profit ;
- L'approche Voisins solidaires exigerait une vaste campagne médiatique ainsi qu'un ou plusieurs événements déclencheurs ;
- Certains groupes de citoyens se disent prêts à adhérer à une démarche, mais à la condition qu'ils soient pris en charge ;
- Les changements d'attitudes et de comportements sont lents à survenir ;
- L'approche, telle que décrite, apparaît trop compliquée et trop longue à réaliser ;
- Il faudrait investir beaucoup de temps et d'énergie dans la communauté de pratique.

Cinquième projet : IVPSA

Les résultats présentés ici sont fonction des activités qui étaient sous la responsabilité de l'IVPSA :

Le Plan d'impact : l'Institut s'est chargé d'instaurer une structure (le modèle STS, entre autres) pour faire le suivi des différents plans : plans de communication, de gestion, d'évaluation et tendre vers la réduction de l'isolement social.

La sensibilisation du public : Deux capsules vidéos sur l'âgisme ont été développées. La première capsule « Sortir de l'isolement social, l'affaire de tous! » a été mise en ligne le 12 février 2018 (28 000 vues sur Facebook et 1 440 vues sur YouTube). La deuxième vidéo « Un aîné sur trois est à risque » portait sur l'âgisme en tant que facteur de risque pour l'isolement social des personnes âgées et comme frein à la participation sociale. Elle a été mise en ligne le 6 mars 2019 et a été vue par 2 410 personnes sur YouTube, avec une trentaine de partages sur la page Facebook du Collectif.

Aussi, cinq capsules radio ont été développées et présentées par deux stations (POP FM 100.9 et CKIA 89.9). Chaque capsule a été diffusée une fois par jour, pendant deux semaines, par POP FM100.9. Pour ce qui est de la radio communautaire (CKIA), les 5 capsules ont été partagées aléatoirement pendant une période d'un mois. Les capsules s'adressaient d'abord à des personnes âgées entre 45 et 65 ans. L'objectif était de sensibiliser les personnes appartenant à la génération dont les parents sont des personnes âgées pouvant se trouver dans une situation d'isolement, de même que des gens à l'aube de la retraite et qui pourraient commencer à réfléchir à se prémunir contre un potentiel isolement. Ce groupe d'âge utilise aussi grandement les médias sociaux, ce qui a facilité la distribution des capsules.

L'InfoCollectif, un bulletin d'information véhiculant des nouvelles sur le Collectif, a été publié aux trois mois. Il connaissait un taux d'ouverture de 50 %. Le nombre d'abonnés a connu une croissance pour s'établir, en mai 2019, à 270 abonnés. L'IVPSA publiait aussi de courtes nouvelles et de récentes études sur sa page Facebook. La page compte plus de 280 abonnés. Une veille sur l'isolement social a été effectuée dans le but de nourrir le bulletin et la page.

Le Collectif a tenu un kiosque au Salon de la FADOQ en 2017 et 2018 et a participé à maints événements publics où les projets d'un ou de plusieurs collaborateurs ont été présentés. Maintes brochures intitulées : L'isolement social, un enjeu pour tous! ont été distribuées à cette occasion, pour un total d'environ 7 000 brochures diffusées dans la population. Les membres ont aussi fait plusieurs apparitions dans les médias pour faire connaître l'enjeu de l'isolement social. La liste des apparitions médiatiques est présentée à l'Annexe 7.

Faciliter l'utilisation d'outils informatisés par les personnes âgées

Pour améliorer l'usage des technologies par les personnes âgées, l'IVPSA a établi un partenariat avec les bibliothèques de la Ville de Québec dans le cadre de la semaine numérique organisée par popnumériQC. Plusieurs lieux ont été contactés pour faire connaître la tenue de ces formations : plus de 80 résidences pour personnes âgées, des organismes communautaires, des travailleurs de milieu, des coopératives de résidences, l'Office municipal d'habitation du Québec (OMHQ), le CIUSSS-CN et les participants (600) aux conférences grand public du Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ).

Les formations se sont déroulées du 4 au 14 avril 2019, dans 6 bibliothèques de la Ville de Québec. En tout, 146 personnes âgées ont été formées. Ces ateliers gratuits visaient à diminuer l'isolement et à donner l'opportunité d'apprendre certaines notions liées à l'informatique. Le contenu des formations portait sur les formulaires gouvernementaux en ligne, les réseaux sociaux, ainsi que les appels vidéo et la sécurité sur Internet. Des sites web dédiés aux personnes de 50 ans et plus étaient présentés lors de ces ateliers de deux heures, ce qui personnalisait les formations. Le recrutement de personnes âgées pour y participer a représenté un défi.

Favoriser la transmission de connaissances sur l'isolement social

Divers événements (conférences, présentations lors de colloques, congrès), organisés par l'IVPSA, ont été tenus pour effectuer cette transmission :

- **André Tourigny et Sylvain Demers**, 6 décembre 2017, « Collectif aînés isolement social : lutter collectivement pour diminuer l'isolement social des aînés de Québec » Journées annuelles de santé publique (JASP), INSPQ, Québec.
- **André Tourigny et Annie Frappier**, 2017, « Collaborer pour diminuer l'isolement social des aînés à Québec: portrait d'un Collectif ». Communication présentée au colloque du 30 octobre 2017 de l'IVPSA, Québec, Québec. (environ 70 personnes).
- **Annie Frappier**, 16 mai 2018, « S'unir pour diminuer l'isolement social des aînés », 15^e édition de la Rencontre des intervenants sociocommunautaires en HLM, Québec.
- **Le Collectif aînés-isolement social**, 5 au 7 juin 2018, « Lutter collectivement pour diminuer l'isolement social des aînés de Québec, résultats préliminaires et réflexions du Collectif aînés isolement social - ville de Québec », Communication présentée au colloque international *La participation sociale des aînés revisitée*. Québec, Québec (environ 100 personnes).
- **Bernard Duchesne et Annie Frappier**, 12 novembre 2018, « Collaborer pour diminuer l'isolement social des aînés à Québec : une nécessité! », Rendez-vous de l'habitation, Société d'habitation du Québec, Québec.

- Des kiosques animés par l'IVPSA et les organismes collaborateurs aux salons FADOQ (2017 et 2018) des régions de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches (environ 1000 personnes pour chacune des années).

Soutien au milieu : L'IVPSA a soutenu la diffusion de la trousse développée par la FADOQ sur le thème de l'isolement social. L'IVPSA a aussi favorisé la concertation dans les milieux par l'établissement de liens avec des organismes communautaires œuvrant dans Limoilou et Vanier :

Vanier : La chargée de projet, engagée en septembre 2019 par la Fraternité de Vanier, a établi des contacts avec 13 intervenants œuvrant auprès des personnes âgées. Elle a effectué des rencontres individuelles auprès de personnes référées et des rencontres de groupes pour rejoindre en tout 55 personnes. Elle a établi des contacts avec des gens œuvrant dans des résidences pour personnes âgées, à la fois des bénévoles et des employés, et a sensibilisé 13 commerçants à l'enjeu de l'isolement social dans Vanier. Elle a encadré l'activité d'échange de cartes à Noël (14 participants) et la sortie au spectacle de la maison O'Neill (9 participants et 3 bénévoles). D'avril 2017 à décembre 2019, 138 personnes ont participé aux activités initiées par le comité élargi, impliquant des acteurs en lien avec le Collectif, et le comité de soutien de la Fraternité et 5 personnes se sont impliquées bénévolement.

Un des constats est qu'environ 90 % des personnes qui participent aux activités sont des femmes et 10 %, des hommes. L'âge des participants et des bénévoles est difficile à évaluer, mais ils sont tous âgés de 55 ans et plus.

Limoilou : Dans le courant du trimestre d'octobre à décembre, des personnes âgées ont participé aux activités promues par le sous-comité de Limoilou : matinées 4G (Contact-ânés), journée d'Halloween (Patro Roc-Amadour), jeux de remue-méninges (Mrg Marcoux), concert de Noël et dîner de Noël (Patro Roc-Amadour). Au total, 462 personnes âgées ont été rejointes.

Le pourcentage de femmes participantes est estimé à 70 % et le pourcentage d'hommes à 30 %. Les gens qui participent aux activités sont à 45 % âgés entre 65 et 74 ans, à 25 % âgés entre 55 et 64 ans et à 25 %, entre 75 et 84 ans. Environ 5 % des participants avaient 85 ans et plus. Six bénévoles ont été impliqués dans le projet. Ils étaient aussi surtout âgés entre 65 et 74 ans.

Annexe 3 : Les cinq schémas des entrevues individuelles

COLLECTIF ÂÎNÉS ISOLEMENT SOCIAL VILLE DE QUÉBEC

Guide des entrevues individuelles : Schéma 1

(Évaluation qualitative du Plan d'impact de l'IVPSA)

Partenaire Type 1- *Financés* ou PFIN

1- Collectif et projet

Cette section vise à identifier comment les gestionnaires des organismes conçoivent leurs projets.

Comment décririez-vous le **Collectif** à quelqu'un qui ne le connaît pas?

- Quels sont les liens entre les intérêts/missions de votre organisme et la mission commune du Collectif, soit favoriser la participation sociale des aînés et briser leur isolement?
- Comment s'est effectué l'arrimage entre ces deux missions depuis le financement du Collectif, au printemps 2016?

Comment s'inscrivent, dans votre organisme, **les projets** qui ont été développés dans le cadre du Collectif?

- Par exemple, comment ces projets s'arriment-ils aux autres projets de votre organisme? Cela se passe bien? Pourquoi?

Quels **liens** entretenez-vous avec les personnes **chargées de projet** de votre organisme?

De quelle façon décririez-vous les liens qui existent entre vous et les responsables de votre/vos projet(s) et autres membres du Collectif (en quantité, en qualité, formateurs, de confiance, ponctuels, etc.)?

Êtes-vous satisfait de ces liens? Pourquoi?

2- Activités de partenariat

Cette section vise à identifier comment les gestionnaires conçoivent le Collectif, quelle en est leur appréciation et quels sont selon eux les facteurs qui favorisent ou nuisent aux liens de partenariat en son sein.

Quelles principales **actions** ont été posées dans le cadre de votre/vos projet(s)?

Avez-vous été impliqué dans la création du Collectif, au printemps 2015?

Avez-vous eu le temps et les ressources nécessaires afin de préparer votre/vos projet(s)?

Expliquez...

Quelles actions votre organisme a-t-il posées pour assurer le déroulement de votre/vos projet(s) par la suite (suivi, évaluation des activités, etc.)?

L'échéancier prévu à l'origine a-t-il été respecté? Expliquez...

Pouvez-vous me parler des **activités** de partenariat liées au Collectif et de leur déroulement?

Sentez-vous que les points de vue de tous les acteurs sont pris en compte? Expliquez...

Y'a-t-il eu des effets imprévus dans les démarches partenariales du Collectif? ... Comment y avez-vous réagi?

Avez-vous déjà eu à gérer des conflits (dédoubllement de fonctions, décharge de tâches, etc.) en lien avec votre participation au Collectif? ... Si oui, comment y avez-vous réagi (trajectoire de services pour assurer la complémentarité des services, etc.)?

- Quels moyens votre organisme a-t-il pris pour assurer le suivi des activités du Collectif?
- Que fait-il pour favoriser la qualité des liens avec les autres membres du Collectif?

Parlez-moi des **retombées du Collectif**, de sa valeur ajoutée pour votre organisme...

- Votre participation au Collectif a-t-elle eu des impacts sur vos partenariats extérieurs? ... A-t-elle permis, par exemple, de créer ou de maintenir des liens de partenariat?
- Croyez-vous que la contribution de votre organisme au Collectif soit reconnue? ... En quoi?
- Le Collectif a-t-il permis d'augmenter la visibilité de votre organisme? ... En quoi?

3- Projections et recommandations

Cette section vise à recueillir les recommandations et à connaître les perspectives des gestionnaires en regard de leur projet. Une rétrospection permet de revenir sur ce qui a été dit ou de parler de sujets non traités.

Quelle est votre **appréciation** d'ensemble du Collectif?

Êtes-vous satisfait du Collectif et de ses impacts? Expliquez...

Quels sont ses points forts et ses points à travailler?

- Quelles leçons tirez-vous de votre/vos projet(s) lié(s) au Collectif?

Quel est le **legs** du Collectif à votre avis?

- Que restera-t-il des actions qui ont été menées ces trois dernières années?

La **pérennité** des activités visant à favoriser la participation sociale des aînés est une priorité pour EDSC et les membres du Collectif... Comment envisagez-vous un « **Collectif 2.0** »?

Souhaiteriez-vous favoriser la pérennité des actions que vous menez au sein du Collectif? ... Pourquoi?

Sentez-vous que les responsables et chargés de projet de votre organisme sont motivés et confiants quant à la pérennité des actions menées dans le cadre du Collectif?

Si c'était possible, qu'est-ce qui devrait ou pourrait être fait autrement?

- Que recommanderiez-vous ou quels seraient vos conseils pour un organisme qui entame un projet Collectif comme le nôtre?

Avez-vous **autre chose** à dire ou à ajouter (questions, commentaires, etc.)?

Je vous remercie de votre participation et vous souhaite une bonne journée.

FIN DE L'ENTREVUE

COLLECTIF AÎNÉS ISOLEMENT SOCIAL VILLE DE QUÉBEC

Guide des entrevues individuelles : Schéma 2

(Évaluation qualitative du Plan d'impact de l'IVPSA)

Partenaire type 2 : *Partenaires-terrain* ou PTER

1- Collectif et projet

Cette section vise à identifier les perceptions qu'ont les partenaires-terrain du Collectif et de leur projet.

- ▲ Faisons comme si je ne savais rien du **Collectif**... Pourriez-vous me le décrire?
 - Quels sont les liens entre la mission de votre organisme et celle du Collectif...?
 - Décrivez-moi votre lien personnel avec le Collectif et dites-moi comment ce lien s'est développé (par exemple, diriez-vous avoir le sentiment d'appartenir au Collectif, etc.)? Expliquez...
- ▲ Parlez-moi du **projet** pour lequel vous travaillez dans le cadre du Collectif...
 - À quels changements s'attendait-on, selon le protocole d'origine de votre projet (par exemple, par rapport à la population aînée, etc.)? Pensez-vous pouvoir atteindre ces objectifs? Expliquez...
 - Quel est la contribution ou l'apport particulier de votre projet au Collectif et à sa mission?
- ▲ Quel est **votre rôle** dans le cadre de votre projet?
 - Pourriez-vous me décrire vos tâches en général?
 - Parlez-moi d'une journée typique dans le cadre de votre travail... Et votre patron vous supporte-t-il dans ce travail quotidien? Comment?

2- Activités et partenariat

Cette section vise à connaître les perceptions qu'ont les partenaires-terrain des liens et des activités de partenariats au sein du Collectif, puis à identifier les facteurs qui les facilitent et ceux qui les contraignent.

- ▲ Quels **liens** entretenez-vous **avec les autres membres** du Collectif?
 - Connaissez-vous déjà les autres membres du Collectif et les personnes chargées des autres projets? Si oui, depuis quand? Si non, comment s'est passé vos premières rencontres?
 - Décrivez-moi vos liens avec les autres membres du Collectif (en nombre, en qualité, formateurs, de confiance, ponctuels, compétitifs, solidaires, etc.)... En êtes-vous satisfait? Pourquoi?
 - Sentez-vous avoir eu une connaissance suffisante des autres projets du Collectif et des services qu'ils fournissent pour mener à bien vos activités de partenariat? Expliquez...
 - Avez-vous rencontré des cas difficiles? Si oui, le Collectif a-t-il aidé à y répondre, et ce, à temps et selon vos attentes? Si oui, pouvez-vous donner des exemples?
- ▲ Parlez-moi des **retombées du Collectif**, de sa valeur ajoutée ...
 - Le Collectif a-t-il permis de développer ou de consolider vos compétences dans le travail que vous effectuez? Si oui, lesquelles et avez-vous des exemples?
 - Quel impact, s'il y a lieu, votre participation au Collectif a-t-elle sur vos partenariats extérieurs (par exemple, de créer ou de maintenir des liens de partenariat...)?
 - Croyez-vous que la contribution de votre organisme au Collectif est reconnue? Expliquez...
 - Le Collectif a-t-il permis d'augmenter la visibilité de votre projet ou de votre organisme? En quoi?

3- Projections et recommandations

Cette section vise à recueillir les recommandations et les perspectives des partenaires-terrain sur la pérennité de leurs activités. Une rétrospection permet de revenir sur ce qui a été dit ou de parler de sujets non traités.

- ▲ Quelles **leçons** tirez-vous de votre expérience au sein du Collectif?
 - Êtes-vous satisfait du Collectif et de ses impacts? Expliquez...
 - Quels sont ses points forts et ses points à travailler selon vous?
- ▲ Quel est le **legs** du Collectif à votre avis?
 - Que restera-t-il des actions qui ont été menées durant ces trois dernières années?
 - Dans quelle mesure ce projet collectif risque-t-il d'engendrer des impacts durables pour la participation sociale des aînés de la ville de Québec?
 - Si c'était possible d'implanter un « Collectif 2.0 », qu'est-ce qui devrait ou pourrait être fait autrement? Que conseilleriez-vous à quelqu'un qui entame un projet Collectif comme le vôtre?
- ▲ Avez-vous **autre chose** à dire ou à ajouter (questions, commentaires, etc.)?

Je vous remercie de votre participation et vous souhaite une bonne journée.

FIN DE L'ENTREVUE

COLLECTIF ÂÎNÉS ISOLEMENT SOCIAL VILLE DE QUÉBEC

Guide des entrevues individuelles : Schéma 3

(Évaluation qualitative du Plan d'impact de l'IVPSA)

Partenaire type 4 : *Partenaires-sectoriels* ou PVaLi

1- Collectif et projet

Cette section vise à identifier les perceptions des partenaires-sectoriel sur les projets pour lesquels ils travaillent.

- ▲ Faisons comme si je ne savais rien du **Collectif**... Pourriez-vous me le décrire?
 - Qui a eu l'idée d'établir des liens de partenariats avec le Collectif et pour quelles raisons? Puis comment s'est passée votre intégration depuis le début...? Êtes-vous satisfait?
 - Quels sont les liens entre la mission de votre organisme et celle du Collectif...?
 - Décrivez-moi votre lien personnel avec le Collectif et dites-moi comment ce lien s'est développé (par exemple, diriez-vous avoir le sentiment d'appartenir au Collectif, etc.)? Expliquez...

Parlez-moi du **projet** pour lequel vous travaillez dans le cadre du Collectif...

- À quels changements s'attendait-on, selon le protocole d'origine de votre projet (par exemple, par rapport à la population âgée, etc.)? Pensez-vous pouvoir atteindre ces objectifs? Expliquez...
- Quel est la contribution ou l'apport particulier de votre projet au Collectif et à sa mission?
- ▲ Quel est **votre rôle** dans le cadre de votre projet?
 - Pourriez-vous me décrire vos tâches en général?
 - Parlez-moi d'une journée typique dans le cadre de votre travail... Et votre patron vous supporte-t-il dans ce travail quotidien? Comment?

2- Activités et partenariat

Cette section vise à connaître les perceptions qu'ont les partenaires-sectoriels des liens et des activités de partenariat au sein du Collectif, puis à identifier les facteurs qui les facilitent et ceux qui les contraignent.

Quels **liens** entretenez-vous **avec les autres membres** du Collectif?

- Connaissez-vous déjà les autres membres du Collectif et les personnes chargées des autres projets? Si oui, depuis quand? Si non, comment s'est passé vos premières rencontres?
- Décrivez-moi vos liens avec les autres membres du Collectif (en nombre, en qualité, formateurs, de confiance, ponctuels, compétitifs, solidaires, etc.)... En êtes-vous satisfait? Pourquoi?
- Sentez-vous avoir eu une connaissance suffisante des autres projets du Collectif et des services qu'ils fournissent pour mener à bien vos activités de partenariat? Expliquez...
- Avez-vous rencontré des cas difficiles? Si oui, le Collectif a-t-il aidé à y répondre et ce, à temps et selon vos attentes? Si oui, pouvez-vous donner des exemples?
- ▲ Parlez-moi des **retombées du Collectif**, de sa valeur ajoutée ...
 - Le Collectif a-t-il permis de développer ou de consolider vos compétences dans travail que vous effectuez? Si oui, lesquelles et avez-vous des exemples?

- Quel impact, s'il y a lieu, votre participation au Collectif a-t-elle sur vos partenariats extérieurs (par exemple, de créer ou de maintenir des liens de partenariat...)?
 - Croyez-vous que la contribution de votre organisme au Collectif est reconnue? Expliquez...
 - Le Collectif a-t-il permis d'augmenter la visibilité de votre projet ou de votre organisme? En quoi?

3- Projections et recommandations

Cette section vise à recueillir les recommandations et les perspectives des partenaires-sectoriels sur la pérennité de leurs activités. Une rétrospection permet de revenir sur ce qui a été dit ou de parler de sujets non traités.

- ▲ Quelles **leçons** tirez-vous de votre expérience au sein du Collectif?
 - Êtes-vous satisfait du Collectif et de ses impacts? Expliquez...
 - Quels sont ses points forts et ses points à travailler selon vous?
- ▲ Quel est le **legs** du Collectif à votre avis?
 - Que restera-t-il des actions qui ont été menées durant ces trois dernières années?
 - Dans quelle mesure ce projet collectif risque-t-il d'engendrer des impacts durables pour la participation sociale des aînés de la ville de Québec?
 - Si c'était possible d'implanter un « Collectif 2.0 », qu'est-ce qui devrait ou pourrait être fait autrement? Que conseilleriez-vous à quelqu'un qui entame un projet Collectif comme le vôtre?
- ▲ Avez-vous **autre chose** à dire ou à ajouter (questions, commentaires, etc.)?

Je vous remercie de votre participation et vous souhaite une bonne journée.

FIN DE L'ENTREVUE

COLLECTIF AÎNÉS ISOLEMENT SOCIAL VILLE DE QUÉBEC

Guide des entrevues individuelles : Schéma 4

(Évaluation qualitative du Plan d'impact de l'IVPSA)

Partenaire Type 4 : *Collaborateurs du Collectif* ou PCOM

1- Collectif et projet

Cette section vise à identifier les perceptions des collaborateurs sur les comités auxquels ils participent.

- ▲ Faisons comme si je ne savais rien du **Collectif**... Pourriez-vous me le décrire?
 - Qui a eu l'idée d'être membre Collectif et pour quelles raisons?
 - Quels sont les liens entre la mission de votre organisme, institution ou association, et celle du comité auquel vous participez dans le cadre du Collectif...?
- ▲ Quelle est **votre perception du comité** auquel vous avez participé?
 - Quel rôle jouez-vous dans ce comité?
 - Quel est votre contribution au Collectif et à sa mission?
 - Sentez-vous avoir eu une connaissance suffisante des projets du Collectif et de leurs services pour mener à bien vos activités au sein du comité (rencontres, recommandations, etc.)? Expliquez...

2- Activités et partenariat

Cette section vise à connaître les perceptions qu'ont les collaborateurs des activités et des liens de partenariat au sein du Collectif, puis, chemin faisant, à identifier les facteurs qui les facilitent et qui les contraignent.

- ▲ Êtes-vous **satisfait de vos liens** avec les **autres membres** du comité? Pourquoi?
 - Comment se sont passées vos activités (rencontres, transfert d'informations, etc.)? Êtes-vous satisfait du déroulement des rencontres? Pourquoi?
 - Comment décririez-vous votre lien personnel avec le Collectif?

- ▲ Parlez-moi des **retombées du Collectif**, de sa valeur ajoutée...

Les objectifs de votre comité étaient les suivants : (*Comité consultatif*) 1) faciliter le transfert et l'échange des connaissances produites par les divers projets du Collectif; 2) réfléchir à la transférabilité des expériences et; 3) établir des liens entre le Collectif et d'autres organisations ou organismes/ (*Comité de direction*) 1) Veiller au respect de la vision et du bon fonctionnement du partenariat, ainsi que de la progression des comités et collaborateurs du Collectif; 2) développer un plan de communication et un plan de transfert et d'échange des connaissances et; 3) évaluer le processus du Plan d'impact du Collectif et superviser la mesure des résultats escomptés... (... *suite à la page suivante*)

- ... Dans quelle mesure les résultats souhaités ont-ils été atteints? Pourquoi?
- Quelles seraient vos suggestions à ce propos?
-

3- Projections et recommandations

Cette section vise à recueillir les recommandations et les perspectives des collaborateurs sur la pérennité des activités du Collectif. Une rétrospection permet de revenir sur ce qui a été dit ou de parler de sujets non traités.

- ▲ Quelles **leçons** tirez-vous de votre expérience au sein du Collectif?
 - Êtes-vous satisfait du Collectif et de ses impacts? Expliquez...
 - Quels sont ses points forts et ses points à travailler selon vous?
- ▲ Quel est le **legs** du Collectif à votre avis?
 - Que restera-t-il des actions qui ont été menées durant ces trois dernières années?
 - Dans quelle mesure ce projet collectif risque-t-il d'engendrer des impacts durables pour la participation sociale des aînés de la ville de Québec?
 - Si c'était possible d'implanter un « Collectif 2.0 », qu'est-ce qui devrait ou pourrait être fait autrement? Que conseilleriez-vous à quelqu'un qui entame un projet Collectif comme le vôtre?
- ▲ Avez-vous **autre chose** à dire ou à ajouter (questions, commentaires, etc.)?

Je vous remercie de votre participation et vous souhaite une bonne journée.

FIN DE L'ENTREVUE

COLLECTIF ÂÎNÉS ISOLEMENT SOCIAL VILLE DE QUÉBEC

Guide des entrevues individuelles : Schéma 5

(Évaluation qualitative du Plan d'impact de l'IVPSA)

Partenaire type 5 : *Ressources témoins* ou PTÉM

1- Collectif et projet

Cette section vise à identifier les perceptions des ressources sur les comités auxquels ils participent.

- ▲ Pourriez-vous me parler de vous?
 - Quel est votre titre d'emploi et quels sont vos tâches principales?
 - En quoi votre travail est-il lié à l'isolement social des aînés? Par exemple, rencontrez-vous souvent des personnes aînées dans le cadre de votre travail? Expliquez-moi...
- ▲ *Monsieur/madame X* m'a référé à vous pour cette évaluation... Connaissiez-vous le projet pour quel il/elle travaille?...
 - Pourriez-vous me décrire sa mission et ses objectifs?
 - Ce projet fait partie d'un regroupement plus large, le Collectif aîné isolement social ville de Québec... Connaissiez-vous ce collectif? Si oui, pourriez-vous m'en parler un peu?
 - Quels sont les liens entre la mission de votre organisme, institution ou association, et celle du comité auquel vous participez dans le cadre du Collectif...?
 - En quoi êtes-vous lié au Collectif ou à l'un de ses projets dans votre travail quotidien? En quoi?

2- Activités et partenariat

Cette section vise à connaître les perceptions qu'ont les ressources externes des activités et des liens de partenariat au sein du Collectif, puis, chemin faisant, à identifier les facteurs qui les facilitent et qui les contraignent.

- ▲ Êtes-vous **satisfait de vos liens** avec les **membres** du projet inscrit dans le Collectif? Pourquoi?
 - Comment se sont passé vos activités (rencontres, transfert d'informations, etc.)? Êtes-vous satisfait du déroulement des rencontres? Pourquoi?
 - Comment décririez-vous votre lien personnel avec le Collectif?
- ▲ Parlez-moi des **retombées du Collectif**, de sa valeur ajoutée...
 - ... Dans quelle mesure les résultats souhaités ont-ils été atteints? Pourquoi?
 - Quelles seraient vos suggestions à ce propos?

3- Projections et recommandations

Cette section vise à recueillir les recommandations et les perspectives sur la pérennité des activités du Collectif. Une rétrospection permet de revenir sur ce qui a été dit ou de parler de sujets non traités.

- ▲ Quelles **leçons** tirez-vous de votre expérience au sein du Collectif?
 - Êtes-vous satisfait du Collectif et de ses impacts? Expliquez...
 - Quels sont ses points forts et ses points à travailler selon vous?

- ▲ Quel est le **legs** du Collectif à votre avis?
 - Que restera-t-il des actions qui ont été menées durant ces trois dernières années?
 - Dans quelle mesure ce projet collectif risque-t-il d'engendrer des impacts durables pour la participation sociale des aînés de la ville de Québec?
 - Si c'était possible d'implanter un « Collectif 2.0 », qu'est-ce qui devrait ou pourrait être fait autrement? Que conseillerez-vous à quelqu'un qui entame un projet Collectif comme le vôtre?
- ▲ Avez-vous **autre chose** à dire ou à ajouter (questions, commentaires, etc.)?

Je vous remercie de votre participation et vous souhaite une bonne journée.

FIN DE L'ENTREVUE

Annexe 4 : La grille d'analyse du partenariat

- A - LES CONDITIONS PRÉALABLES AU DÉMARRAGE DU PARTENARIAT	Sans	Secondaire	Importante	Essentielle	Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
A 1 : Motivations au partenariat	- 1 - Importance				- 2 - Satisfaction				
Il y a une nécessité bien ressentie par les participants de travailler en partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
Les participants sont motivés à travailler en partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
Les orientations du projet fait en partenariat cadrent dans la mission de mon organisation.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
A 2 : Relations avec les partenaires	- 1 -				- 2 -				
Il y a implication de tous les acteurs utiles à l'atteinte des résultats au sein du partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
Il y a un engagement formel des participants envers le partenariat (ex. : protocole de collaboration signé).	1	2	3	4	1	2	3	4	0
Il y a une relation de confiance entre les participants au partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
Il y a une relation de respect entre les participants au partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
Il y a une reconnaissance réciproque entre les chercheurs et les partenaires du milieu réunis en partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
Les participants possèdent les habiletés pour agir et interagir en partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
Les participants possèdent l'attitude pour agir et interagir en partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
Les aînés sont impliqués au sein du projet fait en partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
Commentaires et recommandations sur les conditions préalables au démarrage du partenariat (ex. : attentes) :									

- B -										
L'ORGANISATION DU PARTENARIAT										
Structuration des objectifs, des tâches et des rapports entre les partenaires	Sans	Secondaire	Importante	Essentielle	Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas	
B 1 : Attentes des participants	- 1 -				- 2 -					
Il y a une compréhension commune du projet et de ses enjeux par les participants au partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Il y a compréhension de ce qu'est la recherche et comment elle s'insère au projet par les participants au partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Les attentes individuelles sont clairement définies et comprises par les participants au partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Les attentes communes sont clairement définies et comprises par les participants au partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
B 2 : Pouvoir d'agir du groupe de partenaires	- 1 -				- 2 -					
Un fonctionnement démocratique a été établi entre tous les participants au partenariat (partage démocratique du pouvoir).	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Mon organisation fait preuve de solidarité et d'engagement envers le partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Mon organisation voit une valeur ajoutée à sa participation au partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
À titre de participant mandaté par mon organisation, je possède le pouvoir de prendre des décisions en partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
L'équipe de partenaires possède les ressources nécessaires à la réalisation du projet (ex. : humaines, matérielles et financières).	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
B 3 : Planification de l'action en partenariat	- 1 -				- 2 -					
Un plan d'action a été élaboré par les participants au partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Les rôles et les responsabilités des participants au partenariat sont clairement définis et acceptés par tous.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
L'expertise et les forces de chaque participant au partenariat sont reconnues.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Un langage compréhensible est utilisé par les participants au partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Les informations pertinentes circulent de façon efficace au sein du groupe de partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Un échéancier commun a été élaboré par les participants au partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Les mandats des partenaires sont réalisés dans les délais et échéances prévus.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	
Des moyens sont prévus pour assurer une traçabilité de la démarche de partenariat.	1	2	3	4	1	2	3	4	0	

B 4 : Organisation et leadership		- 1 -				- 2 -				
Un ou des leaders sont identifiés au sein du groupe de partenariat.		1	2	3	4	1	2	3	4	0
Une autorité est déléguée au(x) leader(s) à l'intérieur du groupe de partenariat.		1	2	3	4	1	2	3	4	0
Le ou les leaders du groupe de partenariat agissent démocratiquement.		1	2	3	4	1	2	3	4	0
Le rôle et les responsabilités du leader ou des leaders ont été clairement identifiés (médiation, arbitre, guide, etc.).		1	2	3	4	1	2	3	4	0
La méthode de travail utilisée par le groupe de partenariat est efficace.		1	2	3	4	1	2	3	4	0
Des mécanismes existent afin d'intégrer de nouveaux participants au partenariat en cours de projet (mise à jour, suivi, etc.).		1	2	3	4	1	2	3	4	0
Des mécanismes existent pour gérer et résoudre les conflits au sein du groupe de partenariat.		1	2	3	4	1	2	3	4	0
Commentaires et recommandations sur les conditions concernant l'organisation du partenariat (ex. : attentes) :										
- C - LE SUIVI ET L'ÉVALUATION DU PARTENARIAT										
C 1 : Suivi et évaluation du partenariat au terme du projet		- 1 -				- 2 -				
Une évaluation de l'engagement, des rôles et des responsabilités des participants au partenariat est prévue au moment approprié.		1	2	3	4	1	2	3	4	0
Il y a une évaluation de l'action collective (travail d'équipe) des participants au partenariat.		1	2	3	4	1	2	3	4	0
Il y a une évaluation de l'atteinte des objectifs (résultats).		1	2	3	4	1	2	3	4	0
Il y a une évaluation de la pertinence de poursuivre le partenariat.		1	2	3	4	1	2	3	4	0
Commentaires et recommandations sur les conditions concernant le suivi et l'évaluation du partenariat (ex. : attentes) :										

Annexe 5 : Les résultats des sondages du CABC et d'ATV

Sondage sur les services du CABC

Avant de présenter des résultats du sondage, voici des informations sur les répondants et le questionnaire. Sur les 19 personnes qui ont accepté de répondre à la plupart des questions, 14 étaient des femmes et 5 des hommes. Elles étaient âgées entre 55 et 64 ans (7), entre 65 et 69 ans (4), entre 70 et 74 ans (3), entre 75 et 79 ans (2), entre 80 et 84 ans (2) et de 85 et plus (1). La grande majorité de celles-ci, 15 sur un total de 18 réponses, habitaient seules.

Les questions posées dans le questionnaire étaient semblables à celles du sondage de l'IVPSA. Elles se référaient aux mêmes variables utilisées pour mesurer l'isolement social, soit : la perception que les personnes ont du soutien qu'elles obtiennent, leur niveau de participation à des activités, leur sentiment d'appartenir et d'être ou non valorisé par un réseau de contacts (famille, amis, connaissances). Voici les réponses obtenues pour chacune d'elle :

Avez-vous une personne sur qui vous pouvez compter pour vous écouter?

Total des répondants	Jamais	Rarement	Parfois	La plupart du temps	Tout le temps	Proportion : jamais, rarement parfois
17	9	2	2	1	3	76 %

Avez-vous une personne pour vous conseiller en cas de crise?

Total des répondants	Jamais	Rarement	Parfois	La plupart du temps	Tout le temps	Proportion : jamais, rarement parfois
18	5	6	2	2	3	72 %

Avez-vous une personne qui peut vous venir en aide lorsque vous en avez besoin?

Total des répondants	Jamais	Rarement	Parfois	La plupart du temps	Tout le temps	Proportion : jamais, rarement parfois
18	2	3	5	6	2	55,6 %

À quelle fréquence participez-vous avec d'autres à des activités qui sont agréables ou qui vous tiennent particulièrement à cœur? Participez-vous à ce genre d'activités...

Total des répondants	Au moins 1 X par jour	Au moins 1 X par semaine	Au moins 1 X par mois	Au moins une fois par année	Jamais	Proportion : jamais, 1 X par année
18	3	7	2	-	6	33,3 %

Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez votre degré d'accord :

... Je me sens proche de ma famille, mes amis et mes connaissances

Total (18 moins 2 personnes qui ont préféré ne pas répondre)	Fortement en désaccord	En désaccord	Neutre	En accord	Fortement en accord	Je ne sais pas/préfère ne pas répondre	Proportion : fortement en désaccord, en désaccord, neutre
16			5	7	4	2	31,25 %

... Je me sens valorisé par ma famille, mes amis et mes connaissances

Total (19 moins la personne qui a préféré ne pas répondre)	Fortement en désaccord	En désaccord	Neutre	En accord	Fortement en accord	Je ne sais pas/préfère ne pas répondre	Proportion : fortement en désaccord, en désaccord, neutre
18	1	1	4	8	4	1	33,3 %

Même si ces données doivent être interprétées avec précaution, étant donné le faible nombre de personnes ayant répondu aux questions (entre 16 et 19 pour chaque question), on constate que l'échantillon fait montre d'une proportion très élevée de gens qui indiquent ne pouvoir compter que jamais, rarement ou parfois sur une personne pour les écouter (76 %), les conseiller en cas de crise (72 %) ou encore pour leur venir en aide (55,6 %). Aussi, 33,3 % ne font jamais d'activités qui leur tiennent à cœur ou n'en font qu'une fois l'an. Environ le tiers ne se sent pas particulièrement proche (5 ont répondu « neutre » à cette question) de leur famille, connaissances ou amis, et le même pourcentage ne se sent pas (ou peu) valorisé par ceux-ci.

Les fréquences des raisons évoquées pour lesquelles les 19 personnes interrogées ont eu recours aux services du CABC se déclinent comme suit (à noter que deux personnes ont indiqué deux choix, pour un total de 21) :

6 : Sortir de l'isolement
 2 : Participation sociale
 3 : Aide à domicile
 2 : Santé mentale, psychologique
 2 : Abus/maltraitance
 1 : Transport
 1 : Logement
 1 : Aide juridique
 1 : Revenus
 1 : Consommation, dépendance
 1 : S'informer sur les services du CABC

Pour ce qui est de la manière dont les gens ont été mis en relation avec les services du CABC, les réponses vont comme suit : un organisme communautaire (5 personnes), référence faite par un tiers ou un membre de la famille (4 personnes), démarches de la personne elle-même (4 personnes), la publicité (par exemple le feuillet paroissial) (3 personnes), un travailleur de milieu (3 personnes).

Le sondage montre aussi que le taux de satisfaction à l'égard des services reçus est élevé. Il en va de même en ce qui a trait aux informations transmises : 83,3 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites des services obtenus et 88 % sont satisfaites ou très satisfaites des informations qu'elles ont obtenues. Ainsi, bien que les données soient peu nombreuses, celles disponibles montrent les bienfaits des services du CABC dans le soutien aux besoins des personnes âgées, incluant celui de briser leur isolement qui constitue la première raison de la mise en relation.

Sondage sur les habitudes de déplacement des personnes âgées – ATV

Avant de présenter les résultats du sondage (les données qui suivent sont tirées directement de l'analyse produite par ATV), voici quelques spécifications sur la démarche utilisée et les raisons expliquant la difficulté d'atteindre les 500 répondants visés. Rappelons que ce sont 173 personnes âgées de 65 ans et plus qui ont répondu au sondage.

Le sondage a été diffusé par l'équipe TanGo à travers son réseau d'organismes contacts. Les organismes le distribuaient aux personnes âgées faisant partie de leur environnement. Pour rejoindre des personnes en dehors des réseaux, l'équipe a élaboré une affiche installée dans différents commerces et centres communautaires. Elle a également profité de différentes occasions (formations auprès d'intervenants, salon/colloque, etc.) pour en faire la promotion. Des prix de participation, issus de collaboration avec des commerces, étaient aussi disponibles pour stimuler la participation. Malgré ces efforts, l'objectif de 500 répondants n'a pas été atteint en raison, notamment, des enjeux

suivants:

Difficulté à rejoindre les personnes âgées

La promotion du sondage sur des plateformes numériques (Facebook, infolettres) comportait l'avantage de transmettre rapidement l'information aux personnes concernées à faible coût. Mais, la réussite de ce mode de diffusion auprès des personnes âgées a été surévaluée. Même les envois par courriels effectués auprès des organismes pour faire la promotion du sondage ne se sont pas avérés très fructueux. Les nouvelles technologies ont été moins utilisées que prévu par cette tranche d'âge de la population. Cette méthode n'aura finalement permis de rejoindre que peu de personnes âgées, ou de le faire par l'intervention d'une tierce personne. Si une personne âgée se montrait intéressée à remplir le sondage, cela lui demandait cet effort supplémentaire de contacter l'équipe de TanGo afin d'obtenir un formulaire papier ou encore, de trouver un poste informatique et de l'accompagnement pour le remplir en ligne.

Des collaborations difficiles

L'équipe TanGo s'est retrouvée face à la difficulté de trouver des collaborateurs pour identifier des prix de participation. Elle devait aussi avoir des autorisations pour la pose d'affiches de promotion du sondage. Dans certains cas, les affiches étaient rapidement retirées ou avaient peu de visibilité, se retrouvant parmi un lot de publicités.

Gestion des sondages papier

L'envoi et le rapatriement des formulaires ont donné lieu à l'établissement d'un mode de gestion qui a demandé des investissements en termes de suivi du matériel, de déplacement et de temps (saisie manuelle des résultats, etc.). Ayant des ressources humaines et matérielles limitées, l'équipe TanGo a priorisé les marches exploratoires et les formations adressées aux intervenants.

Résultats du sondage

Au total, ce sont 178 personnes qui ont répondu au sondage, mais seulement 173 répondaient aux critères d'être âgé(e) de 60 ans et plus et de résider sur le territoire de la ville de Québec.

Portrait des répondant(e)s

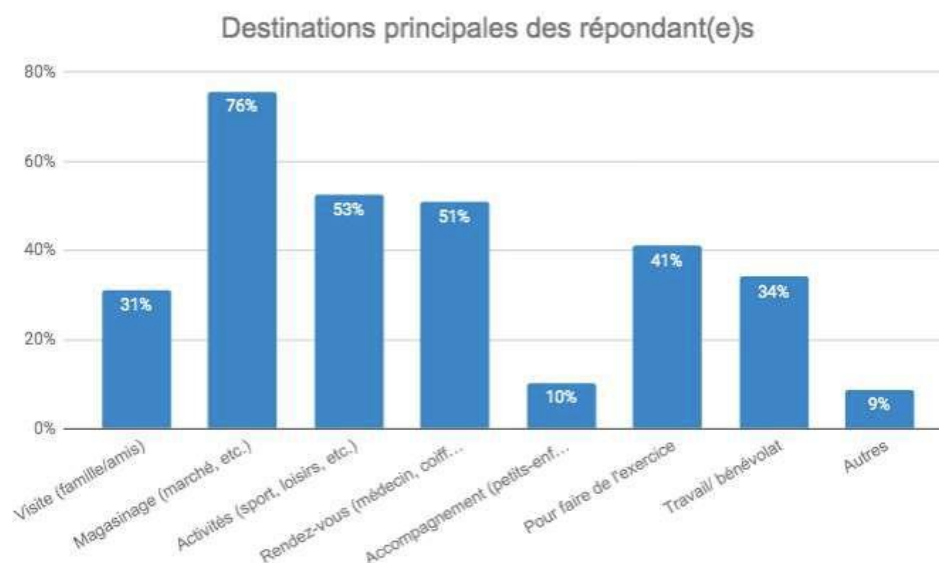
Les femmes représentent 71 % du total des répondants. La tranche d'âge la plus représentée est celle des 60 à 69 ans (54 %), et la seconde, celle des 70 à 79 ans (39 %). Il est à noter que 2 % des répondants se situent dans la tranche d'âge la plus élevée des 90 à 99 ans.



Habitudes de déplacement

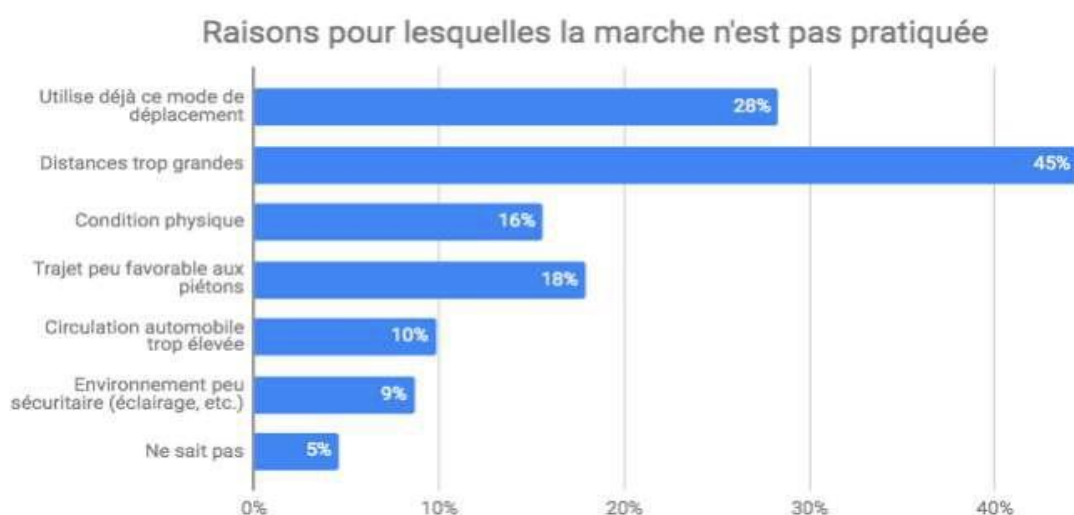
Lorsque les répondants étaient interrogés sur les modes de déplacement principalement utilisés (à raison d'au moins une fois par semaine), les réponses les plus populaires étaient la voiture en tant que conducteur (71 %), la marche (54 %), le transport en commun (31 %) ainsi que la voiture en tant que passager (28 %). Il est intéressant de constater que le vélo est utilisé hebdomadairement par 10 % des répondants, tandis que le transport adapté est utilisé par 5 %.

Tout mode de déplacement confondu, les destinations/motifs de déplacement les plus mentionnés sont **les lieux de magasinage** (un peu plus du ¼ des répondants), tandis que près de la moitié des répondants ont répondu les activités - sport, loisir, social- (53 %) ainsi que les rendez-vous divers - médical, coiffure, etc.- (51 %).



La pratique de la marche chez les répondant(e)s

La marche est le deuxième mode de déplacement le plus utilisé, avec une proportion de 54 %, ce qui représente 94 personnes sur 173. La fréquence des déplacements à pied est relativement élevée, avec près du quart des répondants qui affirment marcher respectivement plusieurs fois par jour, une fois par jour ainsi qu'environ 3 fois par semaine. Une bonne majorité (89 %) n'a pas besoin d'aide à la marche. La canne est l'outil le plus utilisé (6 %), tandis que les autres types d'aides (marchette, fauteuil roulant, triporteur, quadriporteur, etc.) ne sont que très peu utilisés. Pour ceux et celles qui marchent peu ou pas du tout, la principale raison est la distance trop grande entre le domicile et les destinations (45 %), puis le trajet jugé peu favorable (18 %) et la condition physique qui ne permet pas de soutenir la pratique de la marche (16%).



Fait intéressant : Lorsque interrogés sur leur intérêt à se déplacer plus souvent à pied si les aménagements étaient mieux adaptés aux piétons, ce sont au total 53 % des répondants qui ont répondu par l'affirmative, 18 % par la négative et près du quart qui ont répondu « ne sait pas ».

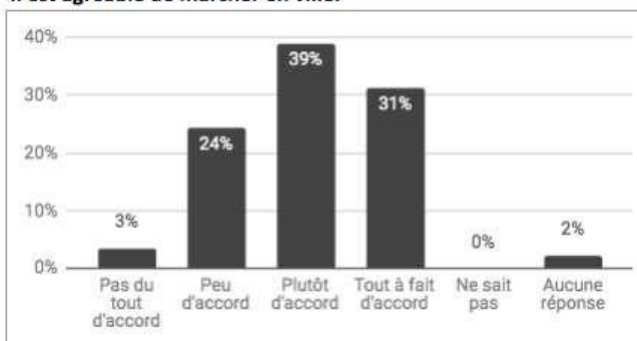
Évaluation qualitative d'éléments liés à la pratique de la marche

Le sondage comportait une section qualitative où les participants étaient invités à identifier leur niveau d'accord par rapport à des affirmations sur la pratique de la marche sur le territoire de la ville de Québec.

Environnement de marche

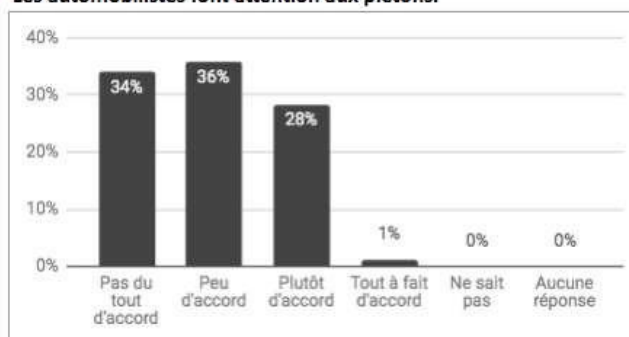
La majorité des participants ont affirmé être plutôt ou tout à fait en accord avec le fait qu'il était agréable de marcher en ville (total de 70 %), tandis qu'un peu plus du quart des répondants n'était peu ou pas d'accord (total de 27 %).

Il est agréable de marcher en ville.



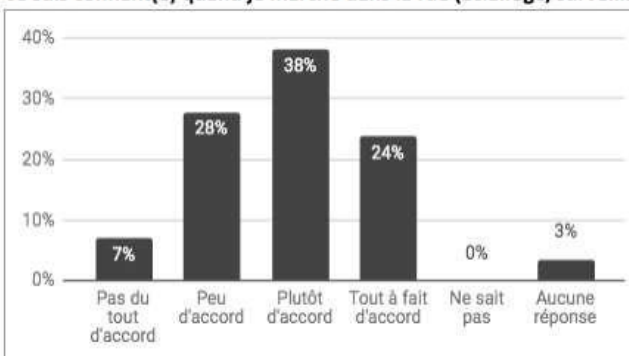
En ce qui concerne l'affirmation « les automobilistes font attention aux piétons », ce sont 70 % des répondants qui n'étaient pas du tout ou peu d'accord. La balance des répondants était toutefois plutôt en accord (29 %).

Les automobilistes font attention aux piétons.



Dans l'ensemble, la majorité des répondants (62 %) ont affirmé se sentir confiants et en sécurité lors de leurs déplacements à pied. En contrepartie, une bonne proportion des répondants (35 %) ne se sentirait pas tout à fait en sécurité en raison de manque d'éclairage, de la surveillance, etc.

Je suis confiant(e) quand je marche dans la rue (éclairage, surveillance).

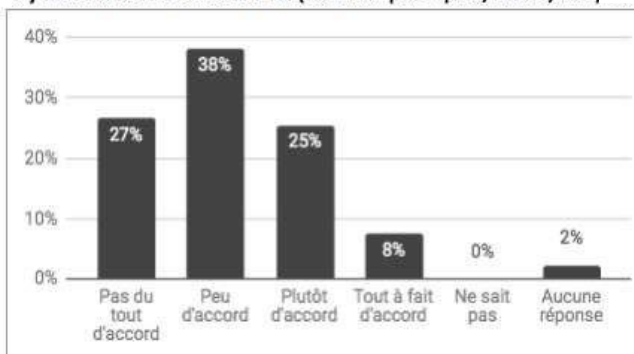


Infrastructures piétonnières

Les 3 affirmations de cette catégorie ont toutes connu des pourcentages de désaccord élevés.

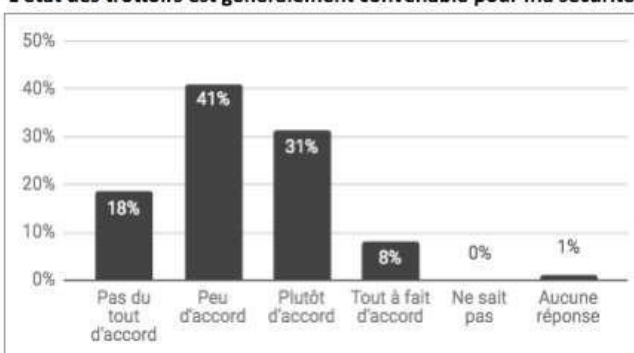
Près du deux tiers (65 %) des participants n'étaient pas du tout ou peu en accord avec le fait qu'il y ait assez de **mobilier urbain** (toilettes publiques, bancs, etc.) dans leur secteur, contre 33 % qui étaient somme toute d'accord.

Il y a assez de mobilier urbain (toilettes publiques, bancs, etc.)



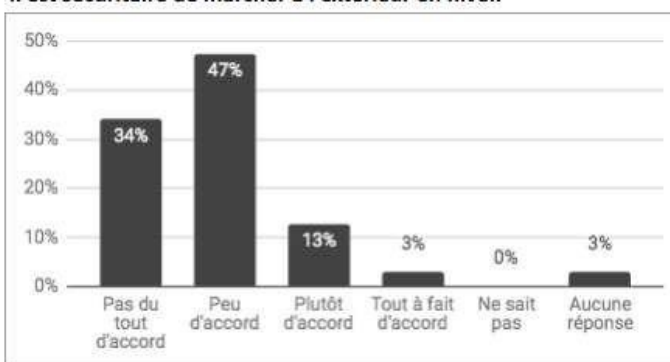
Près de six répondants sur dix ont mentionné que l'état des trottoirs n'était généralement pas convenable pour leur sécurité. La présence de fissures, de même qu'une mauvaise configuration des trottoirs (poteaux en plein milieu, étroitesse du trottoir, etc.) ont été soulevées par de nombreux participants aux activités TanGo.

L'état des trottoirs est généralement convenable pour ma sécurité.



Finalement, la plus haute proportion de désaccord a été obtenue au niveau des conditions de marche hivernale, avec une proportion de 81 % de répondants ayant affirmé ne pas trouver sécuritaire de marcher à l'extérieur en hiver. Seulement 16 % ont répondu de manière positive.

Il est sécuritaire de marcher à l'extérieur en hiver.



Traversée des piétons

Les avis étaient plutôt partagés au sujet de la traversée des intersections dans les délais donnés par les feux piétons. Un total de 56 % des participants sont plutôt ou tout à fait en accord sur le fait qu'il était facile de traverser les intersections à l'intérieur du délai donné, tandis qu'un total de 42 % des répondants ont répondu par la négative.

Il est facile de traverser une intersection dans le temps prévu.



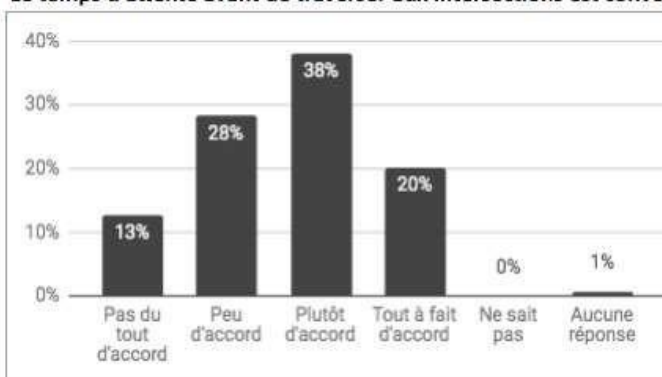
Une bonne majorité (71 %) était d'accord sur le fait qu'il était sécuritaire de traverser lorsque le feu piéton est allumé, contrairement à 27 % qui n'étaient pas en accord. Il s'agit de la proportion de réponses positives la plus élevée de toute cette section.

Il est sécuritaire de traverser lorsque le feu piéton est allumé.



En ce qui a trait au temps d'attente avant de pouvoir traverser aux intersections, la majorité (total de 58 %) affirme être en accord sur le fait que le temps d'attente est convenable. Un total de 41 % des répondants trouve toutefois que les temps d'attente sont trop longs pour les piétons.

Le temps d'attente avant de traverser aux intersections est convenable.



Dans l'ensemble, la cohabitation avec les automobilistes est vue comme un élément négatif dans l'environnement et la pratique de la marche chez les répondants. Par ailleurs, l'offre variée de services offerts par la Ville de Québec, en termes d'animation et de dynamisme du milieu, est grandement appréciée pour l'environnement de marche.

Les infrastructures piétonnières sont quant à elles assez critiquées. Le manque d'entretien des trottoirs (et de la chaussée en général) en période hivernale, le manque de mobilier urbain pour accommoder les déplacements des piétons et le manque global d'entretien des trottoirs (fissures, etc.) ont été notés par de nombreux répondants.

Pour ce qui est de la traversée d'intersections, les avis sont plutôt partagés au sujet de la durée suffisante des feux piétonniers et du temps d'attente avant de pouvoir traverser aux feux. Cependant, une fois le feu piéton activé, il semblerait que la bonne majorité des répondants se sentent en sécurité lors de la traversée, ce qui signifie que les autres usagers de la route (automobilistes, cyclistes, etc.) n'entraveraient pas leur chemin.

Annexe 6 : Les questions du sondage IVPSA

Introduction

Bonjour (bonsoir) monsieur, madame. Je m'appelle _____ et je vous appelle de la firme de sondages XXX. Nous avons été mandatés par YYY pour effectuer une étude dont le but est de mieux comprendre les conditions sociales des personnes âgées de 65 ans et plus de la ville de Québec. Nous accordons une importance particulière à votre opinion, et nous aimerions vous poser quelques questions sur ce sujet. Cela ne prendra que quelques minutes.

LANG Poser à tous

Préférerez-vous répondre à ce questionnaire en anglais ou en français?

Français

Anglais

QUESTIONS D'INCLUSION

Q1. Est-ce que vous, ou quelqu'un de votre ménage, êtes âgé(e) de 65 ans ou plus, résidez dans la ville de Québec et acceptez de participer à ce sondage?

Oui

Non

Remercier et terminer

Nous vous remercions de bien vouloir répondre avec la plus grande spontanéité possible. Nous vous rappelons qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, seule votre opinion compte. Aussi, vos réponses demeureront strictement confidentielles. Le traitement informatique sera anonyme.

[NOTE À L'INTERV : S'IL S'AGIT D'UNE AUTRE PERSONNE DANS LE MÉNAGE, DEMANDEZ À LUI PARLER, PUIS POSER LA Q1 EN LA FORMULANT AINSI : «BONJOUR (BONSOIR), JE COMPRENDS QUE VOUS ÊTES ÂGÉS DE 65 ANS OU PLUS, VOUS RÉSIDEZ À QUÉBEC ET VOUS ACCEPTEZ DE PARTICIPER À CE SONDAGE?»

SI OUI, «MERCI, ON PEUT COMMENCER»]

SÉLECTION ET DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

Q2 Quel âge avez-vous?

LIRE

1. Moins de 65 ans
2. De 65 à 69 ans
3. De 70 à 74 ans
4. De 75 à 79 ans
5. De 80 à 84 ans
6. 85 ou plus

Remercier et terminer

Q3 Indiquez le sexe du répondant:

1. Homme
2. Femme

Q4 Pouvez-vous me donner les trois premiers caractères de votre code postal?

Notez la réponse : _____

99– (NE PAS LIRE) Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

=> POSER Q4a

Q4a Dans quel quartier de la ville de Québec demeurez-vous ?

[NOTE À L'INTERV : Demander la réponse la plus précise possible.]

97- Je ne demeure pas dans la ville de Québec

99 - (NE PAS LIRE) Préfère ne pas répondre

Remercier et terminer

Remercier et terminer

Q5 Quelle est votre langue maternelle?

1. Français

2. Anglais

3. Autre, précisez : _____

(NE PAS LIRE) Je préfère ne pas répondre

Q6 En vous incluant, combien de personnes composent votre ménage en incluant les adultes et les enfants ?

Notez la réponse : _____

(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

ISOLEMENT SOCIAL

TEXT – Merci. Maintenant, j'aimerais vous poser quelques questions sur la façon avec laquelle vous êtes liés avec d'autres personnes dans votre vie.

Q7. En commençant par une question sur l'amitié, combien d'amis ou de parents proches avez-vous environ, c'est-à-dire des personnes avec lesquelles vous vous sentez à l'aise et à qui vous pouvez vous confier?

Notez la réponse : _____

99– (NE PAS LIRE) Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

TEXT – Les prochaines questions concernent le soutien social auquel vous avez accès. Nous nous tournons parfois vers les autres pour avoir de la compagnie, de l'aide ou une autre forme de soutien.

Q8. (choix en ordre) Dans quelle mesure avez-vous accès aux types de soutien suivants quand vous en avez besoin...

LIRE

1. Jamais
2. Rarement
3. Parfois
4. La plupart du temps
5. Tout le temps

- A. ...une personne qui vous écoute quand vous avez besoin de parler.
- B. ...une personne qui vous conseille en situation de crise.
- C. ...une personne pour vous venir en aide lorsque vous en avez besoin.

Ajoutée en T2 : Q8D. (choix en ordre) Lorsque vous avez vécu une situation de crise, avez-vous eu accès à une personne pour vous conseiller?

LIRE AU BESOIN SEULEMENT

1. Oui
2. Non
3. N'a jamais vécu de crise

Q9. À quelle fréquence participez-vous, avec d'autres, à des activités qui sont agréables ou qui vous tiennent particulièrement à cœur? Participez-vous à ce genre d'activités...

LIRE

1. ...au moins une fois par jour
2. ...au moins une fois par semaine
3. ...au moins une fois par mois
4. ...au moins une fois par année
5. ...jamais

TEXT – Maintenant, je vais vous poser quelques questions concernant votre sentiment d'appartenance à votre famille, vos amis et vos connaissances.

Q10. (en rotation)

Pour chacune des affirmations que je vais lire, je vais vous demander de m'indiquer votre degré d'accord. Pour répondre, veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, 1 signifiant que vous êtes fortement en désaccord avec l'énoncé, et 7 fortement en accord. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre opinion.

LIRE

1. Fortement en désaccord
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
7. Fortement en accord

98 – (NE PAS LIRE) Je ne sais pas – *NE PAS RELANCER*

99 – (NE PAS LIRE) Je préfère ne pas répondre – *NE PAS RELANCER*

- A. ...je me sens proche de ma famille, mes amis et mes connaissances.
- B. ...je me sens valorisé par ma famille, mes amis et mes connaissances.

Ajoutée en T2 : CONNAISSANCE DE L'ISOLEMENT SOCIAL ET DES PROJETS PARTENAIRES

Ajoutée en T2 : Q11. Poser à tous, mention multiple (min.1 max.5)

Au cours des derniers mois, avez-vous vu entendu parler de l'isolement social des aînés?

Si oui, où en avez-vous entendu parler?

Oui, à la télévision

Oui, à la radio

Oui, sur Facebook ou sur YouTube

Oui, dans les journaux

Oui, par quelqu'un que je connais

Non, je n'ai pas entendu parler de l'isolement social des aînés au cours des derniers mois

Ajoutée en T2 : Q12. Poser à tous, mention simple

Au cours des derniers mois, avez-vous vu entendu parler de...?

A. du service TanGo, qui offre des formations au transport en commun et des marches exploratoires?

Oui

Non

B. du programme Aînés-nous à vous aider! Présent dans votre quartier, qui est un service de travailleurs de milieu ?

Oui

Non

C. du projet Voisins solidaires, qui vise à encourager le voisinage ?

Oui

Non

D. de l'exposition ou de la pièce de théâtre L'isolement social des aînés n'est pas une fatalité! ?

Oui

Non

Ajoutée en T2 : Q13. Poser si OUI à au moins un des énoncés Q12AD – mention multiple – reprendre seulement les choix connus à Q12

Avez-vous personnellement utilisé un de ces services ou participé à une de ces activités? Si oui, lequel ou lesquels?

NE PAS LIRE

Oui, j'ai utilisé le service TanGo

Oui, j'ai utilisé le programme Aînés-nous à vous aider!

Oui, j'ai participé au projet Voisins solidaires

Oui, j'ai vu la pièce L'isolement social des aînés n'est pas une fatalité!

Non, aucun de ces services ou activités

TAILLE DU MÉNAGE

TEXT – La dernière question concerne la composition de votre ménage.

Correspond à Q 11 en T1 : Q14. Poser à tous - Une mention possible

Habitez-vous avec une ou plusieurs personnes? Si oui, quel est votre lien avec ces personnes?

[NOTE À L'INTERV : déterminer la catégorie de réponse en fonction de la réponse du répondant.]

NE PAS LIRE

1. Vit seul
 2. Vit avec son conjoint-e ou son partenaire (seulement)
 3. Vit avec son conjoint-e ou son partenaire **et** une autre membre de sa famille
 4. Vit avec un membre de sa famille (**mais pas** avec son conjoint-e ou son partenaire)
 5. Vit avec un ou plusieurs amis
 6. Autre (incluant dans un centre d'hébergement ou centre de soins)
 - a. Précisez
- 99- (NE PAS LIRE) Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

COMPLETE – X vous remercie pour votre collaboration et votre temps.

Annexe 7 : Les activités médiatiques

Archives de vidéos consacrés au Collectif aînés isolement social – ville de Québec

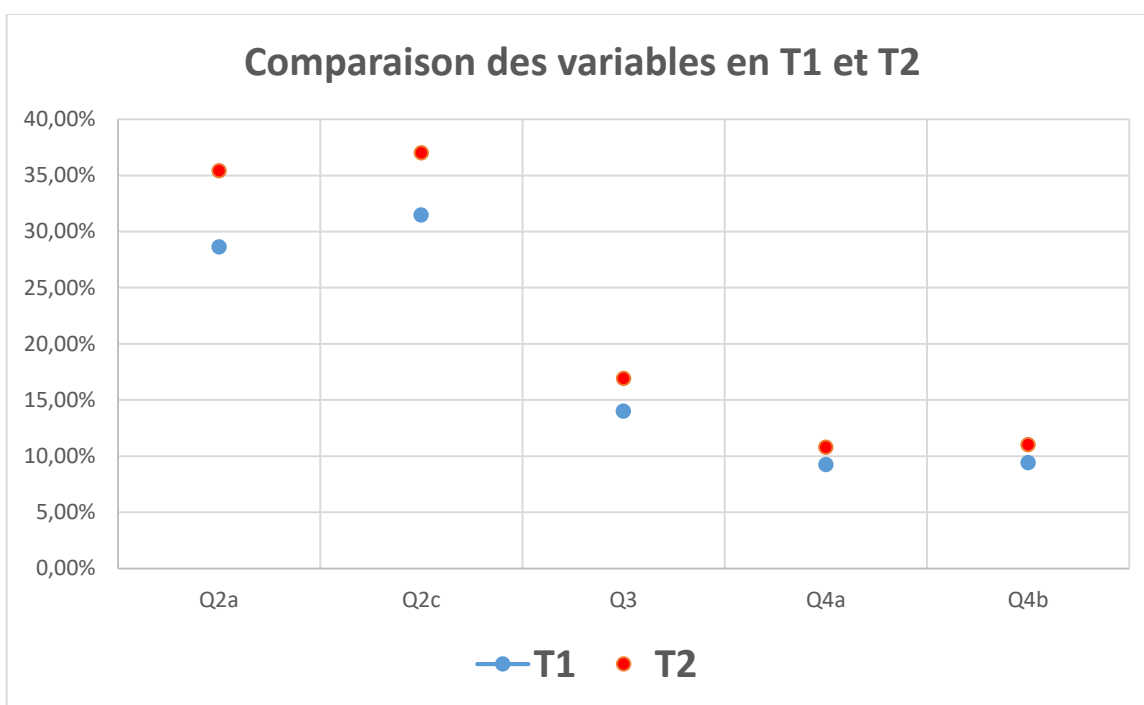
- **CCAP.TV.** (2016). « Entrevue avec Louis Lemieux, coordonnateur des services des individus, Aînés-nous à vous aider », Québec, CCAP.TV.
- **Duchaine, Hugo.** (2017). « Des centaines d'aînés meurent complètement seuls », *TVA Nouvelles*. Québec, TVA.
- **Radio-Canada.** (2017, 13 décembre). « Parlons isolement social des aînés avec André Tourigny ». Reportage radiophonique diffusé dans le cadre de l'émission *Première Heure* animée par Claude Bernatchez, Québec. Repéré à : <http://camarchedoc.org/chroniques-sante/13-decembre-parlons-isolement-social-aines-andre-tourigny/>
- **Collectif aînés isolement social.** (2018). « Sortir de l'isolement, l'affaire de tous! » Repéré à : <https://www.youtube.com/watch?v=1fOfx8e5UE&t=16s> ; <https://www.facebook.com/Collectifainesquebec/>
- **Radio-Canada.** (2018, 18 janvier). « Les impacts de la solitude sur la santé : les explications avec Diana Gonzales ». Reportage radiophonique diffusé dans le cadre de l'émission *l'Heure du monde* animé par Jean-Sébastien Bernatchez. Repéré à : <https://ici.radio-canada.ca/premiere/emissions/l-heure-du-monde/episodes/398722/audio-fil-du-jeudi-18-janvier-2018>
- **Radio-Canada.** (2018, 12 février). « Briser l'isolement des aînés ». Reportage radiophonique diffusé dans le cadre de l'émission *Première Heure* animée par Claude Bernatchez. Radio-Canada Première. Repéré à : <https://ici.radio-canada.ca/premiere/emissions/premiere-heure/segments/entrevue/58932/isolement-aines-tourigny-pavard>
- **Senay, Cathy.** (2018, 12 février). « Des travailleurs de rue pour sortir les aînés de l'isolement », Radio-Canada. Repéré à : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1082968/isolement-aines-solitude-travailleurs-milieu-personnes-agees>
- **Épisode 10 – Gériatrie – Isolement social, Ça marche Doc!, Émissions santé-urbanité 2017-2018, Matv.** Repéré à : <https://camarchedoc.org/emissions-sante-2017-2018/episode-geriatrie-isolement-social/>
- **Collectif aînés isolement social.** (2019). « Un aîné sur trois est à risque... ». Repéré à : https://www.youtube.com/watch?v=R8Oc3lMlwaE&t=1s&fbclid=IwAR1o2k6fZ1OhOwDYFU7I59PX9XQa4SQk49I0_fWgpxkMe8CC6Q5ua2VCjcA
- **LCN.** (2019). « Entrevue avec André Tourigny », diffusée le 9 mars 2019.

Archives d'articles de presse, consacrés au Collectif aînés isolement social – ville de Québec

- **Fortin, Pierre-Olivier.** (2016, octobre). « Des sentinelles pour briser l'isolement social des aînés », Le journal de Québec. Repéré à : <https://www.journaldequebec.com/2016/10/12/des-sentinelles-pour-briser-isolement-des-aines>
- **Allard, Sophie.** (2017). « Le poids de la solitude : toxique solitude », La Presse +. Repéré à : http://plus.lapresse.ca/screens/25aec0f0-2577-4603-b8c1-d58603cb1da4_7C_l7qsuMzNQg1p.html,
- **Laliberté, Jacques.** (2017). “Le ROHQ participe au comité consultatif du Collectif aînés isolement social - ville de Québec” dans Quadrilatère, septembre 2017.
- **Tourigny, André.** (2017, 27 septembre). « L'isolement social des aînés : un enjeu de santé et de qualité de vie! », Le Journal de Québec. Repéré à : [:https://www.pressreader.com/canada/le-journal-de-quebec/20170927/282759176861530](https://www.pressreader.com/canada/le-journal-de-quebec/20170927/282759176861530)
- **Raymond, Émilie, Gagné, Denise, Sévigny, Andrée, Tourigny, André.** (2008). La participation sociale des aînés dans une perspective de vieillissement en santé. Réflexion critique appuyée sur une analyse documentaire. Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Institut national de santé publique du Québec, Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec et Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval, 111 pages.
- **Paré, Isabelle.** (2018, janvier). « La solitude mine la santé psychologique et physique », Le Devoir. Repéré à : <https://www.ledevoir.com/societe/sante/518510/un-ministere-de-la-solitude>
- **Roux, Martine.** (2018, 11 mai). « Place aux super-vieux », L'Actualité. Repéré à : <https://lactualite.com/sante-et-science/2018/05/11/place-aux-super-vieux/>
- **Priestley, Linda.** (2018). « 12 conseils pour ne plus se sentir seul », Le Bel Âge. Repéré à : <https://www.lebelage.ca/ma-sante/psycho/12-conseils-pour-ne-plus-se-sentir-seul>
- **Centre Wellness.** (2018). « Reducing social isolation of seniors », The Community Wellness Centre (WE) at Jeffery Hale. Repéré à : <https://wejh.ca/reducing-social-isolation-of-seniors/>
- **Le Chuchotteur.** (2018). « Lancement vidéo Collectif » dans Le Chuchotteur. Vol. 6 numéro 3.

Annexe 8 : La comparaison des variables servant à mesurer l'isolement social

Cette figure présente la proportion de personnes interrogées au temps 1 (T1) et au temps 2 (T2) ayant répondu « jamais », « rarement » ou encore « parfois » aux questions associées aux variables qui apparaissent dans la légende.



Légende

Q2a : Avez-vous de l'écoute lorsque vous en avez besoin?

Q2c : Avez-vous de l'aide lorsque vous en avez besoin?

Q3 : Participez-vous régulièrement à des activités?

Q4a : Vous sentez-vous proche de votre (vos) famille, amis et connaissances?

Q4b : Vous sentez-vous valorisé par votre (vos) famille, amis et connaissances?