[Nom de la municipalité]

# Avant-propos

Le programme Municipalités amies des aînés du Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux est déployé depuis une dizaine d’années.

Procurer des outils de travail qui guident la démarche MADA et facilitent l’atteinte des objectifs constitue une préoccupation constante.

Le présent guide sur la manière d’organiser et de mener des groupes de discussion est un exemple d’outil offrant des balises utiles qui en favorisent le succès.

Il est conçu principalement pour soutenir les chargés de projets et les agents de développement au cours des consultations des personnes aînées à propos de leurs besoins et préférences.

La pandémie de la COVID-19 a réduit les possibilités de regroupements dans la population et dans les milieux de travail.

Avant d’organiser des consultations requérant la présence des personnes aînées, veuillez vous référer au site du gouvernement du Québec afin d’être en mesure d’appliquer les recommandations en vigueur. La municipalité est responsable de s’assurer que ces règles soient respectées :

[https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/questions-reponses-municipalites-covid-19/#c52665](https://can01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.quebec.ca%2Fsante%2Fproblemes-de-sante%2Fa-z%2Fcoronavirus-2019%2Freponses-questions-coronavirus-covid19%2Fquestions-reponses-municipalites-covid-19%2F&data=02%7C01%7Canne.veil%40usherbrooke.ca%7C11c5a818dc32407de88d08d86579bc0c%7C3a5a8744593545f99423b32c3a5de082%7C0%7C0%7C637370920799904165&sdata=o3kXOjg5%2BnTEJPisP59ezpCCo3IgzXMZLClGh6%2B6Fhw%3D&reserved=0)

Il demeure possible d’organiser de petits groupes de discussion en ligne en utilisant les plateformes numériques usuelles.

Table des matières

[Avant-propos 3](#_Toc53008660)

[Introduction 5](#_Toc53008661)

[1. Objectifs poursuivis dans ce guide sur les groupes de discussion 6](#_Toc53008662)

[1.1 Objectifs 6](#_Toc53008663)

[1.2 Pourquoi choisir la méthode des groupes de discussion? 6](#_Toc53008664)

[2. Grandes étapes de réalisation d’une consultation par groupes de discussion 9](#_Toc53008665)

[3. Conception des outils 12](#_Toc53008666)

[4. Considérations éthiques 13](#_Toc53008667)

[5. Réalisation de la consultation 15](#_Toc53008668)

[5.1 Groupes de discussion 15](#_Toc53008669)

[5.1.1 Recrutement des aînés (et si possible de proches aidants) 15](#_Toc53008670)

[5.1.2 Diversité des participants 16](#_Toc53008671)

[5.1.3 Conditions favorables à la participation du groupe 19](#_Toc53008672)

[5.1.4 Déroulement des discussions 20](#_Toc53008673)

[6. Compilation et traitement des résultats 21](#_Toc53008674)

[6.1 Collecte des informations 21](#_Toc53008675)

[6.2 Structure d’analyse des informations 22](#_Toc53008676)

[6.3 Synthèse et analyse des informations 23](#_Toc53008677)

[7. Rapport sur la consultation des aînés 27](#_Toc53008678)

[7.1 Parties du rapport 27](#_Toc53008679)

[7.2 Mise en rapport des faits saillants avec le portrait du milieu et des services 28](#_Toc53008680)

[7.3 Diffusion du rapport 28](#_Toc53008681)

[8. Guide d’animation du groupe de discussion 29](#_Toc53008682)

[Annexe 1. Aide-mémoire 39](#_Toc53008683)

# Introduction

Le présent document, intitulé *Les groupes de discussion -* *Guide d’accompagnement pour l’identification des besoins des aînés* est une adaptation du *Protocole de Vancouver*[[1]](#footnote-1). Pour les fins de ce guide, nous n’avons conservé que les éléments utiles pour indiquer comment effectuer des groupes de discussion bien structurés qui permettent de sonder les neuf champs touchant les conditions dans lesquelles évoluent les aînés dans nos communautés.

Cet outil de travail permet de cibler certains éléments prioritaires et porteurs de changements durables pour faciliter la participation à la vie sociale et l’adoption d’un mode vie actif chez les personnes aînées, qu’elles soient en perte d’autonomie ou non.

Il fournit aux comités de pilotage MADA des renseignements utiles pour réaliser les consultations auprès des aînés au moyen de groupes de discussion. La même trame peut d’ailleurs être utilisée avec les fournisseurs de services aux aînés, qui représentent les partenaires (actuels ou futurs) des municipalités (et des MRC) et qui détiennent des informations précieuses sur leur clientèle.

Ce guide vise à assurer une harmonisation dans l’utilisation de la méthode des groupes de discussion pour l’ensemble des municipalités et des MRC qui entreprennent de consulter les personnes aînées en allant vers elles pour ouvrir un dialogue.

Les résultats qui en ressortiront vont sans nul doute accroître la compréhension des problèmes particuliers vécus par les personnes aînées à l’échelle locale et régionale, et même les inciter à proposer certaines pistes de solution. De plus, la participation active des aînés dans cette démarche renforce leur engagement comme citoyens et leur sentiment d’appartenance puisqu’ils peuvent jouer un rôle actif, également dans la mise en place des solutions.

# Objectifs poursuivis dans ce guide sur les groupes de discussion

## Objectifs

La phase de consultation sur les besoins des aînés a d’abord pour but de déterminer les éléments positifs de la municipalité, tels qu’ils sont perçus par les aînés (les forces du milieu), et ensuite les lacunes en matière de services, de structures et d’infrastructures qui peuvent entraver la participation des aînés à la vie en société. Les discussions peuvent aboutir sur des pistes de solution apportées par les aînés. Sur une telle base de résultats, il devient plus facile de cibler des priorités à inscrire dans le plan d’action et de développer des projets qui leur seront directement utiles dans la perspective d’un vieillissement actif.

## Pourquoi choisir la méthode des groupes de discussion?

Les acteurs engagés dans une démarche **Municipalité amie des aînés** **s’approprient les résultats** **des consultations** tout en se rapportant au portrait du milieu et aux statistiques sur le vieillissement qui ont été faits. Ainsi, on peut arriver par exemple à cibler certaines zones vieillissantes dans une ville et comprendre les difficultés de transport vers les commerces ou encore les dangers liés à la marche dans un secteur précis.

Les groupes de discussion, s’ils sont organisés selon quelques règles de base, vont rendre compte des **réalités différentes des hommes et des femmes**, ainsi que des personnes aînées **plus jeunes** (moins de 75 ans) par rapport aux aînés **plus âgés** (plus de 75 ans). L’invitation des personnes de 50 à 64 ans demeure facultative. En décidant d’inviter la prochaine cohorte d’aînés à la consultation, on s’assure de mieux les connaître, notamment sur le plan des champs d’intérêt et des préférences.

Les **fournisseurs de services** aux aînés représentent un groupe très au fait des perspectives globales qui conditionnent les services, aussi bien les forces que les lacunes. Aussi est-il particulièrement avantageux d’organiser un groupe de discussion avec les intervenants ou les gestionnaires de ces services.

Le choix d’une méthode de consultation, quelle qu’elle soit, doit faire l’objet d’une réflexion puisque toutes les méthodes comportent leurs forces et leurs faiblesses. Le fait de s’adresser à des personnes aînées place les organisateurs dans une position qui permet d’examiner chacun de ses éléments dans le but d’apporter les adaptations nécessaires. Les groupes de discussion n’y font pas exception.

Dans cet esprit, le forum communautaire constitue une occasion de réunir les aînés de la communauté de sorte à offrir une tribune d’expression conviviale et organisée, qui permet de discuter des besoins des aînés dans les neuf champs d’action MADA. Une organisation minutieuse de la journée constitue sans nul doute une clé de succès.

**POUR**

* Le groupe de discussion permet d’atteindre des personnes ayant des profils précis (femmes, hommes, tranches d’âge, ethnies, etc.)
* L’activité est conviviale et appréciée par les aînés
* L’activité produit des données permettant une compréhension en profondeur des phénomènes
* Elle peut offrir aussi des pistes de solution intéressantes
* Les groupes de discussion atteignent plus efficacementdes groupes de personnes moins interpellées par les sondages, comme celles vivant avec un handicap visuel ou celles qui sont très âgées

**CONTRE**

* Le nombre de participants est faible si on compare au nombre de répondants d’un sondage
* On ne peut pas généraliser des résultats qualitatifs
* La gestion des réponses doit passer par une synthèse écrite des propos échangés
* La qualité de la synthèse des propos tenus (organisation par thème, utilisation d’une grille) est nécessaire pour permettre une compréhension des résultats par les membres du comité de pilotage. La personne qui fait la synthèse doit posséder cette aptitude
* L’organisation et le traitement des résultats peuvent entraîner des coûts, sauf si les partenaires du comité de pilotage mettent des ressources à disposition

Les politiques, les services et les structures qui touchent l’environnement bâti et social sont conçus ou adaptés afin de mieux soutenir les aînés et de les aider à « vieillir en restant actif », de leur permettre de vivre en sécurité, de maintenir une bonne santé et de continuer à participer pleinement à la vie de la société.

Les municipalités et leurs partenaires effectuant une démarche MADA tirent profit de la mobilisation de leur communauté et de la participation des réseaux des aînés qui sont bien développés au Québec, tous des aspects tangibles qui participent, au bout du compte, à l’amélioration de la qualité de vie de la population.



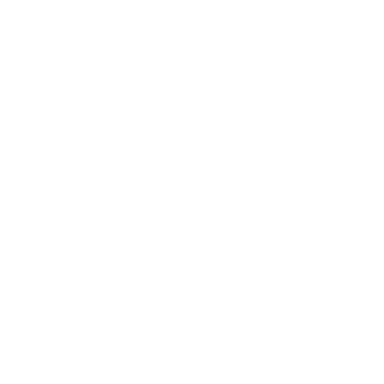
Les retombées immédiates

Enrichies des perspectives offertes par les groupes de discussion,   
les municipalités et les MRC sont mieux en mesure :

* de prendre acte de la grande diversité des personnes aînées;
* de percevoir les besoins et préférences liés à l’âge (respect de leurs décisions);
* de favoriser leur inclusion et leur participation dans tous les domaines de la vie sociale;
* de développer des collaborations avec plusieurs partenaires;
* d’encourager concrètement un vieillissement actif.

**De nombreux intervenants** côtoient régulièrement des personnes aînées dans le cadre de leur travail et rendent compte des situations rencontrées sur le terrain à leur gestionnaire ou à la direction. Inviter ces personnes à un groupe de discussion permet de faire le point sur la situation d’ensemble, chacun apportant la perspective de son secteur d’activité. Les enjeux rapportés font souvent écho à ce que les aînés expriment comme expérience dans leur vie de tous les jours. Les organismes ont fréquemment la possibilité de préciser de quelle manière il serait possible d’améliorer les choses à l’échelle de la communauté ou de la région.

Certains de ces fournisseurs de services pourraient déjà être membres du comité de pilotage MADA. Les résultats du groupe des intervenants et des gestionnaires apportent alors matière à discussion au sein du comité.



La participation des fournisseurs de services aux discussions   
sur les besoins : un atout

1. Elle permet de déterminer les forces et faiblesses du filet de sécurité des aînés à l’échelle collective et complète les informations prélevées auprès d’eux.
2. À la suite de cette participation, leur contribution peut s’étendre à la constitution de partenariats ou de réseaux de collaboration, lesquels sont d’ailleurs fort appréciés des municipalités et des MRC au moment de la mise en œuvre des projets du plan d’action.
3. Dans la plupart des milieux, un seul groupe de discussion avec les intervenants sera suffisant.

Adapter les municipalités aux besoins des aînés est une mesure parmi les plus efficaces pour relever le défi du vieillissement démographique.

# Grandes étapes de réalisation d’une consultation par groupes de discussion

Afin de situer la phase de la consultation parmi les autres activités de la démarche MADA (voir l’encadré 1), vous pouvez consulter la liste de l’encadré où on énumère, par ordre chronologique, l’enchaînement d’activités à réaliser pour se préparer à élaborer un plan d’action véritablement fondé sur des besoins. Il est important que le portrait du milieu et les observations sur les services accessibles aux aînés aient été bien intégrés par l’animateur avant de faire la consultation par groupes de discussion puisque les participants se rapportent souvent à des éléments du portrait de leur milieu. **C’est en croisant les informations sur le milieu, les services et les besoins des aînés que l’on obtient un reflet plus juste des réalités des aînés sur le territoire.**

Encadré 1. Activités menant au diagnostic social

* Portrait statistique du milieu et du vieillissement : expose les données démographiques, y compris la proportion de personnes de 65 ans et plus ainsi que les caractéristiques sociales, économiques et géographiques du milieu.
* Recension des services et des ressources aux aînés (outil : grille des services et des ressources) peut être conjuguée aux données rendues disponibles par la municipalité, la Santé publique ou le CISSS de votre territoire. On obtient un portrait réel de l’existence et de l’accessibilité des services qui s’adressent aux personnes aînées, ce qui permet de valider leur expérience et de déterminer s’il y a un manque d’informations à propos de certains de ces services.
* Analyse des besoins des aînés : vise à relever les éléments de l’environnement bâti et social qui répondent aux besoins des aînés, ceux qui ne répondent que partiellement ou qui sont mal adaptés à leurs besoins, et à obtenir des suggestions afin de dégager des pistes pour mieux y répondre.

*L’identification des besoins des aînés s’effectue, entre autres méthodes, en groupes de discussion formés de personnes aînées représentant divers groupes d’âge ainsi que les hommes et les femmes. Bien qu’on ne contrôle pas le niveau des revenus, il vaut mieux que les participants soient dans la tranche de revenus modérés à faibles puisque les gens aisés disposent de plus de moyens pour accéder à des services.*

Diagnostic social : les constituantes

DIAGNOSTIC SOCIAL

Besoins

Services

Milieu

La figure suivante indique clairement, dans la démarche MADA, la place de chacun des outils permettant de constituer un diagnostic social, lequel sera en mesure de représenter un reflet fidèle et fiable des forces de la communauté à l’égard du vieillissement de la population et la détermination des lacunes prioritaires sur lesquelles se pencher.

### Figure 1. Éléments du diagnostic social (MADA)

Outils de consultation

**Guide sur le forum communautaire**

**Guide sur le groupe de discussion**

**Outil sur le sondage**

Grille des services et des ressources

Diagnosticsocial

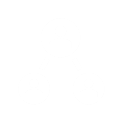
Besoins

Portrait statistique du vieillissement

Portrait statistique   
du milieu

Services

Milieu



Différentes façons de consulter les aînés sont à la disposition des municipalités et des MRC[[2]](#footnote-2). Des guides et des outils sont disponibles pour arriver à cibler les besoins diversifiés de cette partie de la population. Le présent guide se penche précisément sur la méthode des groupes de discussion, qui préconise de déterminer les besoins des aînés à partir des synthèses de rencontres en groupes de discussion. Ces groupes sont composés de femmes et d’hommes aînés, issus de tranches d’âge variées, de même que de proches aidants (si possible) et de fournisseurs de services du milieu.

# Conception des outils

Les outils de la consultation en groupes de discussion proviennent de ceux produits par l’Organisation mondiale de la santé (OMS) en 2006. Plusieurs chercheurs internationaux ont participé à la validation d’un outil pour les groupes de discussion en rédigeant le *Protocole de Vancouver*.

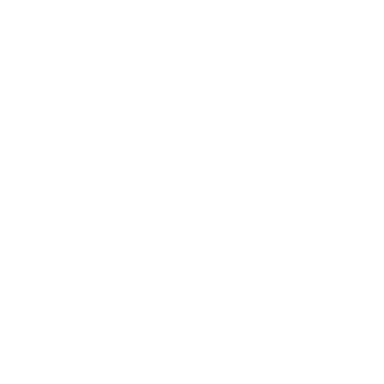
Cet outil a été adapté au Québec, notamment pour formuler des sous-questions qui s’arriment bien aux réalités québécoises.

Chacun des neuf champs d’action figure dans cet outil (aussi désigné comme « canevas d’entrevue »). Les thèmes sont tous abordés selon la même structure de discussion, soit :

**1) les avantages,** comme personne aînée, d’habiter dans votre municipalité (*les forces du milieu*);

**2) les obstacles** rencontrés comme personne aînée (*les aspects à améliorer*);

**3) les suggestions** (*les pistes de solution*).



1) Un processus sérieux dans un climat serein :

1. Guider le processus
2. Animateur d’expérience avec les petits groupes
3. Responsable de la synthèse des discussions avec expérience

2) Anonymat des participants :

1. Les synthèses ne rapportent pas les noms des gens qui s’expriment
2. Si les discussions sont enregistrées, le matériel audio doit être détruit après l’approbation de la synthèse par le comité de pilotage
3. On invite les participants à ne pas rapporter   
   les propos échangés (confidentialité)

3) Respect dans les discussions :

1. L’animateur a un rôle important pour énoncer les attentes dès le début en ce qui a trait au respect des participants entre eux et au respect de leur opinion et de leur expérience
2. Il n’y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses; les gens partagent leur expérience

# Considérations éthiques

Les membres du comité de pilotage de chaque municipalité où se tiennent des groupes de discussion, y compris le porteur de dossier et les chargés de projet, doivent respecter quelques règles éthiques ou déontologiques, dont la principale renvoie à **l’anonymat des participants.**

Il peut arriver que certains des participants se connaissent, si bien qu’il serait prudent, avant le début de la discussion, de préciser que le contenu de la discussion devrait demeurer anonyme au sens où il n’est pas convenable que les propos d’une personne en particulier circulent dans la communauté après l’activité. Le respect entre les participants est souhaitable pendant et après le groupe de discussion.

D’ailleurs, le rôle de l’animateur est orienté de façon à promouvoir le bon fonctionnement du groupe. Il s’assurera de communiquer clairement les règles dès le départ et de préserver un climat sain ainsi que des interactions respectueuses.

Pour s’assurer que les propos sont bien rapportés, l’utilisation d’une enregistreuse ou l’assistance d’une personne capable de prendre des notes concises et précises est recommandée.

Si on choisit d’enregistrer, il serait prudent de conserver le matériel enregistré jusqu’à ce que la synthèse soit approuvée par le comité de pilotage MADA. S’il s’avère que les membres du comité ont des questions précises, il serait toujours possible de retourner au matériel audio original.

Il ne devrait y avoir aucun nom de participant inscrit dans la synthèse. Après l’approbation de la synthèse, le matériel audio doit être détruit.

Dans le cas où un groupe ne veut pas être enregistré, cela ne libère pas le responsable de fournir au groupe les informations sur lebut de l’activité de discussion, sur ce que l’on fera avec les informations, sur la nécessité de transmettre une synthèse écrite au comité de pilotage MADA concernant les propos tenus pendant la discussion, sur l’anonymat des participants et sur la destruction du matériel audio (s’il y a lieu) après validation de la synthèse par le comité MADA.



Liste des informations à partager avec chacun des groupes

1. But de l’activité de discussion
2. Synthèse à partir des informations partagées
3. Transmission de l’analyse des synthèses de chacun   
   des groupes de discussion au comité de pilotage
4. Constats du comité de pilotage à partir de l’analyse   
   des besoins des aînés
5. Destruction du matériel audio (s’il y a lieu) après la validation   
   des synthèses par le comité de pilotage
6. Démarche entreprise par le comité pour prioriser   
   des actions à insérer dans le plan d’action MADA

# Réalisation de la consultation

## Groupes de discussion

5.1.1 Recrutement des aînés (et si possible de proches aidants)

Pour les villes et les arrondissements, le nombre de groupes devrait respecter l’appartenance des aînés à leur milieu de proximité. Ainsi, là où il y a des arrondissements, chacun d’eux devrait organiser quelques groupes de discussion. Pour chaque municipalité (ou chaque arrondissement), nous devrions trouver 5 groupes de discussion composés d’environ 10 à 15 participants, créés à partir des particularités de chacun (voir le tableau 1). Concernant les deux groupes d’âge suggérés, l’équilibre qu’on observe dans la population entre hommes et femmes est activement recherché.

Dans les petites municipalités, le nombre de groupes peut passer à deux avec un groupe facultatif de jeunes aînés (50 à 64 ans). En ruralité, on portera attention à l’aspect du transport pour favoriser la participation des gens qui vivent hors du village. Voici une répartition des caractéristiques les plus importantes qui peuvent guider la composition des groupes de discussion.

### Tableau 1. Grille de recrutement

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre de groupes | 1 groupe (facultatif) | 2 groupes | 2 groupes | 1 groupe (facultatif) |
| Âge | 50 à 64 ans | 65 à 74 ans | 75 ans et plus | Aidants |
| Genre | 50 % femmes 50 % hommes | 60 % femmes 40 % hommes | 70 % femmes 30 % hommes | Surtout des femmes |
| Revenus | Faibles à moyens | Faibles à moyens | Faibles à moyens | Faibles à moyens |
| Mobilité |  | Une ou deux personnes avec canne  ou fauteuil roulant | Une ou deux personnes avec canne  ou fauteuil roulant |  |

**\* Note :** Dans les petites municipalités, le nombre de groupes peut être inférieur, soit deux groupes au total formés selon le critère de l’âge (aînés plus jeunes et aînés de 75 ans   
et plus).

**Les proches aidants** sont difficiles à recruter à cause de leurs responsabilités quotidiennes auprès de leur proche, souvent un conjoint ou une conjointe. Leur expérience des obstacles rencontrés lorsqu’ils arpentent la ville et recherchent des services peut offrir de précieuses informations. Il est possible d’intégrer les aidants aux autres groupes. L’animateur pourrait vérifier combien de personnes aident un proche avant le début de la discussion.

Tous les participants doivent habiter dans les limites de la municipalité, du territoire ou de l’arrondissement. On pourra procéder à un **recrutement de proximité**, c’est-à-dire dans les lieux où les personnes aînées se trouvent.

Toutefois, il est recommandé de recruter de préférence en passant par l’intermédiaire des organismes du milieu qui comptent une vaste clientèle d’aînés, ou au besoin dans les centres culturels, les centres communautaires, les centres de bénévoles et les centres de loisirs où les aînés se réunissent.

Pour augmenter la qualité des informations, il peut être utile de porter attention à la répartition géographique des participants pour éviter par exemple que la majorité des participants demeure dans la même résidence pour aînés ou un même voisinage, ce qui biaiserait les informations obtenues.

Les participants potentiels doivent être pleinement informés des objectifs du groupe de discussion, de la procédure suivie et des sujets traités. Au besoin, un aide-mémoire peut être distribué aux gens intéressés. Évidemment, il vaut mieux obtenir d’eux un consentement à participer qui soit éclairé avant le début de la séance du groupe de discussion.

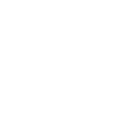
5.1.2 Diversité des participants

Afin d’obtenir une bonne représentation des aînés, il vaut mieux rechercher des **participants de milieux diversifiés** afin d’éviterqu’ils ne proviennent des mêmes rues, des mêmes HLM ou des mêmes résidences privées.

La diversification du recrutement des participants est importante puisqu’elle a une incidence sur la qualité des informations concernant leur milieu et leurs besoins. C’est aussi la raison pour laquelle la participation de personnes qui vivent avec un **problème de mobilité** peut apporter des éléments précieux sur les environnements (espaces publics, commerces, bâtiments publics) que d’autres ne remarqueraient pas.

Si votre communauté compte une proportion importante d’aînés issus des **minorités ethnoculturelles**, il est recommandé d’en inclure des représentants dans les groupes de discussion, de manière à ce qu’ils puissent eux aussi faire entendre leur voix.

Plus les possibilités de participation sont diversifiées, plus les aînés sont en mesure de choisir une modalité qui leur convient mieux.



Planifier le recrutement des participants

Fil directeur :   
chercher à recréer la diversité des situations vécues par les aînés

1. Genres en équilibre femmes-hommes : Sachant qu’à partir de la soixantaine, il y a un écart qui se creuse entre hommes et femmes parce que ces dernières vivent plus longtemps, on peut établir des cibles de participation sur cette base démographique
2. Vivant en milieux diversifiés : Éviter que les participants ne proviennent des mêmes rues, des mêmes HLM ou des mêmes résidences privées
3. Vivant avec des problèmes de mobilité : Leur participation apporte des éléments précieux sur l’accessibilité des environnements (espaces publics, commerces, bâtiments publics)
4. Vérifier si la personne qui participe est aidante d’un proche
5. Minorités ethnoculturelles : Inclure des représentants afin qu’ils puissent faire connaître leurs besoins
6. Veiller à l’application de critères de base pour la participation à un groupe : Être capable de saisir les questions, de comprendre la tâche, de parler distinctement et d’entendre les propos échangés

Voici quelques critères de base pour faciliter la participation à l’intérieur du groupe. Tous les participants doivent être capables de parler distinctement, de comprendre en quoi consiste leur tâche, de saisir les questions et de donner leur point de vue. Il sera peut-être nécessaire d’appliquer des critères d’exclusion dans le cas des personnes qui ne pourraient remplir ces conditions essentielles. Les personnes qui ont des troubles cognitifs (jugement, mémoire, orientation), des troubles de la parole ou des problèmes d’audition non compensés par des appareils ne devraient pas participer aux groupes à cause de la difficulté anticipée pour fonctionner sans entrave dans un groupe.

### Tableau 2. Composition des groupes de discussion formés d’aînés\* Étape 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 65 à 74 ans | 75 ans et plus |
| Statut socioéconomique faible à moyen | GROUPE 1  (65 à 74 ans)  Composition du groupe (femmes vs hommes), nombre de participants, nombre de personnes avec problèmes de mobilité, nombre de personnes de minorités ethnoculturelles. | GROUPE 3  (75 ans et plus)  Composition du groupe (femmes vs hommes), nombre de participants, nombre de personnes avec problèmes de mobilité, nombre de personnes de minorités ethnoculturelles. |
| Statut socioéconomique faible à moyen | GROUPE 2  (65 à 74 ans)  Composition du groupe (femmes vs hommes), nombre de participants, nombre de personnes avec problèmes de mobilité, nombre de personnes de minorités ethnoculturelles. | GROUPE 4  (75 ans et plus)  Composition du groupe (femmes vs hommes), nombre de participants, nombre de personnes avec problèmes de mobilité, nombre de personnes de minorités ethnoculturelles. |

**\*** Dans les petites municipalités, le nombre de groupes peut être inférieur, par exemple deux groupes formés à partir du critère de l’âge.

5.1.3 Conditions favorables à la participation du groupe

Le fait d’avoir une personne expérimentée en animation de petits groupes sera un atout pour assurer le bon déroulement du groupe de discussion. Ses compétences d’animation permettront à l’activité de se dérouler en maintenant un équilibre dans la participation des gens, en s’assurant de couvrir tous les sujets prévus et en respectant l’horaire (par exemple la pause-café). Les règles générales d’animation des petits groupes s’appliquent.

Afin de vous assurer d’une bonne participation, ces quelques recommandations pourraient être utiles. Il faut prendre en considération que l’organisation des groupes de discussion et le recrutement des participants se trouvent grandement facilités lorsque la municipalité (ou la MRC) planifie les groupes de discussion de concert avec ses partenaires du comité de pilotage, notamment les organismes et les associations d’aînés.

Au début de la rencontre, on peut rappeler aux participants que les sujets abordés n’ont rien de personnel puisque l’objectif est de mieux connaître ce qu’ils apprécient dans le fait de vivre dans leur communauté et ce qu’ils expérimentent comme difficultés.

**On peut même leur transmettre les sujets de discussion avant la rencontre.** Cette liste des sujets comportera le nom du projet MADA et l’élu responsable du comité de pilotage, ainsi que le nom de la personne qui animera la rencontre. Le nom et les coordonnées de la personne à joindre pour répondre aux questions sur l’organisation du groupe de discussion devraient y figurer également.



Fiches sur les sujets à discuter

L’avantage de distribuer aux participants une fiche avec les sujets qui seront discutés au cours du groupe de discussion est de favoriser la préparation des participants qui auront réfléchi ou même parfois noté des points qu’ils souhaitent partager.

Les éléments à mentionner sur la fiche sont :

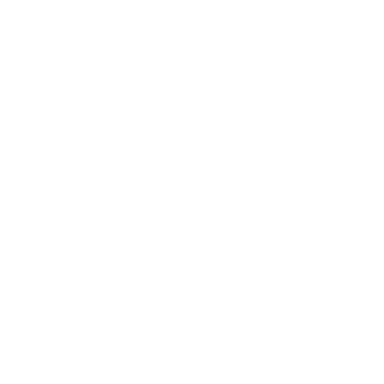
1. Nom de l’activité
2. Nom de l’animateur
3. Démarche Municipalité amie des aînés
4. Nom de l’élu responsable du comité MADA
5. Sujets de discussion (avantages, obstacles, pistes de solution)
6. Nom et coordonnées de la personne à joindre   
   s’ils ont des questions

5.1.4 Déroulement des discussions

Un animateur expérimenté évitera de revenir sur des sujets déjà discutés et assurera la discipline pour éviter que les gens ne parlent en même temps ou s’éloignent du thème. Si on le souhaite, une personne pourrait avoir un rôle d’assistance pour aider l’animateur avec différentes tâches pendant le déroulement de l’activité, y compris (ou non) la prise de notes.

Selon le nombre de sujets abordés, la session peut prendre un certain temps. Avec des personnes aînées, la fatigue peut se faire sentir. Une pause d’environ 15 à 20 minutes sera sans doute nécessaire.

Pour un groupe plus âgé, on verra à ne pas dépasser une heure trente de discussion. On prévoit entre une heure trente (1 h 30) et deux heures (2 h) (selon le nombre de participants) pour discuter des neuf grands thèmes. Il serait possible, par exemple, lorsqu’il y a deux groupes par tranche d’âge, de répartir les sujets de discussion entre les deux groupes. Ainsi, on pourrait former un groupe chez les 65 à 74 ans qui parlerait de quatre thèmes et l’autre groupe de 65 à 74 ans discuterait des cinq autres thèmes. Par ailleurs, si la municipalité (ou la MRC) utilise une seconde méthode de consultation, les thèmes peuvent être répartis de sorte qu’on discute en groupe les sujets que l’on souhaite approfondir, alors que les autres thèmes font partie d’un sondage.



Les conditions de participation des aînés aux discussions :   
liste de vérification

1. Vérifier si les participants ont un moyen de transport; au besoin, organiser un transport bénévole ou du covoiturage
2. S’assurer de l’accessibilité des lieux de la rencontre (sans escaliers, avec rampe ou ascenseur, etc.)
3. Choisir un lieu confortable et le plus possible exempt d’obstacles (fils au plancher, tapis non fixés au sol, etc.)
4. S’assurer qu’il n’y a pas d’écho dans la pièce où se tient la discussion
5. Offrir une collation et une pause pendant la discussion
6. Téléphoner aux participants la veille pour leur rappeler la rencontre du lendemain et vérifier s’ils peuvent toujours venir

Un aide-mémoire placé en annexe reprend les points essentiels de la préparation des groupes de discussion.

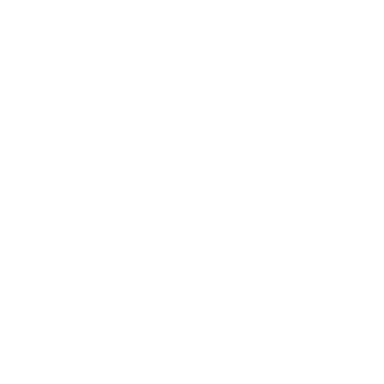
# Compilation et traitement des résultats

## Collecte des informations

Vous trouverez un **canevas d’animation** au chapitre 8. Dans le processus de discussion, il faut d’abord poser une question ouverte (colonne de gauche), puis insérer au besoin des sous-questions ou des pistes de discussion (colonne de droite) pour obtenir des informations complémentaires. Vous pouvez choisir quelques sous-questions qui concernent des enjeux actuels pour cette communauté en particulier.

**Il n’est pas souhaitable de poser toutes les sous-questions.** Elles sont proposées pour vous aider à relancer une discussion lorsque peu d’éléments sont ressortis à la suite d’une question ouverte.

Le choix d’une sous-question peut être fait en fonction des connaissances que l’animateur possède sur le milieu ou les participants.



Outil de collecte

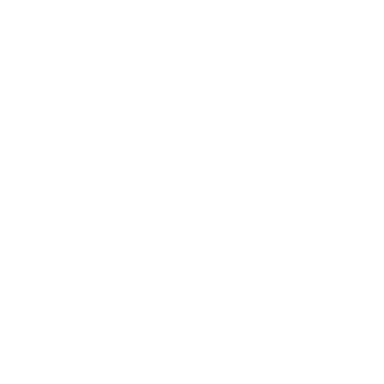
* Importance de bien comprendre la structure du canevas d’animation
* Consulter d’abord la colonne de gauche pour lancer une question ouverte
* Les sous-questions qui sont dans la colonne de droite sont des pistes pour vous aider à relancer la discussion si le thème semble s’essouffler trop rapidement
* Vous pouvez choisir les sous-questions qui vous paraissent liées à l’expérience de la communauté

## Structure d’analyse des informations

La grille d’analyse des données (voir les tableaux 3 et 4) est une structure qui permet d’insérer les faits saillants des groupes de discussion pour chacun des thèmes traités.

Il n’est pas nécessaire de remplir toutes les cases. Par exemple, il se peut qu’aucune suggestion ne soit exprimée sur une ou plusieurs thématiques.

Mais il est important de bien saisir la signification des besoins partiellement ou non comblés qui seront exprimés sous forme d’obstacles, de restrictions ou de lacunes.



Outil d’analyse

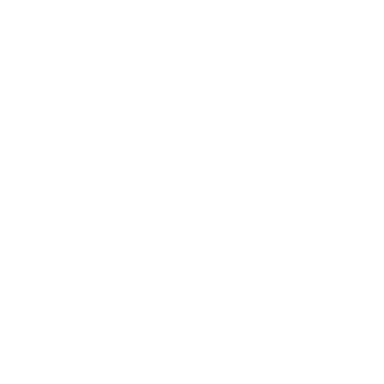
* Importance de bien comprendre la structure du canevas d’animation
* Outil. Construire des fiches par thèmes et groupes d’âge qui deviennent la structure permettant de rapporter les faits saillants de la discussion pour chacun des thèmes
* Saisir les besoins. Parfois, les participants font des liens qu’il ne faut pas négliger. Par exemple, si la piste cyclable était jalonnée de bancs, les aînés aimeraient s’y retrouver pour leur groupe de marche
* Exprimer les besoins. Il est important de conserver ces liens dans la synthèse afin que le comité de pilotage saisisse l’importance de l’ajout de bancs à cet endroit précis

## Synthèse et analyse des informations

Les groupes de discussion fourniront de riches descriptions de l’expérience vécue des personnes aînées quant à l’adaptation des milieux de vie, soit directement d’elles ou encore indirectement par l’intermédiaire des fournisseurs de services, d’où l’importance d’organiser une rencontre avec eux. L’analyse devra regrouper les propos des participants de l’ensemble des groupes sur chacun des neuf thèmes afin de mettre en lumière :

* **les éléments du milieu qui sont appréciés par les aînés (avantages);**
* **les obstacles vécus lorsqu’on souhaite participer à la vie en société   
  (à améliorer);**
* **des pistes de solution pour lever les obstacles (suggestions).**

Pour arriver à un contenu cohérent, il est important de dégager le consensus du groupe plutôt que de mettre en lumière quelques opinions individuelles. On rapportera toutefois les points où les désaccords sont plus importants. Prendre note des litiges pourrait aider le comité de pilotage à bien orienter les mesures à mettre de l’avant.



Analyse et présentation des données

Le rapport de consultation peut être planifié de la manière suivante :

Étape 1 : Synthétiser les propos tenus pour chacun   
des groupes de discussion

Étape 2 : Catégoriser les faits saillants sous forme de tableaux (avantages, aspects à améliorer, suggestions)

Étape 3 : Analyser les informations par thématique et par groupe   
d’âge pour en faire ressortir les principaux constats

Étape 4 : Rédiger le rapport de consultation

**Les grilles d’analyse des données** proposées aux pages suivantesvousaideront à diffuser de manière structurée les informations issues des groupes de discussion. Nous vous recommandons de faire un usage rigoureux de ces grilles : elles permettront de rapporter les données de façon ordonnée et de produire des rapports cohérents dont les sources sont crédibles.

La qualité des plans d’action des Municipalités amies des aînés

repose sur la qualité du rapport diagnostique dont les résultats sur les consultations constituent un point central.

### Tableau 3. Grille d’analyse des informations par thématique pour chaque groupe de discussion Étape 2A (groupes des aînés plus jeunes*)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SUJET OU COMPARAISON | Groupe 1  65 à 74 ans | Groupe 2 65 à 74 ans | Spécificités Mobilité réduite (facultatif) | Spécificités  Ethnicité (facultatif) | Jeunes aînés  50 à 64 ans (facultatif) |
| C’est quoi, pour vous,  vivre à (nom de la ville, de l’arrondissement ou de la MRC) | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages |
| À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer |
| Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions |
| 1. Habitat  et milieu de vie | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages |
| À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer |
| Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions |
| 2. Transport  et mobilité | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages |
| À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer |
| Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions |
| 3. Espaces extérieurs et bâtiments  Etc. | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages |
| À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer |
| Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions |

**La synthèse** conçue à partir des enregistrements permet de catégoriser les principaux éléments discutés selon les avantages, les aspects à améliorer et les pistes de solution des aînés. **Il n’est pas obligatoire que toutes les cases soient remplies,** mais il est nécessaire d’orienter les discussions de façon à faire ressortir les trois possibilités (avantages, à améliorer et suggestions) permettant de qualifier leur expérience. Il est possible que les participants ne voient pas de solutions aux points qu’ils rapportent ou même qu’ils ne voient pas de points forts dans une thématique discutée. Il peut être avantageux de regrouper les points qui concernent l’accessibilité et l’immigration.

Pour chacun des groupes d’âge, lorsqu’il y a des propos qui proviennent de femmes, on peut l’indiquer simplement par une lettre. **Exemple :** « (F) La promenade près de la rivière est très utilisée le jour, mais pas le soir, car il n’y a pas d’éclairage. Éclairage surtout nécessaire entre le point d’entrée et la rue XY. » Dans cette synthèse des propos de femmes aînées, on voit l’avantage ou point fort (la promenade), le point à améliorer (l’éclairage) et une piste de solution (éclairage d’une section précise de la promenade).

### Tableau 4. Grille d’analyse des informations par thématique pour chaque groupe de discussion Étape 2B (groupes plus âgés)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SUJET OU COMPARAISON | Groupe 3  75 ans et plus | Groupe 4 75 ans et plus | Spécificités Mobilité réduite (facultatif) | Spécificités  Ethnicité (facultatif) |
| C’est quoi, pour vous,  vivre à *(nom de la ville, de l’arrondissement ou de la MRC)* | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages |
| À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer |
| Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions |
| 1. Habitat  et milieu de vie | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages |
| À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer |
| Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions |
| 2. Transport  et mobilité | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages |
| À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer |
| Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions |
| 1. Espaces extérieurs et bâtiments   Etc. | Avantages | Avantages | Avantages | Avantages |
| À améliorer | À améliorer | À améliorer | À améliorer |
| Suggestions | Suggestions | Suggestions | Suggestions |

**Importance du groupe 75 ans et plus :** Puisque la perte d’autonomie apparaît, pour plusieurs, à partir de 75 ans, les informations devraient être répertoriées de façon à mettre en évidence les difficultés rapportées par ces personnes plus âgées qui représentent **le segment de population le plus susceptible d’indiquer les obstacles à une vie active** puisqu’ils les vivent déjà de manière plus accentuée que les personnes plus jeunes. Souvent, les aménagements adaptés pour ces aînés seront utiles pour les jeunes familles, les personnes handicapées de tout âge, les accidentés qui ont des béquilles, etc.

Dans chaque groupe d’âge, certains points seront relevés par des personnes qui vivent des **problèmes de mobilité** (temporaires ou permanents) ou en lien avec les **populations immigrantes**. L’avantage de regrouper ces sujets dans une même section est que l’on peut prendre en considération les pistes de solution liées à une politique sur les personnes handicapées ou à une politique locale d’immigration, ce qui pourrait intéresser les acteurs qui œuvrent dans ces domaines dont les préoccupations, par moments, croisent celles des aînés.

### Tableau 5. Grille synthèse et premiers éléments d’un plan d’action Étape 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| LES 9 CHAMPS MADA | Groupe d’âge rassemblés | Les avantages | Les aspects à améliorer | Les suggestions |
| 1. Habitat  et milieu de vie | **65 à 75 ans 75 ans et plus** 50 à 64 ans |  |  |  |
| 2. Transport  et mobilité | **65 à 75 ans 75 ans et plus** 50 à 64 ans |  |  |  |
| 3. Espaces extérieurs et bâtiments  Etc. | **65 à 75 ans 75 ans et plus** 50 à 64 ans |  |  |  |

Distinguer les suggestions judicieuses

Tabler sur   
les forces   
du milieu

Prioriser   
les actions

Pour nous permettre d’avoir un regard d’ensemble sur les résultats de tous les groupes de discussion, la grille synthèse du tableau 5 ramène tous les résultats en fonction des neuf thématiques MADA.

La colonne centrale de ce tableau permet de repérer les obstacles vécus par les aînés dans la vie de tous les jours en les décrivant comme des aspects à améliorer. Ces points peuvent alors être discutés au comité de pilotage afin que les membres puissent déterminer les enjeux prioritaires et voir si des suggestions pourraient inspirer des actions ou des projets.

# Rapport sur la consultation des aînés

Le rapport devrait viser à rapporter les faits saillants, c’est-à-dire les résultats tels qu’indiqués à l’étape 3 précédente. Chacun des thèmes doit être rapporté pour l’ensemble des groupes d’âge selon les trois dimensions suivantes : les avantages que les aînés reconnaissent dans leur environnement pour chacun des champs d’action, les aspects à améliorer et les pistes que les aînés ont ciblées dans une situation donnée.

En procédant de cette façon, les membres du comité de pilotage, ainsi que les partenaires qui en prendront connaissance, seront en mesure de : 1) voir les acquis sur lesquels ils peuvent s’appuyer; 2) distinguer les améliorations à apporter dans l’un ou l’autre des neuf champs; et 3) mettre sur pied des projets visant à soutenir la participation des aînés, les plus jeunes comme les plus âgés d’entre eux.

L’étape de priorisation, lorsque fondée sur les besoins réels des aînés, peut donner lieu à des discussions constructives entre les membres du comité de pilotage, mais vraisemblablement aussi avec d’éventuels partenaires dans la communauté.

## Parties du rapport

**Présentation de l’organisation de la consultation** **par groupes de discussion**

* Démarches réalisées
* Façons de faire le recrutement et conditions de recrutement
* Adéquation des lieux où se sont déroulés les groupes de discussion
* Animation et assistance
* Partenaires ayant soutenu l’organisation de la consultation

**Description des groupes de participants**

* Composition des groupes (femmes vs hommes)
* Nombre de participants
* Nombre de personnes avec problèmes de mobilité
* Nombre de personnes de minorités ethnoculturelles
* Durée de chaque séance, lieu, date

**Report des faits saillants de la consultation**

Au besoin, l’utilisation de tableaux peut faciliter la compréhension et l’organisation des informations.

Chaque thématique est abordée en lien avec les avantages, les aspects à améliorer et les suggestions apportées par les aînés. On devrait y lire les principaux constats ainsi que les éléments de solutions suggérés par les participants pour faire en sorte que la municipalité (ou la MRC) réponde mieux aux besoins des aînés.

## Mise en rapport des faits saillants avec le portrait du milieu et des services

Les résultats des consultations sont présentés avec le portrait du milieu (statistiques et caractéristiques géographiques, sociales et économiques, statistiques sur le vieillissement de la population et proportion des personnes de 65 ans et plus, caractéristiques ethniques) et avec la grille de recension des services puisque les choix en rapport avec le plan d’action peuvent être influencés par certaines de ces données et contribuer à les prioriser.

À ce propos, il serait pertinent de faire ressortir les points de convergence et de divergence entre les trois collectes d’informations (portrait, services et besoins). L’outil *Synthèse du diagnostic social* [[3]](#footnote-3) vous est proposé pour faciliter cette conciliation des informations. Par exemple, on pourrait trouver parmi les aspects à améliorer les points les plus importants selon la perspective des aînés, comme le fait que les jeunes quittent la région pour étudier et n’y reviennent plus. Le portrait statistique pourrait chiffrer l’exode des jeunes au fil des années, de pair avec les chiffres sur le départ des aînés vers des villes-centres. Une hypothèse pourrait émerger : le fait que les aînés voient leurs enfants et petits-enfants s’installer à la ville contribue à leur isolement et au manque de soutien, ce qui les incite à partir vers la ville aussi. On pourrait également constater que les services perçus comme inexistants par les aînés sont en fait méconnus et qu’il serait important de mieux communiquer l’offre des services.

## Diffusion du rapport

Le rapport de consultation fait partie de la reddition de comptes demandée dans l’entente entre le Secrétariat aux aînés et les municipalités.

Il existe par ailleurs différentes façons de diffuser les résultats des consultations. Certaines peuvent être suggérées par le conseil municipal ou par le comité de pilotage. On peut par exemple diffuser les faits saillants à tous les organismes, associations et instances qui ont activement participé aux consultations. Certaines municipalités ont choisi de faire une présentation publique des faits saillants, en y invitant toutes les personnes aînées et les organisations partenaires de la démarche MADA.

# Guide d’animation du groupe de discussion

### Canevas d’entrevue - Groupes de discussion formés d’aînés THÈMES DE DISCUSSION ET PISTES (sous-questions)

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **AMORCE**  C’est quoi, pour vous, vivre à (nom de la ville, de l’arrondissement ou de la MRC où a lieu le projet MADA-QC) quand on a votre âge? | **DEMANDER S’IL Y A :**   * des avantages ou des aspects positifs? * des désavantages ou des aspects à améliorer? |
| **THÈME 1**  **Espaces extérieurs et bâtiments**  Parlons des espaces extérieurs (parcs, rues, trottoirs, places publiques) et des bâtiments publics (hôtel de ville, aréna, centre communautaire).  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, des bonnes et des moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **C’est quoi, pour vous, sortir de chez vous pour faire une promenade à pied ou vous rendre chercher un permis à l’hôtel de ville?**  **C’est quoi, pour vous, entrer dans un édifice comme un bureau, un centre communautaire, un magasin?** | **PISTES POUR SUSCITER LA DISCUSSION**  **Que pensez-vous des éléments suivants :**   * circulation routière * conception et entretien des trottoirs et des bordures de trottoir * intersections et passages pour piétons * volume du trafic, bruits, odeurs * périodes de la journée, la soirée * espaces verts, sentiers de randonnée * éclairage des rues * protection contre le soleil, la pluie, le vent * bancs publics, aires de repos * sentiment de sécurité physique * sentiment de sécurité par rapport aux actes criminels   **Édifices :** escaliers, portes, couloirs, ascenseurs et escaliers mécaniques, planchers, lumière éblouissante, éclairage, signalisation, toilettes publiques, aires de repos  **Suggestions d’améliorations :** |

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 2**  **Transport-mobilité**  Parlons du transport dans votre milieu et de votre expérience pour vous déplacer là où vous voulez vous rendre.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, des bonnes et des moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **Comment sont les transports publics – métro, autobus, taxis et taxibus, transport adapté – que vous utilisez dans votre milieu?**  **C’est quoi, pour vous, conduire une voiture dans votre milieu?** | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION**  **Concernant les transports publics (autobus, train, etc.) :**   * prix abordable pour les aînés * accès et embarquement faciles * fréquence et ponctualité (à l’heure) * itinéraires suffisants * informations compréhensibles * chauffeurs prévenants * salles d’attente et points d’arrêt : bancs, éclairage suffisant, protection contre les éléments * à l’abri des actes criminels * transport adapté pour personnes handicapées   **Pour les conducteurs :**   * plaques des noms de rue lisibles * adresses lisibles * intersections éclairées * signalisation facile à comprendre * places de stationnement en nombre suffisant et à proximité * places de stationnement réservées aux personnes handicapées * perte du permis de conduire   **Suggestions d’améliorations :** |

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 3**  **Habitat-milieu de vie**  Nous allons maintenant parler de l’endroit où vous vivez.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, des bonnes et des moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **Quelle est votre expérience dans votre habitation actuelle (sécurité, coûts, confort)?**  **Quel est votre avis sur la situation de l’habitation pour les aînés dans votre municipalité?**  **Si vous aviez besoin de changer de lieu de résidence, quels choix se présenteraient à vous** (dans votre milieu ou hors de votre milieu)?  **Que pourriez-vous me dire sur les commerces et les services,** par exemple s’il est facile d’obtenir des services d’entretien pour votre habitation? | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION**  **Sécuritaire et confortable :**   * confort, bonne isolation, espace * sécurité physique (escaliers, salles de bain) * à l’abri des actes criminels   **Mobilité chez soi :**   * déplacements faciles ou non dans votre habitation et aux alentours   **Choix dans votre communauté :**   * Y a-t-il suffisamment d’habitations adaptées et abordables pour les aînés? * Y a-t-il des choix réels d’habitations qui conviendraient à une variété de besoins différents dans votre communauté?   **Services de proximité :**   * L’épicerie, la pharmacie, le comptoir bancaire, la clinique médicale, la quincaillerie, etc. sont situés à distance raisonnable? * Les services d’entretien et menus travaux pour l’habitation sont-ils disponibles, abordables? * Les subventions pour adapter son logis sont-elles connues et utilisées?   **Suggestions d’améliorations :** |

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 4A**  **Participation sociale**  **Bénévolat**  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences dans le domaine du bénévolat et de votre participation aux affaires publiques dans votre communauté.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, des bonnes et des moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **Bénévolat organisé**  **Si vous êtes bénévole, pouvez-vous nous parler de vos activités de bénévole, ce qui facilite et ce qui ne facilite pas votre implication bénévole?**  **Engagement social**   * Il existe certaines causes sociales qui sont défendues par des organismes qui luttent contre la pauvreté ou la violence. Il y a aussi des possibilités de faire partie de comités (comme le comité Municipalité amie des aînés).   **Que connaissez-vous de ces possibilités d’implication pour les aînés dans votre communauté ou ville?** | **PISTES DE DISCUSSION**  **Quelle est la situation du bénévolat dans votre communauté** (problème de relève, dynamisme)?  **Vous est-il facile de connaître les possibilités de faire des activités bénévoles dans votre milieu?**  **Conditions des activités bénévoles**   * Accueil * Choix d’activités bénévoles * Programmes de formation * Compétences et champs d’intérêt des bénévoles liés aux activités où ils s’impliquent * Soutien assuré dans l’exercice de leur activité bénévole (ex. : transport, stationnement, répondant à contacter) * Formation préretraite sur les possibilités après la retraite   **Votre engagement social**   * Les causes sociales sont-elles connues? * Les organismes font-ils connaître leurs besoins? * Aînés encouragés à siéger à des conseils d’administration? * Aînés encouragés à prendre part à des décisions sur les politiques ou programmes (ex. : conseil des aînés, consultations municipales)?   **Suggestions d’améliorations :** |

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 4B**  **Emploi et mentorat**  **Emploi : Pouvez-vous nous parler des possibilités d’emploi pour les personnes de 50 ans et plus dans votre municipalité?**  **Mentorat : Pouvez-vous décrire des expériences où les aînés ont transmis leur savoir aux plus jeunes** (ex. : les métiers de la ruralité transmis aux jeunes, les jeunes entrepreneurs mentorés) **ou, à l’inverse, des occasions où les aînés ont appris au contact des jeunes** (par exemple sur l’ordinateur, les médias sociaux, les tablettes)? | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION**  **Emploi :**   * Des occasions d’emploi suffisantes? * Du travail rémunéré équitablement? * Des postes de travail adaptés? * Des horaires souples ou allégés?   **Mentorat :**   * Déjà exploré ou non? * Des possibilités réelles si les aînés et les jeunes le souhaitent? * Des employeurs et des institutions d’enseignement offrent-ils des possibilités?   **Suggestions d’améliorations :** |

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 5**  **Loisirs**  Parlons maintenant des activités que vous faites dans votre temps de loisirs.  **Vie sociale et récréative**  **Est-il facile pour vous de fréquenter les gens dans votre communauté, par exemple d’avoir des activités sociales (danses, jeux de société, fêtes, sorties de groupe, cours)?**  **Pouvez-vous nous parler de vos activités dans des domaines comme :**   * la culture (spectacles, peinture, théâtre, chant, musique, lecture) * les loisirs sportifs, de plein air ou de contact avec la nature * les loisirs intergénérationnels * les loisirs d’apprentissage (tous les cours) | **PISTES DE DISCUSSION**  **Les aînés ayant de faibles revenus ont-ils accès aux activités et aux services?**  **Des loisirs accessibles et abordables**   * Accueil * Prix abordable * Accès facile (transport) * Endroit adéquat * Horaire convenable * Choix d’activités * Activités intéressants   **Ce que vous appréciez et ce que vous appréciez moins :**   * Inscription ou achat de billets : procédé sans tracas, adapté aux aînés * Aînés peuvent-ils participer avec un aidant? * Places pour fauteuils roulants sur les sites? * Éventail d’activités pour plaire à tous * Invitations personnalisées, encouragements à participer * Efforts pour contrer l’isolement des aînés * Intergénérationnel : activités favorisant les discussions entre tous les âges (fête des voisins, théâtre, etc.)   **Suggestions d’améliorations :** |

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 6**  **Respect et inclusion**  Nous parlerons maintenant de la manière dont le milieu vous témoigne du respect et favorise l’inclusion et la participation des personnes aînées.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, bonnes et moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **De quelle manière votre milieu témoigne-t-il ou non du respect aux personnes aînées?**  **De quelle manière les aînés sont-ils l’objet de préjugés ou de discrimination dans votre municipalité?**  **De quelle manière votre milieu favorise-t-il votre participation dans les activités et les événements où les générations se côtoient?**  **Quelle image des personnes aînées est véhiculée dans votre communauté?** | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION**  **Dans les activités**   * Accès gratuit ou à coûts réduits pour les aînés à faibles revenus * Titres de transport à faibles coûts représentent une mesure favorisant l’inclusion   **Observations sur les rues, les trottoirs, l’autobus**   * Démontrer de la patience et de la gentillesse * Proposer son aide à une personne qui en a besoin   **Observations dans les services ou commerces**   * Laisser passer la personne aînée dans une file d’attente * Personnel poli, courtois, formé sur les besoins des aînés * Écoute et serviabilité * Capacité de répondre aux besoins * Options offertes (prix spéciaux ou gratuités) * Produits adaptés aux besoins et aux préférences des aînés   **Intergénérationnel :**   * Promotion d’activités intergénérationnelles régulières * Aînés invités aux activités destinées aux familles   **Reconnaissance de la contribution** des personnes aînées (prix, honneurs) ainsi que celle des jeunes?  **Publicités offrant une image positive des aînés et des jeunes, de la solidarité entre les générations?**  **Suggestions d’améliorations :** |

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 7**  **Sécurité**  Parlons maintenant de votre expérience avec les services de la police, des incendies et de la protection civile.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, bonnes et moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **Police, incendies, sécurité civile**  **Pouvez-vous me parler de la sécurité des aînés dans votre communauté?**  **De quelle manière les aînés sont-ils desservis par les services policiers, d’incendies et de sécurité civile dans votre communauté?** | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION :**   * Les aînés ont-ils un sentiment de sécurité dans leur communauté? * Patrouilles suffisamment fréquentes et visibles? * Réponse rapide aux appels? * Visites préventives des policiers et pompiers dans les complexes d’habitation pour aînés (confiance, informations claires et exactes) * Programmes communautaires préventifs (ex. : PAIR, surveillance de quartiers, etc.) * Programmes préventifs incendies (ex. : atelier sur la réaction devant un incendie, s’inscrire au registre des personnes à mobilité réduite, etc.) * Quelles mesures pour les aînés en cas d’inondations ou de manque prolongé d’électricité? Trousses de sécurité? |
| **Maltraitance et criminalité envers les aînés**  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences concernant **la maltraitance** (violence ou négligence de type physique, psychologique ou matérielle, etc.) envers les aînés.   * **Quelle est votre expérience au sujet de la maltraitance envers les aînés?**   J’aimerais que vous me parliez de vos expériences concernant les crimes que les aînés subissent de la part des personnes avec lesquelles elles ne sont pas en relation de confiance.   * **Quelle est votre expérience au sujet des crimes commis à l’endroit des aînés?** | **Pistes de discussion**   * La ligne Aide Abus Aînés est-elle bien connue? * Activités du 15 juin (journée internationale contre la maltraitance des personnes aînées – Bal en mauve) * Les professionnels de votre communauté démontrent-ils une volonté de soutenir les personnes aînées vulnérables? * Certains types de maltraitance étant liées à l’isolement, votre communauté s’intéresse-t-elle à différents moyens de briser l’isolement des aînés? * Existe-t-il des organismes qui accompagnent les victimes aînées?   **Suggestions d’améliorations :** |

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 8**  **Communication et information**  Parlons maintenant de vos discussions lorsque vous recherchez un service, un bien ou une information.  **Obtenir de l’information**  Le prochain sujet que nous allons aborder est celui de l’information. Là encore, j’aimerais que vous me parliez de vos expériences, bonnes et moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **Quelles sont vos expériences sur vos tentatives d’obtenir de l’information\*?**  (\* Il y a plusieurs domaines d’information : services municipaux ou gouvernementaux, services de santé, informations pratiques comme des subventions pour adapter son logement, le compte d’électricité, des activités de loisirs, des cours, des événements.)  **Communication**  **De quelle manière votre municipalité, les services et les organismes tiennent-ils compte des préférences et des besoins des aînés pour transmettre leurs informations?** | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION**  **Les aînés obtiennent-ils facilement** **l’information** qui leur est nécessaire dans la vie de tous les jours?   * Quelle est votre expérience? * Quelles sont les lacunes? * Des suggestions d’amélioration?   **L’information destinée aux aînés est :**   * accessible (langage familier, phrases courtes, compréhensible) * utile, pertinente, exacte * disponible au bon moment * facile à lire (grosseur et lisibilité des caractères) * facile à comprendre (présentation)   SVP, tenter de comprendre à quel type d’organisation ou domaine sont rattachées les lacunes qui sont soulevées.  **Communication des informations**  Tient-on compte de la préférence des aînés (ex. : accueil téléphonique plutôt que système automatisé)?  Offre-t-on des sections spéciales dans les journaux municipaux pour les aînés?  Accès à Internet dans les lieux publics (bibliothèque, centres culturels, etc.) et accès à des cours adaptés aux aînés en vue de se familiariser avec ce mode de communication.  **Suggestions d’améliorations :** |

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 9**  **Santé et services sociaux**  Parlons maintenant des services de santé et des services sociaux qui apportent du soutien aux aînés qui vivent à la maison ou en résidence privée.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, bonnes et moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées pour améliorer la situation.  **Services de santé**  **Quelle est votre expérience de l’accès aux services médicaux, aux soins infirmiers et aux autres professionnels de la santé?**  **Services sociaux et soutien communautaire**  **Certains organismes offrent des services de popote roulante ou d’entretien ménager. D’autres offrent de l’aide pour remplir des formulaires ou faire un budget. Que savez-vous de ces services qui aident les aînés à demeurer autonomes et à vivre chez eux?** | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION :**   * Types de services disponibles (gamme de services : restreinte ou étendue) * Accessibilité (liste d’attente, horaires, souplesse, fiabilité des services, proximité) * Informations claires sur les services * Fardeau administratif réduit * Approche respectueuse des aînés * Personnel compétent * Coûts abordables (s’il y a lieu) * Capacité des services de répondre aux besoins des personnes   **Suggestions d’améliorations :** |
| **Proches aidants**  Si vous connaissez (ou si vous êtes) une aidante ou un aidant, que savez-vous des services qui sont en mesure de soutenir les aidants? | * Services de répit * Services d’accompagnement * Accessibilité (liste d’attente?) |
| **CONCLUSION**  **Avant de terminer la séance, y a-t-il des sujets que nous n’avons pas abordés jusqu’à maintenant et dont vous aimeriez parler?** | **Merci beaucoup à tous les participants!** |

# Annexe 1. Aide-mémoire

|  |  |
| --- | --- |
| Réalisé | Étapes d’organisation des groupes de discussion |
|  | **Objectif :** Les groupes de discussion auprès des aînés et des fournisseurs de services permettent de faire ressortir les besoins des aînés, en particulier les besoins non répondus ou partiellement répondus.  **Choix du moment :** La phase de consultation est **réalisée après** le portrait du milieu (statistiques générales, sur le vieillissement et données sociales) et la recension des programmes et des services auxquels les aînés ont accès dans la municipalité ou à proximité. |
|  | **Organisation de la consultation**   1. **Constituer une fiche** contenant le but de l’activité, les thèmes à discuter, le nombre attendu de personnes par groupe, les dates et horaires des groupes, le lieu ainsi que ce que l’on fera avec les informations recueillies.   La fiche pourrait servir au recrutement, surtout lorsque des organismes collaborent pour repérer des personnes aînées qui aimeraient s’exprimer sur les sujets.   1. **Recruter des aînés** selon les groupes d’âge, le genre et la répartition géographique des participants pour éviter par exemple que la majorité des participants demeure dans la même résidence pour aînés ou le même voisinage, ce qui biaiserait les informations obtenues. Il est recommandé de recourir aux organismes du milieu qui comptent une vaste clientèle d’aînés. La participation de quelques personnes utilisant une canne, un déambulateur ou un fauteuil roulant serait souhaitable.   Vérifier les quelques critères de base pour s’assurer que la participation à l’intérieur du groupe se passe bien (ex. : problèmes auditifs non compensés, troubles cognitifs, difficultés d’élocution). |
|  | **Liste d’éléments à vérifier dans l’organisation de l’activité :**   1. Les participants ont un moyen de transport; au besoin, organiser un transport bénévole ou du covoiturage 2. L’accessibilité des lieux de la rencontre (sans escaliers, avec rampe ou ascenseur, etc.) 3. Lieu confortable et le plus possible exempt d’obstacles (fils au plancher, tapis non fixés au sol, etc.) 4. Pas d’écho dans la pièce où se tient la discussion 5. Une petite collation et une pause pendant la discussion 6. Appel aux participants la veille pour leur rappeler la rencontre du lendemain et vérifier s’ils peuvent toujours venir   Déroulement des discussions   1. Se présenter 2. Indiquer le rôle de la personne qui prend les notes (s’il y a lieu) 3. Rappeler les objectifs 4. Rassurer concernant l’anonymat des participants 5. Faire un rappel sur le respect entre les participants même lorsque des points de vue divergents sont exprimés 6. Indiquer l’heure de la pause 7. Demander si les participants ont des questions avant de commencer |
|  | Animation   1. Bien connaître les thématiques à aborder (voir le canevas d’animation) 2. Garder en tête les trois axes de discussion : les avantages pour les aînés de vivre dans ce milieu, les obstacles vécus (points à améliorer), les pistes de solution (suggestions) 3. Maintenir un climat de discussion sain 4. S’assurer que tous peuvent s’exprimer, sans toutefois utiliser les tours de table |
|  | Synthèse et analyse des informations  Voir les tableaux structurés dans le guide. |

Coordination

Jean-Philippe Lessard-Beaupré, conseiller expert  
Sabrina Marino, directrice du vieillissement actif  
**Secrétariat aux aînés, ministère de la Santé et des Services sociaux**

Rédaction de l’outil

Suzanne Garon, professeure-chercheure   
Mario Paris, chercheur associé  
Nicolas Goudreault, agent de recherche  
Samuèle Rémillard-Boilard, stagiaire postdoctorale   
Anne Veil, professionnelle de recherche   
**Centre de recherche sur le vieillissement du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l’Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke**

Contribution au contenu

Denis Guérin, coordonnateur de la Valorisation des connaissances   
Katie Hamilton, chargée de projets MADA  
Isabelle Lizée, directrice  
**Carrefour action municipale et famille**

Graphisme

**Liliana Leal**

Édition

**(Nom de la municipalité)**

Le genre masculin employé dans ce document désigne aussi bien les femmes que   
les hommes

1. World Health Organization. *WHO Age-Friendly Cities Project : Methodology. Vancouver Protocol,* 2007. [↑](#footnote-ref-1)
2. Un guide d’accompagnement pour réaliser un forum communautaire et un outil permettant de concevoir un sondage sur les besoins des aînés sont également proposés. Consulter le site [www.Québec.ca/mada](http://www.Québec.ca/mada). [↑](#footnote-ref-2)
3. L’outil *Synthèse du diagnostic social* est accessible à l’adresse [www.Québec.ca/mada](http://www.Québec.ca/mada) [↑](#footnote-ref-3)