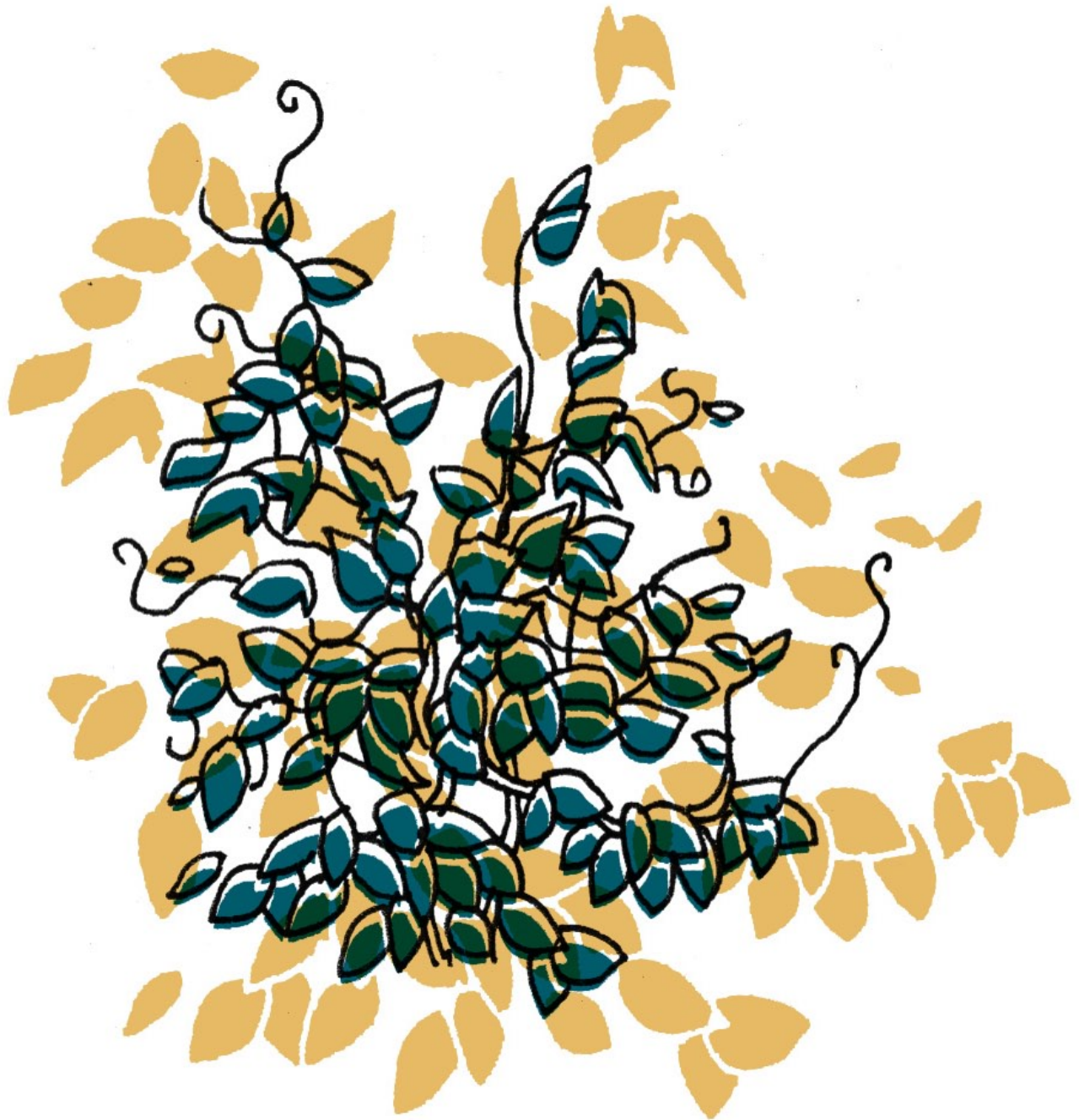


Des questions d'amitié

Une enquête intergénérationnelle au Santropol Roulant

Marc Nisbet



Remerciements

NOUS AIMERIONS REMERCIER les nombreuses personnes qui ont contribué à ce projet d'enquête. En tout premier lieu, nous tenons à remercier les membres et les bénévoles de notre popote roulante dont la passion et la générosité ont donné vie à ce projet. Nous aimerions remercier en particulier les membres du comité d'orientation intergénérationnel : Anne, Susie, Augustine, Laura, Roy et Erin, qui ont aidé à concevoir et à guider cette enquête au cours de l'année passée, ainsi que Julia Nisbet et Christine Superina, qui nous ont offert leurs remarquables compétences en rédaction. Enfin nous aimerions exprimer notre reconnaissance à la Fondation du Grand Montréal pour leur réflexion à long terme et pour leur financement qui a rendu possible ce projet.



Santropol Roulant

4050, rue St-Urbain, Montreal, QC H2T 3A2

514.284.9335

www.santropolroulant.org



Fondation du Grand Montréal
Foundation of Greater Montreal

Table des matières

Qui nous sommes	4
Ce qui a motivé cette enquête	5
Ce que nous avons prévu faire et nos principes directeurs	6
Qui a participé	7
Création des données	9
Ce que nous avons découvert	11
Conclusions	18
Annexe: Guide de conversation	19

Qui nous sommes

LE SANTROPOL ROULANT, un organisme de popote roulante intergénérationnel situé au centre-ville de Montréal et qui vient de fêter ses 12 ans, est un espace communautaire prospère qui attire des gens de toutes origines venus travailler et contribuer bénévolement à un effort de transformation positive dans le monde.



Notre programme de popote roulante dynamique et innovant a livré 23 500 repas l'année dernière, mobilisant 45 000 heures d'énergie et d'inspiration provenant de notre communauté de bénévoles.

Notre démarche de « soins de santé communautaires » est fondée sur la prévention et sur la promotion des facteurs de protection assurant la santé et le bien-être des aînés et sur les réseaux de soutien qui les entourent. Réciproquement, nous encourageons les aînés à s'engager en tant que membres de l'organisme en leur donnant le pouvoir de voter à nos assemblées et en les invitant à titre de partenaires de leur propre santé dotés du pouvoir d'adapter à leur convenance les services qui leur sont offerts.

Parmi les facteurs physiques et psychologiques essentiels de prévention sur lesquels nous mettons l'accent figurent la livraison d'un repas chaud, diététique et approprié; le renforcement du pouvoir et des choix concernant les modes de vie; l'accès à de puissants réseaux sociaux; la promotion d'un sentiment de confiance; et enfin, l'engagement social et la participation aux activités citoyennes.

Ce qui a motivé cette enquête

IL Y A DEUX ANS, le Santropol Roulant a adopté un modèle organisationnel fondé sur les membres qui reconnaît comme membre quiconque a été bénévole (membre bénévole), a reçu un repas (membre bénéficiaire), a fait un don en argent (membre donateur) ou a travaillé comme employé (membre employé) au Santropol Roulant dans la dernière année. Notre nouveau modèle fondé sur les membres a mis en lumière de nouvelles réflexions à propos de l'engagement dans notre organisme et nous a conduits à identifier quelques schémas.

Au cours des 12 dernières années, nous avons élaboré un service communautaire de repas qui s'enorgueillit de faire une place aux commentaires et à la participation de ses membres afin qu'ils puissent façonner leur propre service et communiquer leurs opinions sur ce qu'on pourrait faire pour l'améliorer. Ces efforts nous ont permis d'obtenir régulièrement un haut niveau de participation des membres de notre popote roulante aux évaluations formelles de notre service de repas et de recevoir un flux continu de commentaires informels, que ce soit par téléphone ou via nos livreurs bénévoles. Nous nous félicitons également du haut niveau de participation des membres de notre service de repas à nos activités intergénérationnelles.

Toutefois, nous observons une exception dans ces niveaux élevés de participation: il s'agit des événements orientés vers la démocratie et le développement organisationnel du Santropol (par exemple: nos assemblées générales annuelles et extraordinaires).

Nos bénévoles maintiennent toutefois un niveau élevé d'engagement, qu'il s'agisse de la participation à la popote roulante, aux activités intergénérationnelles, aux comités restreints et même à notre assemblée générale annuelle, avec un record de 75 participants en mars dernier.

L'une des principales différences dans la manière dont les bénévoles et les bénéficiaires de la popote roulante interagissent avec notre organisme concerne le programme du service de repas. La majorité des contacts entre les membres du service de repas et la communauté du Santropol se font par téléphone avec les employés au sujet du service de repas ou simplement pour dire bonjour, ou sous forme d'une brève conversation avec les bénévoles ou les employés au moment de la livraison du repas.

D'un autre côté, nos bénévoles se rassemblent au bureau du Santropol tous les jours à 14 h 45 et bavardent en attendant que les repas soient prêts à livrer. Cette période dure habituellement une demi-heure pendant laquelle les employés et les bénévoles peuvent faire connaissance, ce que permet aux employés de déceler les centres d'intérêt et les talents des bénévoles et de discuter des plus récentes priorités et des occasions d'engagement dans l'organisme.

L'étape suivante dans l'analyse de l'engagement des membres de la popote roulante fut naturellement de créer un espace destiné au même genre de conversations informelles en vue de nous connaître un peu mieux (membres du service de repas, employés et bénévoles), d'avoir une idée plus précise des intérêts et des talents de nos membres du service de repas et d'ouvrir une fenêtre sur l'éventail des occasions d'engagement qui leur sont offertes.

Ce que nous avons prévu faire et nos principes directeurs

1. Créer un espace destiné aux conversations informelles avec les membres de notre service de repas à titre de première étape vers la compréhension et l'élaboration d'occasions d'engagement à leur intention au Santropol Roulant.
2. Expérimenter des moyens par lesquels nos membres pourraient participer et prendre l'initiative au sujet de certains aspects de la réflexion organisationnelle ; en l'occurrence, le niveau d'engagement des membres du service de repas.
3. Expérimenter de nouvelles manières d'inviter nos membres à jouer un rôle de meneur dans la coordination de projets.
4. Créer une base de réflexion susceptible d'alimenter les discussions futures sur l'engagement et de constituer une ressource pour les autres communautés œuvrant pour un engagement intergénérationnel approfondi.

Il s'agissait d'un projet de recherche participative en ce sens que le processus a été orienté par les employés, les membres du service de repas et les bénévoles du Santropol Roulant, plutôt que par des experts extérieurs. De ce fait, notre démarche à l'égard du processus de collecte de données a été fortement inspirée par notre éthos de développement de la conscience communautaire. Nous considérons le processus de recherche lui-même comme un véhicule de développement de la conscience communautaire et nous avons pris grand soin des éléments suivants :

Promouvoir l'intégration : s'assurer que quiconque est désireux de participer le peut réellement.

Lors de la conception de l'enquête, le Comité d'orientation s'est assuré d'inviter les participants à contribuer à tous les aspects du projet, qu'il s'agisse d'aider à raffiner le processus et à le mettre en forme au fur et à mesure de sa progression, ou de dégager un sens à partir des renseignements collectés.

La conception tenait également compte du fait qu'une certaine proportion de nos membres du service de repas sont en perte d'autonomie et physiquement inaptes à participer aux activités se déroulant loin de chez eux. Pour s'assurer qu'ils puissent participer à l'analyse des données de l'enquête et aux travaux de synthèse visant à dégager des conclusions, une seconde conversation a été intégrée au processus pour leur donner la possibilité de passer en revue les notes prises pendant leurs premières conversations en vue de vérifier leur cohérence et de développer les thèmes qu'ils estiment importants. Tous les participants de l'enquête ont aussi été appelés ou rencontrés en personne pour recueillir des réactions sur leur expérience.

Créer un environnement confortable

Les conversations en groupe ont eu lieu dans nos bureaux tandis que les conversations entre les membres du service de repas et les bénévoles se sont déroulées en des lieux choisis par les participants. Un membre du Comité d'orientation a communiqué avec chacun des participants intéressés pour savoir où ils seraient le plus à l'aise pour se réunir et s'ils préféreraient une rencontre individuelle ou en groupe.

« Lui laisser choisir le lieu de la réunion était un bon début. Elle a pu montrer son autonomie; elle nous a emmené dans un lieu qui faisait partie de sa communauté, où les serveurs la connaissaient, un lieu qui lui était familier. » (Bénévole/F/49)

Rendre le processus amusant et faciliter l'établissement de relations

Chaque rassemblement, qu'il s'agisse des réunions du Comité d'orientation ou d'une session de commentaires des participants plus importante, commençait par un repas et par un bref rappel du chemin parcouru depuis le dernier rassemblement. Les conversations de groupe prévoyaient quelques techniques d'amorce amusantes et humoristiques, histoire de briser la glace.

Qui a participé

Le comité d'orientation intergénérationnel

Une grande partie de ce que nous avons prévu e faire consiste à expérimenter l'intégration et l'appropriation de la réflexion organisationnelle et de la coordination de projets par nos membres. À cet effet, nous avons décidé que le projet serait pris en charge de l'idée originelle à l'achèvement par une équipe intergénérationnelle de membres du Santropol Roulant.

C'est ce comité d'orientation qui a conçu le projet, créé le guide de conversation utilisé par les participants, conduit des conversations d'essai pour affiner le processus, mené des sessions d'orientation pour les participants intéressés, facilité et coordonné les premiers contacts entre les bénévoles et les membres du service de repas, et s'est réuni pour condenser les notes de conversation et les commentaires issus des participants et en tirer un sens.

Voici la composition du comité :

Sarah "Susie" Raphals, 86 ans

Susie s'implique au Santropol depuis deux ans en tant que bénévole dans la cuisine, en aidant à organiser les activités intergénérationnelles, en contribuant au travail de bureau, et maintenant à titre de membre du conseil d'administration. Susie a montré une étonnante aptitude à trouver les vrais enjeux cachés derrière les questions. Susie a été désignée pour participer à l'enquête pour « déterminer les autres centres d'intérêt des clients auxquels nous pourrions répondre. »

Anne Hadzipetros, 27 ans

Anne est un membre dévoué de notre force de livraison bénévole depuis plus d'un an. Anne manifeste régulièrement sa présence lors de nos activités intergénérationnelles en nous aidant à approfondir nos conversations à propos de la contribution que les aînés apportent à leur communauté, en particulier sur le plan de l'influence positive qu'ils exercent sur les jeunes de notre société. Anne s'est jointe au comité d'orientation parce qu'elle « cherchait à contribuer davantage à la communauté du Santropol que seulement lors des livraisons, et que ce projet semblait vraiment intéressant. »

Augustine Girard, 87 ans

Augustine est à la fois membre du service de repas et bénévole du Santropol depuis deux ans tout en contribuant à l'organisation de nos événements intergénérationnels. Augustine a apporté aux membres du comité d'orientation une profonde compréhension des personnalités capable de mettre en échec les généralisations et les stéréotypes. Lorsqu'on lui a demandé ce qui l'a attirée vers cette enquête, elle a répondu : « Lorsque je vais quelque part, je dois contribuer autant que je reçois. Je m'épanouis au contact des autres; ça renforce mon goût de vivre, d'interagir avec les gens de tous âges. Je tiens à laisser quelque chose derrière moi après être allée quelque part. »

Laura Damecour, 21 ans

Laura est bénévole au Santropol depuis janvier 2005 et est une habituée de notre cuisine, où elle aide à préparer les repas et à les livrer. Avec une majeure en sociologie à l'université, Laura était intriguée par les méthodes de recherche du projet d'enquête intergénérationnelle et par la perspective d'en découvrir plus à propos d'« une population cachée, de son isolement social, de l'incroyable valeur des ressources et des connaissances qui pourraient être partagées (et qui devraient être mises au jour). »



Roy Wright, 65 ans

Roy s'implique avec nous depuis plus d'un an et participe à la cuisine et aux livraisons. Il se distingue lors des événements spéciaux, s'avancant pour prêter main forte lors des longues journées et souvent l'un des derniers à repartir. Roy a également été très actif dans nos débats publics à propos du statut de membre et de la démocratie au Santropol. Roy a été intrigué par la description de projet ébauchée par le premier comité d'orientation, auquel il s'est joint peu après.

Erin Despard, 31 ans

Erin est avec le Santropol depuis plusieurs années et se décrit comme « bénévole en année sabbatique, après environ un an de livraisons, en attendant ma réussite à l'examen d'admission au doctorat cet été. » Erin a contribué à la compréhension approfondie des méthodes d'entrevue et a mis l'accent sur sa préoccupation pour la sécurité des membres du service de repas dans

la conception du processus de conversations. Elle s'est intéressée à l'enquête « à cause de sa conception particulièrement intéressante – tout à la fois dynamique, simple et directe. J'ai aussi senti que c'était un projet important : donner à quelqu'un la chance de parler et d'être entendu est l'un des plus précieux cadeaux que l'on puisse lui offrir. »

Les spécialistes en conversation

Un total de 24 bénévoles, 6 employés et 17 membres du service de repas ont prévu de tenir des conversations instructives tout au long de l'enquête.

Le comité d'orientation a esquissé un processus dans lequel de petites équipes, habituellement composées de deux bénévoles et d'un membre du service de repas, procéderaient comme suit :

- 1) Une réunion en vue d'une première conversation au cours de laquelle les deux bénévoles commenceront par créer une sorte de sommaire de la conversation et dresseront le portrait de la personne qu'ils vont rencontrer, portrait qu'ils présenteront au cours de la deuxième conversation;
- 2) Des soupers en petits groupes où les participants, bénévoles et membres du service de repas, seront invités à discuter de leurs expériences présentes, en vue de les aider à donner forme aux différents thèmes de leurs notes de conversations;
- 3) Une deuxième conversation au cours de laquelle les bénévoles pourront partager leurs notes de conversation et la description des membres du service de repas qu'ils auront préparée pour en vérifier la cohérence et pour donner aux membres du service de repas une chance de développer certains thèmes d'intérêt particulier.

Seize équipes de conversation de deux à quatre personnes se sont réunies dans divers lieux allant du domicile au café ou au restaurant, en passant par les places publiques. Toutes les équipes n'ont pas terminé le processus: certaines n'ont pas jugé la deuxième conversation utile parce que la première avait suffi pour passer en revue toutes leurs idées, tandis que d'autres ont dû arrêter pour des raisons de santé ou à cause d'un contretemps.

Création des données

NOUS AVONS RECUEILLI DEUX TYPES de flux de données au cours de l'enquête : les notes de conversation collectées par les petites équipes de conversation et les rétroactions continues au sujet de la conception de l'enquête et des impacts des conversations sur le plan personnel. Dans ce document, les propos recueillis à l'appui du texte sont codés de manière à identifier le statut de membre du participant : soit employé, membre du service de repas ou bénévole, leur sexe et leur âge. Par exemple, si Elizabeth, qui est une bénévole de 23 ans, a confié une déclaration, le code suivant apparaîtra juste après : (bénévole/F/23.)

Le comité d'orientation a fortement hésité entre donner aux participants éventuels suffisamment de renseignements sur les objectifs et les étapes suivantes du projet afin qu'ils se sentent encouragés à participer, ou rendre le processus aussi ouvert et informel que

possible afin de recréer le type d'échanges informels que nous avons avec nos bénévoles avant qu'ils prennent la route pour leurs livraisons.

Le comité d'orientation a choisi d'éviter le format questionnaire parce que nous l'estimions trop restrictif et fermé, et a également choisi d'éviter à tout prix le mot « entrevue » du fait qu'il était intimidant et qu'il impliquait que le bénévole dirige la conversation. Nous avons fini par élaborer un guide de conversation (disponible dans son intégralité à l'annexe « Guide de conversation » du présent document) décrivant les objectifs du projet et la teneur des conversations que nous cherchions à créer, et donnant un aperçu de ce que nous voulions faire des renseignements que nous allions collecter. Voici les paragraphes de présentation de notre guide :

L'art du compte-rendu : un guide pour tirer les vers du nez

Le but de ce guide est de donner un point de départ au dialogue et de nous doter d'un format souple qui nous permet de compiler les renseignements collectés au cours des entrevues. Il se veut non restrictif, alors n'hésitez pas à explorer les pistes qui vous intriguent au cours de la conversation et à rendre compte d'une manière compréhensible pour vous.

Notre but en rassemblant les gens pour ces conversations est de mieux situer l'énergie et les centres d'intérêt des membres de notre programme de popote roulante, de mieux comprendre ce qui les passionne, ce qu'ils veulent apprendre... de nous aider à créer une communauté en santé et favorisant l'intégration et l'engagement. De quelles manières les membres de notre programme participent-ils à la communauté et quels pourraient être leurs liens avec le Santropol Roulant?

Avant que les équipes de conversation ne se rencontrent pour la première fois, nous avons tenu des sessions d'orientation où les membres du comité d'orientation ont pu communiquer l'expérience qu'ils ont acquise en testant le guide en vue de donner aux participants une idée de ce qui les attend et pour partager certains des défis et des surprises qu'ils ont rencontrés.

Voici quelques-uns des commentaires communiqués par les participants au sujet des défis et des satisfactions obtenues en se lançant sans questions précises :

« L'imprécision du guide était intimidante à première vue parce que je suis une personne qui travaille avec des limites bien définies. Toutefois, ce sentiment d'incertitude fut bref. Avant que nous rencontrions Mme B., je pensais que nous pensions toutes deux avoir une meilleure idée de ce que nous faisons. Je pense que je me suis mis à chercher des réponses et c'est probablement ce qui m'intimidait. Il est apparu clairement au cours de notre conversation qu'il n'y avait pas de réponse et que tel n'était pas le but. » (Bénévole/F/20)

« J'ai lu le guide, mais je ne l'ai pas utilisé pendant que nous étions avec Mme B. C'était un outil rassurant, mais c'est davantage l'orientation qui m'a fait comprendre ce à quoi je devais m'attendre. Je me serais sentie plus inquiète sans le guide. » (Bénévole/F/20)

« Le guide a été utile, bien qu'avant la conversation je n'étais pas tout à fait sûre de pourquoi je faisais ça. Je n'étais pas sûre d'avoir une prise sur l'ensemble du projet. Je me sentais un peu tendue en y allant. Je ne me sentais pas capable d'expliquer le projet. Nous n'avons pas suivi à la lettre les questions d'amorce de conversation du guide pour briser la glace, c'est devenu beaucoup plus facile une fois que nous avons commencé. C'était comme si nous avions une conversation. Je suppose que c'est cela que le projet entendait en disant que nous aurions des conversations. » (Bénévole/F/52)

« J'ai utilisé une des questions d'amorce en lui demandant comment s'était passée sa semaine, et il a fait remarquer qu'il aurait peut-être mieux valu que je commence en lui posant une question à propos de lui. J'ai senti qu'il voulait être sûr que j'avais compris d'où il venait, étant donné que c'est différent pour chacun d'entre nous. » (Bénévole/F/29)

« C'était un format très rassurant du fait qu'il n'y avait pas de questionnaire. Je ne me suis pas sentie comme si j'avais des questions restées sans réponse. Ça nous a permis d'avoir une conversation variée et d'approfondir les sujets que j'estimais importants. J'ai fini par diriger la conversation. » (Membre du service de repas/F/79)

Ce que nous avons découvert

PARMI LES PUISSANTS EFFETS de ce modèle de recherche à structure ouverte et animé par les participants figure le fait que l'apprentissage est réciproque, et que l'on obtient des réponses à des questions auxquelles on n'aurait même pas pensé.

Un virage organisationnel : poser les bonnes questions

Au cours des premières étapes de cette enquête, lorsque les premières notes de conversation ont été présentées et que les participants se sont rencontrés pour évoquer les thèmes qui se sont exprimés, certains faits apparus remettaient en cause certaines questions essentielles du guide que notre organisme utilisait pour réfléchir au sujet de l'engagement de nos membres du service de repas.

Au lancement du projet, notre question-guide concernant l'engagement des membres du service de repas était « *Quelles sont les choses que les membres de notre service de repas faisaient et qu'ils ne peuvent plus faire à cause des limitations dues à leur perte d'autonomie, et que pouvons-nous tirer de leur expérience qui nous aiderait à élaborer des programmes et des services mieux adaptés?* »

Nous faisons l'hypothèse que nos membres avaient cessé de faire les choses qui les passionnaient à cause de ces obstacles, toutefois, les témoignages qui se sont succédés ont prouvé l'un après l'autre que cette hypothèse était fautive.

Il s'est avéré que la majorité des participants ont trouvé des moyens inventifs de s'adapter aux obstacles qu'ils ont dû affronter et ont continué à participer à la vie de leur communauté. Le passage suivant, issu de l'une de ces conversations, l'illustre à la perfection :

« Mme G. avait l'habitude de participer à un programme parascolaire dans un club du troisième âge en donnant des cours de français et de maths. Elle a continué pendant deux ans jusqu'à ce qu'elle se sente fatiguée et qu'elle estime que deux fois par semaine, c'était un peu trop pour elle. Le problème était que le programme exigeait qu'elle soit là deux fois par semaine, de sorte qu'elle a dû arrêter. L'organisme n'avait pas d'autres activités adaptées à son niveau d'énergie et où elle pouvait jouer un rôle contributif, seules des activités de loisirs étaient disponibles. Elle a cessé du même coup de fréquenter le club du troisième âge et a abordé sa voisine, mère célibataire d'une petite fille, et a conclu un arrangement avec elle pour aider sa fille à faire ses devoirs en échange d'une aide aux tâches ménagères. Il est important pour elle de communiquer son savoir aux jeunes... » (Employé/H/31)

Conséquemment, nous avons modifié notre question-guide pour : « **Quels sont les moyens** imaginés par les membres de notre service de repas **pour s'adapter aux obstacles de la vie** quotidienne en vue de maintenir leur participation et leur contribution à leur communauté, et que pouvons-nous tirer de leur expérience qui nous aiderait à élaborer des programmes et des services mieux adaptés, et à bénéficier de leur contribution? »

Les aînés sont plus actifs que nous le pensions

Que ce soit lors de la session de rétroaction avec les bénévoles ou dans les notes rédigées à partir des conversations, nous avons commencé à constater que les membres de notre service de repas étaient plus actifs qu'aucun de nous ne l'aurait imaginé.

« J'ai vraiment été surpris de voir à quel point elle est active, elle lit trois journaux par jour, elle lit des livres et elle voit beaucoup de gens... » (Bénévole/H/49)

« Dans la voiture, nous avons remarqué à quel point c'est une femme stimulante, active et forte, et comme son attitude positive est rafraîchissante. » (Bénévole/F/19)

« Mme M. nous a montré l'emploi du temps de ses activités au club du troisième âge; il y en avait beaucoup (plusieurs par jour, toutes dans sa résidence). Elle dit qu'il lui est difficile de jouer aux cartes, parce qu'elle a du mal à les tenir, et qu'elle préférerait jouer au Scrabble (les jeux de table sont une bonne alternative). Elle apprécie que personne ne la force à assister aux activités. » (Bénévole/F/52)

« M. B. téléphone tous les matins à sa voisine âgée de 96 ans pour s'assurer qu'elle va bien. Il l'a déjà sauvée auparavant. Il la salue chaque jour dans une langue différente. Elle est trop âgée pour l'appeler, alors quelqu'un d'autre dans l'immeuble lui retourne le service. » (Bénévole/F/21)

« En voyant la liste de ses activités quotidiennes, il est clair que c'est un homme qui investit une énergie remarquable à prendre soin autant de lui-même que des autres membres de sa communauté. » (Bénévole/F/29)

En nous rendant compte que le simple manque d'énergie ne peut expliquer de façon satisfaisante le faible taux de participation des aînés et que les membres de notre service de repas sont plus actifs que nous le pensions auparavant, nous avons éprouvé le besoin

de retrouver des études susceptibles d'étayer ces observations.

Nous n'avons pu trouver qu'un projet de recherche qui étudiait le niveau de participation et les schémas d'engagement des aînés de Montréal, réalisé entre 2003 et 2005 par Projet Changement, un centre communautaire pour les aînés de Montréal, et par le service de gérontologie du cégep Marie-Victorin.

L'équipe de recherche s'est adressée à 9207 ménages de personnes âgées dans des résidences administrées par la ville; la moyenne d'âge des personnes interrogées était de 73 ans pour les femmes et de 70 ans pour les hommes. 80 % des aînés qui ont participé à l'étude ont déclaré offrir des services à quelqu'un dans leur réseau social, trois fois par mois en moyenne. Ils ont déclaré offrir ces services à d'autres personnes âgées, à des membres de leur famille, ainsi qu'à des organismes communautaires.

Les chiffres suivants montrent la répartition des services offerts par les personnes interrogées. Nous avons été particulièrement intéressés par le fait que les aînés qui ont participé à cette recherche ont contribué à des organismes communautaires environ 2400 fois sur une période d'un mois, selon les estimations.



Bénéficiaires des services offerts par les aînés :

- Autres résidents : 21,4 %
- Amis : 16,8 %
- Fille et beau-fils : 14,3 %
- Organismes communautaires : 11,9 %
- Fils et belle-fille : 10,4 %
- Frère ou sœur : 7,3 %
- Petits-enfants : 5,8 %

Une compréhension approfondie et de nouvelles manières d'être ensemble

Pour les nouveaux bénévoles comme pour les anciens du Santropol Roulant, ces conversations ont permis un profond enrichissement personnel et ont donné une occasion de remettre en question certains des stéréotypes contribuant à l'isolement social, ainsi que d'apprendre de nouvelles manières d'être ensemble.

« J'avais déjà fréquenté des personnes âgées proches de moi, dans ma famille, cependant c'était peut-être la première fois que je rencontrais un aîné avec qui je n'étais pas lié par quelque lien familial compliqué. Cela m'a offert une sorte de fenêtre de lucidité pour réaliser qu'elle était

simplement une autre personne. En l'écoutant parler de sa vie et de son parcours, j'ai compris qu'elle ne se sentait pas différente de ce qu'elle était plus jeune, à l'exception de son corps, et c'est ainsi que je définis le sentiment de soi. » (Bénévole/F/52)



« Être en mesure de partager ce qui avait du sens pour lui était très enrichissant. Je n'aurais pas imaginé que les sujets évoqués étaient des priorités pour les aînés, comme les histoires sentimentales. Ce fut une sensation particulière pour moi de prendre conscience de cette possibilité. » (Bénévole/F/29)

« Ce fut gratifiant de surmonter l'impression initiale de malaise et d'atteindre le point de la conversation où ça a cliqué. J'ai été étonnée par cette femme. Elle était si frêle, mais dès l'instant où nous nous sommes retrouvées ensemble, elle s'est

épanouie avec confiance et dignité, et elle a montré une si forte présence. » (Bénévole/F/49)

« Je n'avais pas une grande expérience avec les personnes âgées, mais j'ai eu la chance d'aller au-delà de mes premières impressions et des préjugés qui les accompagnent. » (Bénévole/F/49)

« Elle ne m'a pas du tout laissé jouer la protectrice, je n'ai pas pu user de mon vieux réflexe d'être maternelle avec les aînés. » (Bénévole/F/49)

« Je suis au Santropol Roulant depuis six ans, mais cette conversation m'a donné une occasion d'enrichir mon expérience et de mettre en pratique ma formation scolaire. Il m'est vite apparu que j'avais des choses à apprendre à bien des égards, comment agir avec les autres, comment communiquer et mieux prendre conscience de ce que l'autre personne attend d'une conversation. » (Bénévole/H/49)

« Lors d'une livraison, je crois que le bénévole retire davantage de bénéfiques que le client. Je ne m'en rendais pas compte jusqu'à ce que nous ayons cette conversation. Je pense toujours que le service de repas est vraiment important pour les clients, mais il se passe bien d'autres choses dans leurs vies. Je pense que je vais avoir une idée plus réaliste de ma contribution par rapport au bénéfice que j'en retire. Ce bref moment à la porte lors de la livraison s'accompagne habituellement d'un sourire accueillant et reconnaissant, mais il y a tout un monde derrière ça. » (Bénévole/F/20)

La manière dont vous demandez est aussi importante que ce que vous demandez

Se contenter de demander aux aînés de formuler un commentaire ou d'exprimer leur vision de l'avenir d'un organisme de service social est souvent une démarche improductive. Dans le contexte actuel des services de soins à domicile au Québec (qui nous réfèrent souvent de nouveaux membres du service de repas) les aînés ont peu ou pas de maîtrise sur les soins qu'ils reçoivent. La première fois que nous communiquons avec nos nouveaux membres du service de repas, il faut du temps pour leur montrer que nous sommes différents et que nous prenons à cœur les commentaires des gens.



L'un des effets du style conversationnel de notre enquête, dû au fait qu'elle met l'accent sur le désir de savoir qui sont les membres de notre service de repas, est que les participants ont commencé à faire des commentaires et à exprimer leur avis sur la manière d'améliorer les choses sans qu'on ait eu à le leur demander.

« Elle s'est bien davantage confiée lors de la deuxième conversation. » (Bénévole/F/20)

« Aucun organisme ne m'avait posé ce type de question auparavant. » (Membre du service de repas/F/87)

« J'ai vraiment apprécié la manière dont il répétait ce qu'il pensait avoir compris de ce que je disais, cela m'a fait sentir qu'il écoutait vraiment. » (Membre du service de repas/F/79)

Le passage suivant de l'une des conversations de suivi montre le niveau de réflexion de nos membres dans leurs suggestions, ainsi que la quantité de détails et la finesse de l'analyse qu'ils ont intégrées dans leur réflexion.

« Nous avons discuté un peu de la possibilité que le Santropol offre un service dans lequel les bénévoles iraient chercher les clients et les conduiraient à une destination (magasinage, visite à un ami, etc.), attendraient un moment dans un café, puis les ramèneraient chez eux. Y aurait-il un problème de responsabilité? Actuellement nous offrons déjà d'aller chercher les gens pour nos brunchs. Ce serait une solution idéale pour les gens qui n'ont pas de famille susceptible de leur rendre ce service et qui, comme Mme M., ont besoin que quelqu'un reste à proximité pendant qu'ils se déplacent à pied.

Avec cette idée à l'esprit, il serait judicieux de donner quelques instructions aux bénévoles pour leur faire savoir qu'ils devront aller au-delà des tâches routinières pour soutenir physiquement le client pendant qu'il descend l'escalier, ou pour leur ouvrir la portière de la voiture (elle raconte l'histoire d'un cas où ce problème est survenu). La périodicité pourrait même se limiter à une fois

par mois, a-t-elle dit, et la perspective de pouvoir choisir ses propres légumes au supermarché est alléchante. Elle a mentionné que c'est ainsi que la communauté juive prend soin de ses aînés.

Nous avons discuté du fait que ce serait une idée relativement peu coûteuse, et elle a fait remarquer que sa banque est donatrice du Roulant, et pourrait peut-être contribuer dans le cadre d'un intitulé spécial de transport, ce qui leur ferait une bonne publicité. Elle semblait penser que ce service devrait être proposé (au moins dans un premier temps) à ceux qui sont déjà clients du Roulant. » (Bénévole/F/19)

Avoir l'occasion de vous exprimer d'une manière correspondant à l'image que vous donnez de vous

L'idée de pouvoir se présenter comme une personne mature et aux multiples facettes et de sentir que l'organisme et les autres membres s'identifient ainsi au Santropol était un des motifs qui ressortait le plus lorsque les membres du service de repas s'exprimaient à propos de ce qui les incitait à rester au Santropol Roulant, juste après la recommandation initiale et participer aux activités dépassant le cadre du programme de repas.

« J'ai pu communiquer l'histoire de ma ténacité. Lorsque l'on naît avec un handicap, on doit être fort pour affronter la vie. Il est important pour moi de pouvoir partager cet aspect de ma personnalité avec les autres. » (Membre du service de repas/F/79)

« J'ai senti qu'il voulait être sûr que je comprenais d'où il venait, du fait que c'est différent pour chacun d'entre nous. » (Bénévole/F/29)

L'un des exercices que nous avons proposés à nos participants consistait à dresser un profil de la personne avec laquelle ils ont eu leur première conversation et à le lui présenter au cours de la deuxième conversation. Le passage suivant est un exemple de l'un de ces profils. Il donne une bonne idée des nombreuses facettes que les membres de notre service de repas ont choisi de partager lors de leur présentation et du souci du détail dont les bénévoles ont fait preuve pour dresser précisément ces portraits.



Qui est Mme D. ?

Mme D. n'est pas celle que vous imaginiez
Elle cache bien des surprises derrière sa façade

Mme D. respire la vie
Ses yeux brillent quand elle parle
Elle est animée
Elle est enthousiasmée par la vie

Mme D. est curieuse de nature
Elle est curieuse du monde qui l'entoure
Curieuse des gens qui y vivent

Dans une autre vie, Mme D. aurait été exploratrice de terres inconnues

Mme D. n'est pas du genre à rester dans son coin
Bien au contraire, elle affronte la vie droit devant
... D'une manière qui rendrait jaloux les jeunes d'aujourd'hui

Mme D. se renseigne sur les autres avec une sincérité de plus en plus difficile à trouver
dans un monde qui bouge beaucoup trop vite
Mme D. renverse les barricades de stéréotypes et de généralisations que nous avons
édifiées pour nous protéger

Mme D. s'ouvre à vous comme un livre que vous ne pouvez plus lâcher
Sa curiosité est contagieuse
Qui est cette fameuse Mme D. qui siffle et chante sur son balcon?
Et qui offre un conseil au jeune homme qui vit au-dessous et qui lui demande s'il devrait
porter un chandail avant de sortir pour la soirée
Mme D. vous dira « ce sont les jeunes comme vous qui me maintiennent en vie »
Mme D. se lève tôt, mais ne suit pas un emploi du temps fixe
Elle n'est pas de celles qui s'abandonnent à la routine

Mme D. aime se pointer à l'improviste chez les gens qu'elle aime
Mme D. n'attend rien de vous
Mais ceux qui croisent son chemin sont toujours reconnaissants
Son positivisme est contagieux
Vous pourriez la voir bavarder avec un voisin aussi bien qu'avec un étranger dans
l'autobus

(Bénévole/F/21)

Une question d'amitié

En scrutant les notes de conversations, le comité d'orientation est tombé sur ce propos, particulièrement représentatif d'une certaine catégorie de renseignements qui ont été recueillis :

« Elle m'a demandé quelle était la partie du corps humain qui me préoccupait le plus. Je lui ai dit que c'était le côlon, à cause de ma digestion difficile. Elle m'a dit qu'elle était fascinée par le cerveau. Pourquoi? Parce que c'est un ordinateur et un mystère. »

L'image qui nous est venue à l'esprit alors que nous discutons de cette déclaration était celle d'enfants jouant tranquillement dans un bac de sable, lorsque l'un d'eux s'arrête brusquement pour demander à l'autre « Quelle est ta couleur préférée, ta crème glacée préférée, ton programme télé préféré... ? »

Nous avons eu du mal à décrire exactement ce qui dans ce genre de propos nous a touchés et nous a incités à les inclure dans ce document. Alors que nos discussions progressaient, il est apparu plus clairement que ces déclarations évoquaient des commencements d'amitiés.

C'est le genre de question qu'on aurait spontanément envie de poser à la personne en face de soi lorsqu'on se découvre des affinités et qu'on a le temps de faire connaissance.

C'est le genre de questions qu'on pose à un ami.

Conclusions

LE FAIT DE RÉSERVER UN PEU D'ESPACE au sein d'un organisme à des conversations informelles et non structurées a fourni une possibilité à chacun de nous dans l'organisme, quel que soit son rôle (employé, bénévole ou membre du service de repas) ou son ancienneté (de 6 mois à 11 ans), d'apprendre quelque chose de nouveau à propos des membres de leur entourage, et de commencer à se débarrasser des préjugés et des stéréotypes qui contribuent à l'isolement social.

Nos membres nous ont appris qu'en poursuivant le développement de cet espace afin que les gens se rassemblent pour participer aux conversations, nous pourrions offrir aux nouveaux membres du service de repas la possibilité s'exprimer d'une manière correspondant à l'image qu'ils veulent donner d'eux et de promouvoir des conditions propices à la naissance d'amitiés.

Favoriser l'engagement nous aidera à poursuivre le développement d'une communauté intergénérationnelle offrant des avantages de manière réciproque : les gens retirent des bénéfices de leur participation et de la manière dont ils choisissent de contribuer. Nous pourrions également offrir aux membres de notre service de repas des programmes et des services appropriés à leur niveau d'énergie et à leurs intérêts, tout en veillant à alimenter notre organisme en tirant parti du réseau étendu et créatif au sein duquel les aînés contribuent à notre communauté.

Portés par la vague d'inspiration créée par cette enquête au sein du Santropol Roulant et munis d'une connaissance plus approfondie des facteurs favorisant l'engagement parmi les membres de notre service de repas, nous avons imaginé une nouvelle manière d'accueillir les nouveaux membres au Santropol Roulant. Plutôt qu'une procédure de suivi auprès des nouveaux membres gérée par les employés et orientée vers l'évaluation du service de repas, nous aurons un comité d'accueil constitué de bénévoles et de membres de longue date du service de repas qui agira en continu comme guide auprès des nouveaux membres, tout en leur offrant la possibilité d'y contribuer. L'objectif sera de chercher à connaître nos nouveaux membres et de partager des occasions d'engagement à mesure qu'ils prennent connaissance de l'expérience des autres membres.

Ces conversations ont été si inspirantes pour nos membres que nous avons décidé de mettre sur pied un projet qui permettra à un plus large éventail de membres de la communauté de mettre en commun des expériences semblables. À cet effet, nous avons lancé une série de discussions animées par les aînés « *Apprendre toute sa vie : bâtir une communauté par l'expérience et par l'engagement* ».

Ce projet sera également dirigé par le Comité d'orientation intergénérationnel et invitera les membres de la communauté à venir en apprendre plus sur les points de vue de nos aînés à propos des enjeux auxquels notre société fait face actuellement.

Annexe: Guide de conversation

“Actif dans la communauté pour rester en santé: une enquête intergénérationnelle”

Un guide pour l’entrevue : comment faire germer les idées...

Ce guide a pour rôle de donner un point de départ à la conversation tout en nous permettant de compiler plus aisément l’information recueillie durant les entrevues. Sentez-vous libres d’explorer diverses pistes de discussion pour ensuite nous livrer vos impressions à votre manière.

Pour commencer du bon pied

Points importants à mentionner avant de débiter l’entrevue:

- 1) Qui vous êtes et quel lien vous avez avec le Santropol Roulant
- 2) Toute l’information recueillie est strictement confidentielle et ne sera utilisée que par le Santropol Roulant. L’information sera publiée de façon anonyme, à moins que la personne interviewée manifeste le désir que son nom soit mentionné.
- 3) La personne interviewée peut arrêter l’entretien quand elle le souhaite.
- 4) Si vous voulez prendre des notes, demandez la permission à la personne interviewée.
- 5) Si l’entrevue semble déclencher des émotions négatives chez la personne interviewée (par exemple, elle a récemment vécu un deuil et éprouve de la peine), vous pouvez les référer à n’importe quel membre de l’équipe du Santropol. Nous les mettrons en contact avec les personnes-ressources appropriées pour leur venir en aide

Prendre des notes: saisir l’essentiel de votre expérience

La manière de prendre des notes diffère d’une personne à l’autre, mais en général il est préférable d’en prendre moins que trop. Un truc pour y arriver: lors de l’entrevue, notez des mots-clés plutôt que des phrases complètes. Vous pourrez par la suite étoffer vos notes, surtout si vous prenez le temps de le faire juste après l’entrevue. Aussi, essayez en autant que possible d’utiliser les mêmes mots que la personne interrogée ; nous disposerons ainsi de citations qui nous seront utiles plus tard dans le processus.

La conversation

Date de l'entrevue : _____

Lieu de l'entrevue : _____

Nom(s) du (des) intervieweur(s) : _____

• Lien avec le Santropol Roulant : _____

• Impliqué depuis : _____

• Comment vous décririez-vous : _____

Nom(s) de la (des) personnes interviewée(s): _____

• Impliqué depuis : _____

• Description de la personne interviewée: _____



Une de vos tâches consistera à préparer une description de la personne interviewée en vous basant sur la conversation que vous aurez eue. Lors du second entretien, faites-lui part de la description pour avoir leur accord quant à son contenu.

En réunissant les gens pour ces échanges, nous tentons de mieux comprendre les intérêts des personnes qui bénéficient de notre programme de popote roulante, ce qui les motive, ce qu'ils veulent apprendre, etc... Cet exercice nous aidera à accomplir notre objectif qui consiste à rendre la communauté plus accueillante, plus ouverte et plus impliquée. Comment nos membres participent-ils à la communauté? Et quels sont les liens qui les unissent au Santropol Roulant?

1. Briser la glace: dresser un portrait de la personne interviewée

Cette question permettra de dresser un portrait général de la personne interviewée tout en vous donnant des éléments qui vous seront utiles pour les deux prochaines questions.

Question suggérée: *pourriez-vous me décrire à quoi ressemble une semaine typique pour vous? À quels endroits allez-vous? Quelles personnes voyez-vous?*

2. L'histoire: ce que l'on cherche à savoir

Nous cherchons ici à savoir quels sont les liens que nos membres entretiennent avec d'autres personnes, d'autres groupes, quels endroits ils fréquentent...

Exemple de question: *Vous avez mentionné que vous jouez dans un club de bridge chaque mercredi (reprendre un des éléments de réponse à la question précédente), pourriez-vous me raconter comment cela se passait?*

3. Les ingrédients: le comment et le pourquoi

Les ingrédients sont les éléments de l'histoire qui sont spécifiques à la personne interviewée et qui expliquent comment le lien qu'elle a avec le Santropol Roulant s'est créé.

Exemples de questions: *Comment avez-vous entendu parler de ce club de bridge? Pouvez-vous me décrire les autres membres du club? Qu'est-ce qui vous motive à continuer d'y participer? Comment serait une semaine sans bridge?*



Avant de terminer...

Quand vous sentez que vous avez bien saisi l'essence de l'histoire ou que la conversation prend fin d'elle-même, les questions suivantes nous permettront de recueillir des commentaires qui nous guideront pour de futures entrevues tout en expliquant la marche à suivre pour les dernières étapes de l'enquête.

- 1) Avez-vous des questions à propos du projet que vous aimeriez que je transmette au comité principal?
- 2) Afin d'utiliser l'entrevue que nous venons de terminer pour améliorer notre processus d'enquête, avez-vous des suggestions à faire ? Devrions-nous modifier certains éléments dans notre approche?
- 3) Montrez-leur la section "Formulaire de suivi d'entrevue" qui explique les prochaines étapes du processus et qui mentionne qu'un membre du comité principal les contactera pour les inviter à d'autres activités.
- 4) Montrez-leur aussi dans le guide de la personne interviewée la liste de personnes-ressources qu'ils pourront contacter dans le futur pour toute question ou suggestion.
- 5) Remerciez chaleureusement la personne, et applaudissez-vous !

Boucler la boucle

Étoffer vos notes:

Il est toujours plus efficace de prendre du temps tout de suite après l'entrevue pour étoffer vos notes en vous basant sur les mots-clés que vous avez notés pendant l'entretien.

Notes à ajouter: comment avez-vous trouvé cette expérience?

Nous cherchons ici à savoir en quoi votre expérience d'intervieweur a été enrichissante pour vous. Cela peut être des citations, des pensées, ce qui vous a ému, etc.

Nous pourrions ainsi partager cette information avec des bénévoles qui pourraient être intéressés à mener des entrevues de même qu'avec d'autres organismes communautaires qui voudraient démarrer un projet similaire.



Prochaines étapes

Quand nous avons élaboré ce projet, nos membres trouvaient qu'il était important de s'assurer que le plus de personnes puissent s'exprimer et qu'elles puissent aussi tirer profit de l'information amassée lors de cette enquête. Pour faire en sorte que l'expérience de l'entrevue prenne tout son sens pour les participants, nous avons pensé aux étapes suivantes :

Étape 1: Avoir une conversation (Félicitations! Cette étape est déjà complétée!)

Étape 2: Écrivez vos notes d'entrevue et faites une première description de la personne interviewée en vous basant sur l'information que vous dégagerez de cet entretien.

Étape 3: Des rencontres en petits groupes seront organisées entre intervieweurs et personnes interviewées pour discuter des conclusions à tirer des premières entrevues et écrire une première version de notes récapitulatives.

Étape 4: Les intervieweurs vont retourner voir les personnes qu'ils ont interrogées pour vérifier que les notes prises traduisent bien les propos tenus lors de l'entrevue.

Étape 5: Tenir des rencontres en grands groupes pour voir quels sont les apprentissages que l'on peut retirer des entrevues.

Lorsque vous aurez terminé votre entrevue, contactez un membre du comité principal pour le lui dire. Nous vous tiendrons au courant des prochaines activités. Merci d'avoir participé à ce projet!



