



## Phase d'audit urbain

Le présent document fournit aux villes candidates pour le label ***Bien vieillir* Vivre ensemble** un protocole qui les guidera dans la marche à suivre pour réaliser l'audit urbain préalable à son obtention.

Ce protocole a été intégré dans le projet de label ***Bien vieillir* Vivre ensemble** et adapté à son utilisation française à partir du Protocole de Vancouver ("Villes-amies des aînés", Organisation Mondiale de la Santé) par le Docteur Charles PETITOT, collaborateur du service "Vieillessement et cycle de vie" de l'OMS.





*Bien vieillir*  
vivre ensemble

**PROTOCOLE CONSEILLÉ  
POUR LA PHASE  
D'AUDIT URBAIN**

## **Introduction**

### **1. Objectifs du projet d'audit urbain et plan de travail**

- 1.1 Objectifs
- 1.2 Plan de travail
- 1.3 Le rôle central du chargé de mission pour l'audit urbain dans la conduite de l'audit

### **2. Évaluation du milieu : marche à suivre**

- 2.1 État des lieux à T0 (Dossier de candidature au label)
- 2.2 Groupes de discussion formés de personnes âgées et d'aidants
  - 2.2 Échantillonnage : sélection, recrutement et filtrage
  - 2.2.2 Instruments de la collecte des données
  - 2.2.3 Analyse et communication des données
- 2.3 Groupes de discussion formés de fournisseurs de services
  - 2.3.1 Échantillonnage : sélection, recrutement et filtrage
  - 2.3.2 Instruments et processus de collecte des données
  - 2.3.3 Analyse et communication des données
- 2.4 Rapport final

### **3. Annexes**

- Annexe 1** : Guide d'animation du groupe de discussion
- Annexe 2** : Consentement éclairé
- Annexe 3** : Questions à remettre à l'avance aux participants
- Annexe 4** : Renseignements sur le participant
- Annexe 5** : Rapport d'audit – Fiche Sommaire des résultats



# INTRODUCTION

Le présent document fournit aux villes candidates pour le label **Bien vieillir Vivre ensemble** un protocole qui les guidera dans la marche à suivre pour réaliser l'audit urbain préalable à son obtention.

Ce protocole a été intégré dans le projet de label **Bien vieillir Vivre ensemble** et adapté à son utilisation française à partir du Protocole de Vancouver ("Villes-amies des aînés", Organisation Mondiale de la Santé) par le Docteur Charles PETITOT, collaborateur du département "Vieillesse et cycle de vie" de l'OMS.





# 1. OBJECTIFS DU PROJET D'AUDIT URBAIN ET PLAN DE TRAVAIL

## 1.1 Objectifs

La phase d'audit urbain permet aux villes de prendre conscience de leurs lacunes et de leurs atouts, de mettre en lumière les obstacles qui s'opposent au développement de milieux urbains mieux adaptés aux besoins des personnes âgées. Les données issues de cette phase d'audit urbain devront faire l'objet d'une analyse afin de définir un plan d'action au niveau local visant à améliorer les conditions de vie des personnes âgées dans chacune des villes participantes.

Pour les ministères promoteurs du label, il permet de relever les indicateurs concrets de ce qu'est une ville accueillante pour les personnes âgées et d'en tirer des enseignements dans le domaine du bien vieillir au niveau national ; notamment dans les orientations et la mise en œuvre du plan national.

## 1.2 Plan de travail

L'évaluation du milieu, appelée "audit urbain", comprend un état des lieux à T0 présenté dans le dossier de candidature au label, ainsi qu'un processus de groupes de discussion.

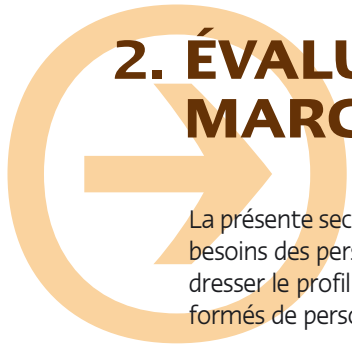
L'audit urbain adopte formellement un processus ascendant basé sur la participation citoyenne : il se fonde sur l'expérience vécue des personnes âgées quant à ce qui est ou n'est pas adapté à leurs besoins, et quant aux améliorations à apporter pour créer un milieu qui leur soit plus favorable. Par ailleurs, les connaissances et l'expérience des fournisseurs de services publics, de services bénévoles et de services commerciaux se combinent aux renseignements obtenus des personnes âgées pour dresser le tableau des points forts et des points faibles du milieu quant à son adaptation aux besoins des personnes âgées. Les chefs de projet font alors état des résultats de cette évaluation pour le bénéfice de la population, des personnes âgées et des décideurs, et c'est là le point de départ des interventions à effectuer pour faire du milieu un environnement mieux adapté aux besoins des personnes âgées.

## 1.3 Le rôle central du chargé de mission désigné pour la conduite de l'audit urbain

Le chargé de mission aura pour mission de coordonner les activités liées à la recherche qualitative et de s'assurer que le projet respecte les normes scientifiques et déontologiques, qu'on en analyse les résultats de manière rigoureuse et qu'on les présente de manière complète. Cette personne doit avoir de l'expérience dans l'animation de groupes de discussion et dans l'analyse qualitative des données, ainsi que des connaissances en gérontologie.

Le chargé de mission assumera les tâches suivantes :

- mettre en œuvre l'ensemble de la stratégie de recherche en groupes de discussion, y compris l'adoption de procédures relatives au consentement éclairé et à l'approbation de la démarche quant à sa conformité aux principes déontologiques, l'échantillonnage, la sélection, le recrutement et l'entrevue des participants, la transcription et l'analyse des données, et la rédaction des rapports ;
- sélectionner ses adjoints à la recherche, et assurer leur formation. Ces derniers pourront épauler le chargé de mission dans différentes tâches telles que le recrutement des participants, ou la transcription des enregistrements des séances de groupe de discussion ;
- rédiger l'état des lieux à T0 ainsi que le rapport final sur les groupes de discussion qui seront présentés au chef de projet et devront figurer dans le dossier de candidature du label ;
- communiquer les résultats de la recherche aux participants.



## 2. ÉVALUATION DU MILIEU : MARCHÉ À SUIVRE

La présente section décrit la marche à suivre pour évaluer dans quelle mesure un quartier répond aux besoins des personnes âgées et quels sont les problèmes qui requièrent une intervention. Il s'agit de dresser le profil de la communauté locale, d'après une série de rencontres en groupes de discussion formés de personnes âgées, d'aidants et de fournisseurs de services du milieu.

### 2.1 État des lieux à T0

L'état des lieux à T0, comprenant un profil détaillé de la communauté (caractéristiques démographiques, économiques, sociales, ethniques...) ainsi qu'un recensement des projets, actions et infrastructures déjà en place au sein de la communauté et favorisant le vieillissement actif sera présenté dans le dossier de candidature au label par les villes en faisant la demande.

### 2.2 Groupes de discussion formés de personnes âgées et d'aidants

#### 2.2.1 Échantillonnage : sélection, recrutement et filtrage

Au moins cinq groupes sont nécessaires, dont quatre seront formés de personnes âgées, et un, d'aidants naturels d'un aîné trop fragile ou trop invalide pour faire partie d'un tel groupe. Il faut dans l'idéal être en mesure de recueillir de l'information issue de chacun des quartiers représentatifs de la ville, ce qui signifie au moins un groupe par quartier.

Si le temps et les ressources locales le permettent, il est souhaitable de mettre sur pied un deuxième ensemble de groupes, de manière à faire une évaluation plus approfondie du milieu par rapport aux besoins des personnes âgées. Si l'on décide de mettre sur pied un nombre de groupes de personnes âgées supérieur au minimum requis, il faudra tenir compte de toutes les caractéristiques pertinentes, pour obtenir une juste représentation des personnes âgées dans l'échantillonnage total. Si l'on augmente le nombre de groupes formés de personnes âgées, il serait souhaitable de constituer plus d'un groupe formé d'aidants.

Chaque groupe de discussion comprendra de huit à dix personnes environ. Il faut recruter des participants de tous les milieux. Certains participants pressentis pourraient ne pas se présenter, et il vaudrait mieux inviter quelque douze ou quinze personnes à se joindre au groupe en cas d'absence. On pourra inciter les volontaires à se faire accompagner d'un proche ou d'un ami âgé, en leur rappelant que les sujets abordés n'ont rien de personnel ni de particulièrement délicat. On remettra l'avance aux recrues la liste des questions qui seront abordées de manière à ce qu'ils se préparent en vue de la séance (voir annexe 2).

Les groupes formés de personnes âgées seront subdivisés en sous-groupes, suivant l'âge des participants d'une part (60 à 74 ans, 75 ans et plus) et, d'autre part, suivant leur statut socio-économique (statut inférieur et statut moyen) ; ils constitueront ainsi quatre groupes :

Groupe	1	2	3	4
Âge	de 60 à 74 ans	de 60 à 74 ans	75 ans et plus	75 ans et plus
Statut socio-éco.	inférieur	moyen	inférieur	moyen

On veillera à inclure dans les groupes des personnes « très âgées », soit des gens de 85 ans et plus. Chaque groupe sera formé d'hommes et de femmes – trois hommes et cinq femmes chacun environ –, à l'image de la répartition par sexe dans la population des personnes les plus avancées en âge. Il y aurait lieu de former des groupes mixtes (la norme), mais on pourra également former des groupes séparés si la culture locale l'exige.

La sélection fondée sur le statut socio-économique reposera non pas sur le revenu des participants comme tels, mais sur le statut du quartier où résident les membres du groupe.

Si votre communauté compte une proportion importante de personnes âgées issues 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.

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 (ainsi, il faudrait écarter les personnes qui ont des troubles cognitifs, des troubles de l'audition ou des troubles de la parole).

Pour ce qui est des personnes appelées à faire partie du groupe des aidants, le seul critère important, c'est qu'elles fournissent toutes des soins à une personne âgée trop handicapée, sur le plan cognitif ou sur le plan physique, pour faire partie d'un groupe de discussion : dans le groupe de discussion, l'aidant agira comme substitut de l'aîné dont il s'occupe.

Il faut remplir le profil individuel de tous les participants pour montrer que l'on a suivi le processus de sélection dans la mesure du possible (*exemples à l'annexe 4*).

Tous les participants des groupes de personnes âgées ou d'aidants doivent habiter dans les limites de la ville ou du quartier qui fait l'objet de l'étude. On pourra procéder à un échantillonnage et à un recrutement de proximité. Il est recommandé de recruter des participants dans les centres culturels, les centres sociaux, les centres de bénévoles et les centres de loisirs où les personnes âgées se réunissent, ou dans les organismes qui comptent une vaste clientèle de personnes âgées. On pourra faire un cadeau aux volontaires (en espèces ou non) si les ressources le permettent et que ce soit là, en matière de recherche, une pratique admise dans le pays.

Les participants potentiels seront pleinement informés, verbalement et par écrit, du but de la recherche, de la procédure suivie et des sujets de l'enquête, et l'on obtiendra d'eux qu'ils donnent leur consentement éclairé avant même le début de la séance du groupe de discussion. (*formulaire de consentement en annexe 2*).

### **2.2.2 Instruments de la collecte des données**

Le guide d'animation du groupe de discussion (en annexe 1) fait état de la marche à suivre, du personnel et de l'équipement requis pour animer le groupe de discussion. Il faut enregistrer et transcrire les discussions des groupes afin d'en faire l'analyse.

Nous vous proposons plus bas différents guides d'animation, suivant la composition de chaque groupe. Il faut d'abord poser une question ouverte, puis multiplier au besoin les sous-questions pour obtenir des renseignements que l'on aurait omis de recueillir.

Pour informer les personnes que vous aurez recrutées et pour les préparer à participer pleinement à la discussion, donnez-leur à l'avance la liste des questions qui leur seront posées au cours de la séance de leur groupe de discussion respectif (voir annexe 3).

Étant donné la multiplicité des sujets abordés, la session, comprenant une pause de 20 à 30 minutes, peut durer jusqu'à 3 heures. La remise des questions aux participants à l'avance contribuera à améliorer l'efficacité de la discussion. L'animateur chevronné évitera de revenir sur des sujets déjà discutés. On pourrait aussi songer à tenir la session en 2 parties sur 2 jours pour ne pas fatiguer les participants.

## Questionnaire des groupes de discussion formés de personnes âgées

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>AMORCE</b> C'est quoi, pour vous, vivre à (nom de la ville ou du quartier) quand on a votre âge ?</p>	<p>Demander s'il y a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des aspects positifs ?</li> <li>• des problèmes ?</li> </ul>
<p><b>Sujet 1</b> <b>ESPACES EXTÉRIEURS ET ÉDIFICES</b></p> <p>Parlons des espaces extérieurs et édifices.</p> <p>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.</p> <p>C'est quoi, pour vous, sortir de chez vous pour faire une promenade, faire des courses ou pour rendre visite à quelqu'un ?</p> <p>C'est quoi, pour vous, entrer dans un édifice comme un bureau, un magasin ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conception et entretien des trottoirs et des bordures de trottoir</li> <li>• intersections et passages pour piétons</li> <li>• volume du trafic, bruit</li> <li>• périodes de la journée, la soirée</li> <li>• conditions météo</li> <li>• espaces verts, sentiers de randonnée</li> <li>• éclairage des rues</li> <li>• protection contre le soleil, la pluie, le vent</li> <li>• bancs publics, aires de repos</li> <li>• sentiment de sécurité physique</li> <li>• sentiment de sécurité par rapport aux actes criminels</li> <li>• édifices : escaliers, portes, couloirs, ascenseurs et escaliers mécaniques, planchers, lumière éblouissante, éclairage, signalisation, toilettes publiques, aires de repos</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 2</b> <b>TRANSPORT</b></p> <p>Parlons du transport dans votre milieu.</p> <p>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.</p> <p>Parlez-moi des transports publics - métro, autobus - que vous utilisez dans le milieu.</p> <p>C'est quoi, pour vous, conduire une voiture dans votre milieu ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <p>Les transports publics (autobus, métro) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prix abordable</li> <li>• accès facile</li> <li>• embarquement facile</li> <li>• fréquence</li> <li>• ponctualité (à l'heure)</li> <li>• itinéraires suffisants, quelle que soit la destination</li> <li>• salles d'attente et points d'arrêt : bancs, éclairage suffisant, protection contre les éléments</li> <li>• à l'abri des actes criminels</li> <li>• transport adapté pour handicapés</li> </ul> <p>Pour les conducteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plaques de nom de rue lisibles</li> <li>• adresses lisibles</li> <li>• intersections éclairées</li> <li>• signalisation facile à comprendre</li> <li>• places de stationnement en nombre suffisant et à proximité</li> <li>• places de stationnement réservées aux personnes handicapées</li> <li>• autorisation de faire monter ou descendre un passager</li> <li>• leçons de conduite automobile pour la remise à niveau des conducteurs</li> </ul>



SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 3</b> <b>LOGEMENT</b></p> <p>Nous allons maintenant parler de logement.</p> <p>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.</p> <p>Parlez-moi de la maison ou de l'appartement où vous vivez.</p> <p>Si vous éprouviez le besoin de changer de lieu de résidence, quels choix se présenteraient à vous dans votre milieu ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <p>Acceptabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coût</li> <li>• confort</li> <li>• sécurité physique</li> <li>• à l'abri des actes criminels</li> <li>• à proximité des services</li> </ul> <p>Mobilité et autonomie à la maison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vous vous déplacez facilement</li> <li>• vous n'avez aucun mal à ranger ni à atteindre des objets</li> <li>• vous faites le ménage et les autres tâches ménagères</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 4</b> <b>RESPECT ET INCLUSION SOCIALE</b></p> <p>Nous parlerons maintenant de la manière dont le milieu vous témoigne du respect, et favorise l'inclusion des personnes âgées.</p> <p>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.</p> <p>De quelle manière votre milieu témoigne-t-il ou non du respect aux personnes âgées ?</p> <p>De quelle manière votre milieu favorise-t-il ou non votre inclusion comme personne âgée dans les activités et les événements ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• politesse</li> <li>• écoute</li> <li>• serviabilité</li> <li>• capacité de répondre aux besoins dans les services et les programmes</li> <li>• consultation</li> <li>• options offertes</li> <li>• reconnaissance publique de la contribution des personnes âgées</li> <li>• activités intergénérationnelles</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 5</b> <b>PARTICIPATION SOCIALE</b></p> <p>Parlons maintenant de vos activités sociales et de vos loisirs.</p> <p>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.</p> <p>Vous est-il facile de fréquenter des gens dans votre communauté ?</p> <p>Parlez-moi de vos autres activités dans des domaines comme l'éducation, la culture, les loisirs ou la spiritualité</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <p>Vos activités sociales et vos loisirs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prix abordable</li> <li>• accès facile</li> <li>• fréquence</li> <li>• endroit convenable</li> <li>• horaire convenable</li> <li>• autres options</li> <li>• intérêt</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 6</b> <b>COMMUNICATION ET INFORMATION</b></p> <p>Le prochain sujet que nous allons aborder, c'est celui de l'information. Là encore, 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.</p> <p>Avez-vous des anecdotes à raconter relativement à vos tentatives d'obtenir de l'information dans votre milieu, par exemple, sur des services ou sur des événements, soit par téléphone, à la radio, à la télé, dans les journaux ou en personne.</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <p>L'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accessible</li> <li>• utile</li> <li>• disponible en temps utile</li> <li>• facile à comprendre</li> <li>• difficultés avec les systèmes automatisés, la présentation, la grosseur des caractères</li> </ul>
<p><b>Sujet 7</b> <b>PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE ET EMPLOI</b></p> <p>J'aimerais que vous me parliez de vos expériences dans le domaine du bénévolat, du travail rémunéré, et de votre participation aux affaires publiques.</p> <p>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.</p> <p>Parlez-moi de votre travail de bénévole.</p> <p>Parlez-moi de votre travail rémunéré, si vous travaillez actuellement ou si vous êtes à la recherche d'un emploi.</p> <p>Parlez-moi de votre participation aux affaires publiques, comme les organismes communautaires ou le conseil municipal.</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <p>Vos activités sociales et vos loisirs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilité de l'information sur les possibilités d'emploi</li> <li>• possibilités pratiques</li> <li>• nombre de possibilités</li> <li>• attrait</li> <li>• témoignages de reconnaissance</li> <li>• rémunération (travail rémunéré)</li> <li>• ajustement aux capacités des personnes âgées</li> <li>• ajustement aux préférences des personnes âgées</li> <li>• moyens d'inciter les personnes âgées à participer</li> </ul>
<p><b>Sujet 8</b> <b>SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET SERVICES DE SANTÉ</b></p> <p>Parlons maintenant des services de santé et des services sociaux du milieu qui viennent en aide aux personnes âgées qui vivent à la maison.</p> <p>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.</p> <p>Que savez-vous des services de votre milieu qui viennent en aide aux personnes âgées?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <p>Vos activités sociales et vos loisirs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• types de services disponibles</li> <li>• accessibilité</li> <li>• prix abordable</li> <li>• capacité des services de répondre aux besoins des personnes</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>AUTRES SUJETS</b></p> <p>Avant de terminer la séance, y a-t-il des questions ou des sujets que nous n'avons pas abordés et dont vous aimeriez parler ?</p>	Pas de sous-question.

## Questionnaire des groupes de discussion formés d'aidants

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>AMORCE</b></p> <p>C'est quoi, selon vous, vivre à (<i>nom de la ville ou du quartier</i>) pour la personne âgée dont vous vous occupez ?</p>	Pas de sous-question
<p><b>Sujet 1</b></p> <p><b>ESPACES EXTÉRIEURS ET ÉDIFICES</b></p> <p>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.</p> <p>C'est quoi, selon vous, pour l'aîné dont vous vous occupez, sortir de chez lui pour faire une promenade, pour faire des courses ou pour rendre visite à quelqu'un ?</p> <p>C'est quoi, selon vous, pour l'aîné dont vous vous occupez, entrer dans un édifice comme un bureau ou comme un magasin ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conception et entretien des trottoirs et des bordures de trottoir</li> <li>• intersections et passages pour piétons</li> <li>• volume du trafic, bruit</li> <li>• périodes de la journée, la soirée</li> <li>• conditions météo</li> <li>• espaces vert, sentiers de randonnée</li> <li>• éclairage des rues</li> <li>• protection contre le soleil, la pluie, le vent</li> <li>• bancs publics, aires de repos</li> <li>• sentiment de sécurité physique</li> <li>• sentiment de sécurité par rapport aux actes criminels</li> <li>• édifices : escaliers, portes, couloirs, ascenseurs et escaliers mécaniques, planchers, lumière éblouissante, éclairage, signalisation, toilettes publiques, aires de repos</li> </ul>
<p><b>Sujet 2</b></p> <p><b>TRANSPORT</b></p> <p>Parlons transport. 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.</p> <p>Parlez-moi des transports en commun – autobus, métro – qu'utilise dans votre milieu l'aîné dont vous vous occupez</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accessibilité des transports publics</li> <li>• accessibilité du transport adapté pour les personnes handicapées</li> <li>• prix abordable</li> <li>• accès facile</li> <li>• embarquement facile</li> <li>• réquence</li> <li>• itinéraires suffisants, quelle que soit la destination</li> <li>• salles d'attente et points d'arrêt : bancs, éclairage suffisant, protection contre les éléments</li> <li>• à l'abri des actes criminels</li> </ul> <p>Pour les conducteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• places de stationnement en nombre suffisant et à proximité</li> <li>• places de stationnement réservées aux personnes handicapées</li> <li>• endroits où faire monter ou descendre un passager</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 3</b> <b>LOGEMENT</b></p> <p>Nous allons maintenant parler de logement.</p> <p>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.</p> <p>Parlez-moi du logement où vit la personne âgée dont vous vous occupez.</p> <p>Si elle éprouvait le besoin de déménager, sauriez-vous lui trouver un logement convenable et abordable dans votre milieu ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <p>Acceptabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coût</li> <li>• confort</li> <li>• sécurité physique</li> <li>• à l'abri des actes criminels</li> <li>• à proximité des services</li> </ul> <p>Mobilité et autonomie à la maison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vous vous déplacez facilement</li> <li>• vous n'avez aucun mal à ranger ni à atteindre des objets</li> <li>• vous faites le ménage et les autres tâches ménagères</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 4</b> <b>RESPECT ET INCLUSION SOCIALE</b></p> <p>Nous parlerons maintenant de la manière dont le milieu témoigne du respect aux personnes âgées, et favorise leur inclusion.</p> <p>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.</p> <p>De quelle manière le milieu témoigne-t-il ou non du respect à la personne âgée dont vous vous occupez ?</p> <p>De quelle manière y favorise-t-on ou non l'inclusion dans les activités et événements de l'aîné dont vous vous occupez ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• politesse</li> <li>• écoute</li> <li>• serviabilité</li> <li>• capacité de répondre aux besoins des personnes dans les services et programmes (bénévoles, transport adapté, programmes spéciaux)</li> <li>• consultation</li> <li>• options offertes</li> <li>• reconnaissance publique de la contribution des personnes âgées</li> <li>• activités intergénérationnelles</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 5</b> <b>PARTICIPATION SOCIALE</b></p> <p>Parlons des activités sociales et des loisirs de l'aîné dont vous vous occupez.</p> <p>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.</p> <p>Est-il facile, pour la personne âgée dont vous vous occupez, de fréquenter des gens dans votre communauté ?</p> <p>Parlez-moi des autres activités de la personne âgée dont vous vous occupez dans des domaines comme l'éducation, la culture, les loisirs ou la spiritualité.</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <p>Les activités sociales et les loisirs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prix abordable</li> <li>• accès facile pour les handicapés</li> <li>• fréquence</li> <li>• endroit convenable</li> <li>• horaire convenable</li> <li>• autres options</li> <li>• variété</li> <li>• intérêt</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 6</b> <b>COMMUNICATION ET INFORMATION</b></p> <p>Le prochain sujet que nous allons aborder, c'est celui de l'information. Là encore, 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.</p> <p>Avez-vous des anecdotes à raconter relativement aux tentatives de la personne âgée dont vous vous occupez d'obtenir l'information dont elle a besoin, par exemple sur des services ou sur des événements, soit par téléphone, à la radio, à la télé, dans les journaux ou en personne ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accessibilité de l'information</li> <li>• utilité de l'information</li> <li>• disponibilité en temps utile</li> <li>• difficultés avec les systèmes automatisés, la présentation, la grosseur des caractères</li> <li>• difficulté à comprendre l'information</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 7</b> <b>PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE ET EMPLOI</b></p> <p>Parlons maintenant de l'expérience vécue de l'aîné dont vous vous occupez par rapport au bénévolat, au travail rémunéré et à sa participation aux affaires publiques.</p> <p>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.</p> <p>Parlez-moi du travail de bénévole de la personne à qui vous fournissez des soins.</p> <p>Parlez-moi de son travail rémunéré, si elle travaille ou est à la recherche d'un emploi.</p> <p>Parlez-moi des possibilités qui s'offrent à l'aîné dont vous vous occupez de participer aux affaires publiques, au sein de comités ou d'organismes communautaires.</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilité de l'information sur les possibilités d'emploi</li> <li>• possibilités pratiques</li> <li>• nombre de possibilités</li> <li>• attrait</li> <li>• témoignages de reconnaissance</li> <li>• rémunération (travail rémunéré)</li> <li>• ajustement aux capacités des personnes âgées</li> <li>• ajustement aux préférences des personnes âgées</li> <li>• moyens d'inciter les personnes âgées à participer</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 8</b> <b>SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET SERVICES DE SANTÉ</b></p> <p>Parlez-moi des services de santé et des services sociaux du milieu qui viennent en aide aux personnes âgées qui vivent à la maison.</p> <p>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.</p> <p>Que savez-vous des services de votre milieu qui viennent en aide aux personnes âgées ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• types de services disponibles</li> <li>• accessibilité</li> <li>• abordabilité</li> <li>• capacité des services de répondre aux besoins des personnes</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>AUTRES SUJETS</b></p> <p>Avant de terminer la séance, y a-t-il des questions ou des sujets que nous n'avons pas abordés et dont vous aimeriez parler ?</p>	<p>Pas de sous-question.</p>

### 2.2.3 Analyse et communication des données

Les groupes de discussion fourniront de riches descriptions et comptes rendus de l'expérience vécue des personnes âgées, et ce, directement ou encore indirectement – par l'intermédiaire des aidants – quant à l'adaptation du milieu aux besoins des personnes âgées. Le chargé de mission pour l'audit urbain verra à regrouper et à comparer les propos des participants de l'ensemble des groupes sur chacun des neuf points (amorce + 8 sujets), afin de mettre en lumière :

- les avantages : éléments du milieu qui répondent aux besoins des personnes âgées ;
- les obstacles et problèmes qui font qu'on ne répond pas à ces besoins ;
- les suggestions pour résoudre les problèmes ou lever les obstacles.

À des fins d'analyse, il importe de dégager le consensus du groupe plutôt que de mettre en lumière quelques opinions, si arrêtées soient-elles. On pourra rapporter des propos textuellement, histoire de mettre de la couleur dans l'interprétation des données, mais ces citations serviront à exposer les positions communes, et non les opinions divergentes.

Un autre aspect important de l'analyse des données tirées des séances de discussion, c'est la nécessité de faire état des répercussions de la dynamique des groupes, et d'analyser la séance de manière à illustrer les interactions entre les participants. Ainsi, le langage non verbal, les silences, les réactions vives peuvent fournir une information très précieuse.

L'analyse et la communication des données devraient se faire dans l'ordre suivant :

**Étape 1** : analyse des thèmes et caractéristiques de chacun des groupes de discussion ;

**Étape 2** : analyse et comparaison des groupes de discussion (par tranche d'âge, par statut socio-économique) pour en relever les caractéristiques et en mesurer les implications ;

**Étape 3** : synthèse et communication des résultats.

Les **grilles d'analyse des données** aideront à analyser et diffuser de manière structurée les données relatives aux groupes de discussion. L'on vous recommande d'appliquer ces grilles de manière rigoureuse : elles permettront d'analyser et de rapporter les données de façon minutieuse, et de produire des rapports cohérents d'un pays ou d'une ville à l'autre.

## Grille d'analyse des données des groupes de discussion formés de personnes âgées et d'aidants

ETAPE 1	60-74	75+
<b>Statut inférieur</b>	<p><b>GROUPE 1</b> Composition du groupe, nombre de membres, durée de la séance, éléments clés de la dynamique...</p> <p>1. C'est quoi, pour vous, vivre à (<i>nom de la ville ou du quartier</i>) ?</p> <p>2. Espaces extérieurs et édifices :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul> <p>3. Transport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul> <p>etc.</p>	<p><b>GROUPE 3</b> Composition du groupe, nombre de membres, durée de la séance, éléments clés de la dynamique...</p> <p>1. C'est quoi, pour vous, vivre à (<i>nom de la ville ou du quartier</i>) ?</p> <p>2. Espaces extérieurs et édifices :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul> <p>3. Transport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul> <p>etc.</p>
<b>Statut moyen</b>	<p><b>GROUPE 2</b> Composition du groupe, nombre de membres, durée de la séance, éléments clés de la dynamique...</p> <p>1. C'est quoi, pour vous, vivre à (<i>nom de la ville ou du quartier</i>) ?</p> <p>2. Espaces extérieurs et édifices :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul> <p>3. Transport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul> <p>etc.</p>	<p><b>GROUPE 4</b> Composition du groupe, nombre de membres, durée de la séance, éléments clés de la dynamique...</p> <p>1. C'est quoi, pour vous, vivre à (<i>nom de la ville ou du quartier</i>) ?</p> <p>2. Espaces extérieurs et édifices :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul> <p>3. Transport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul> <p>etc.</p>

### **GROUPE 5 - Aidants**

Composition du groupe, nombre de membres, durée de la séance, éléments clés de la dynamique...

1. C'est quoi, pour vous, vivre à (*nom de la ville ou du quartier*) pour l'aîné dont vous vous occupez?

## Grille d'analyse des données des groupes de discussion formés de personnes âgées – Étape 2.

SUJET/COMPARAISON	AGE	STATUT
C'est quoi, pour vous, vivre à (ville ou quartier) ?	(gr. 1 et 2) vs (gr. 3 et 4)	(gr. 1 et 3) vs (gr. 2 et 4)
Espaces extérieurs et édifices	(gr. 1 et 2) vs (gr. 3 et 4)	(gr. 1 et 3) vs (gr. 2 et 4)
Transport	(gr. 1 et 2) vs (gr. 3 et 4)	(gr. 1 et 3) vs (gr. 2 et 4)
Etc.		

### Étape 1 : Analyse des données par groupe d'âge et entre les groupes d'âge

Pour chacun des huit sujets, quels sont les thèmes et caractéristiques semblables, et les thèmes et caractéristiques différents entre les groupes plus jeunes et les groupes plus âgés?

### Étape 2 : Analyse des données par groupe et entre les groupes suivant leur statut

Pour chacun des huit sujets, quels sont les thèmes et caractéristiques semblables, et les thèmes et les caractéristiques différents entre les groupes suivant leur statut?

### Étape 3 : Comparaison des données entre les personnes âgées et les aidants

Pour chacun des huit sujets, quels sont les thèmes et caractéristiques semblables, et les thèmes et les caractéristiques différents entre les personnes âgées capables de se représenter eux-mêmes et les personnes âgées représentées par un aidant du fait de leur incapacité?

## 2.3 Groupes de discussion formés de fournisseurs de services

### 2.3.1 Échantillonnage : sélection, recrutement et filtrage

Il faudra mettre sur pied trois groupes de discussion formés de fournisseurs de services, soit un groupe dans chacune des catégories suivantes :

- **personnel professionnel des services publics municipaux ou régionaux** dans les secteurs clés (urbanisme, culture, parcs et loisirs, services sociaux et services de santé, transport, sécurité, police) ;
- **entrepreneurs et commerçants** (chambre de commerce, banque ou caisse, directeur de supérette/caissier(e), pharmacien, restaurateur, coiffeur, gérant de centre commercial, médias, etc.) ;
- **organismes bénévoles** (par exemple centre de services sociaux, Croix-Rouge, œuvre de bienfaisance, société Alzheimer ou tout autre organisme non gouvernemental du domaine de la santé, organisme religieux ou centre pour personnes âgées).

Chaque groupe de discussion sera formé de six à huit personnes. Il faudra remplir le profil de tous les participants pour rendre compte de la composition de chaque groupe de discussion. Il faudra avoir obtenu le consentement éclairé de chaque participant.

### 2.3.2 Instruments et processus de collecte des données

Les groupes formés de fournisseurs de services de la communauté aborderont les mêmes sujets que les groupes de discussion formés de personnes âgées. Les questions ont toutefois été modifiées. Il faut s'attendre à ce que les membres du groupe ne soient pas en mesure de se prononcer sur tous les sujets à la lumière de leur expérience professionnelle : ainsi, le gérant de l'épicerie pourrait n'avoir rien à dire sur le logement ou sur la participation des personnes âgées à la vie de la communauté. Les participants devraient cependant être tous en mesure de se prononcer sur un certain nombre de sujets. L'animateur devra favoriser la participation de tous les membres du groupe tout en traitant de l'ensemble des sujets.

**Les discussions du groupe seront enregistrées et transcrites.**



## Questionnaire des groupes de discussion formés de fournisseurs de services

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>AMORCE</b> C'est quoi, selon vous, vivre à (<i>nom de la ville ou du quartier</i>) pour la personne âgée dont vous vous occupez ?</p>	Pas de sous-question
<p><b>Sujet 1</b> <b>ESPACES EXTÉRIEURS ET ÉDIFICES</b></p> <p>Parlons des espaces extérieurs et édifices.</p> <p>Je veux aborder tous les aspects de la question, tant positifs que négatifs, et j'aimerais que vous m'exposiez vos idées quant à la façon d'améliorer la situation.</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, c'est quoi, selon vous, pour un aîné, sortir de chez lui à pied, par exemple pour faire une promenade ou pour faire des courses ?</p> <p>C'est quoi, selon vous, pour un aîné, entrer dans un édifice à bureaux ou dans un établissement commercial ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conception et entretien des trottoirs et des bordures de trottoir</li> <li>• intersections et passages pour piétons</li> <li>• volume du trafic, bruit</li> <li>• périodes de la journée, la soirée</li> <li>• conditions météo</li> <li>• espaces verts, sentiers de randonnée</li> <li>• éclairage des rues</li> <li>• protection contre le soleil, la pluie, le vent</li> <li>• bancs publics, aires de repos</li> <li>• maintien de l'ordre (surveillance policière)</li> <li>• édifices : obstacles associés aux escaliers, portes, couloirs, ascenseurs et escaliers mécaniques, planchers, lumière éblouissante, éclairage, signalisation, toilettes publiques, aires de repos</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 2</b> <b>TRANSPORT</b></p> <p>Parlons transport.</p> <p>Je veux aborder tous les aspects de la question, tant positifs que négatifs, et j'aimerais que vous m'exposiez vos idées quant à la façon d'améliorer la situation.</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, que diriez-vous du système de transport public, par rapport aux personnes âgées ?</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, que diriez-vous du milieu, par rapport aux conducteurs âgés ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accessibilité des transports publics</li> <li>• accessibilité du transport adapté pour les personnes handicapées</li> <li>• prix abordable</li> <li>• accès facile</li> <li>• embarquement facile</li> <li>• fréquence</li> <li>• itinéraires suffisants, quelle que soit la destination</li> <li>• salles d'attente et points d'arrêt : bancs, éclairage suffisant, protection contre les éléments</li> <li>• à l'abri des actes criminels</li> </ul> <p>Pour les conducteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• places de stationnement en nombre suffisant et à proximité</li> <li>• places de stationnement réservées aux personnes handicapées</li> <li>• endroits où faire monter ou descendre un passager</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 3</b> <b>LOGEMENT</b></p> <p>Nous allons maintenant parler de logement.</p> <p>Je veux aborder tous les aspects de la question, tant positifs que négatifs, et j'aimerais que vous m'exposiez vos idées quant à la façon d'améliorer la situation.</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, que diriez-vous des conditions de logement des personnes âgées dans le milieu ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prix abordable</li> <li>• confort</li> <li>• sécurité physique</li> <li>• à l'abri des actes criminels</li> <li>• à proximité des services</li> <li>• options offertes aux personnes frêles et aux personnes handicapées</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 4</b> <b>RESPECT ET INCLUSION SOCIALE</b></p> <p>Nous parlerons maintenant de la manière dont le milieu témoigne du respect aux personnes âgées, et favorise leur inclusion.</p> <p>Je veux aborder tous les aspects de la question, tant positifs que négatifs, et j'aimerais que vous m'exposiez vos idées quant à la façon d'améliorer la situation.</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, de quelle manière les fournisseurs de services témoignent-ils ou non du respect aux personnes âgées ?</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, de quelle manière les personnes âgées participent-elles ou non à la vie de la communauté ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• politesse</li> <li>• écoute</li> <li>• serviabilité</li> <li>• capacité de répondre aux besoins des personnes dans les services et programmes (bénévoles, transport adapté, programmes spéciaux)</li> <li>• consultation</li> <li>• options offertes</li> <li>• reconnaissance publique de la contribution des personnes âgées</li> <li>• activités intergénérationnelles</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 5</b> <b>PARTICIPATION SOCIALE</b></p> <p>Parlons des activités sociales et des loisirs de l'aîné dont vous vous occupez.</p> <p>Je veux aborder tous les aspects de la question, tant positifs que négatifs, et j'aimerais que vous m'exposiez vos idées quant à la façon d'améliorer la situation.</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, est-il facile, pour les personnes âgées, de fréquenter des gens dans votre milieu ?</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, que diriez-vous des activités des personnes âgées dans des domaines comme l'éducation, la culture, les loisirs ou la spiritualité ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <p>Les activités sociales et les loisirs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prix abordable</li> <li>• accès facile pour les handicapés</li> <li>• fréquence</li> <li>• endroit convenable</li> <li>• horaire convenable</li> <li>• autres options</li> <li>• variété</li> <li>• intérêt</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 6</b>  <b>COMMUNICATION  ET INFORMATION</b></p> <p>Le prochain sujet que nous allons aborder, c'est celui de l'information.</p> <p>Je veux aborder tous les aspects de la question, tant positifs que négatifs, et j'aimerais que vous m'exposiez vos idées quant à la façon d'améliorer la situation.</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, les personnes âgées ont-elles accès à l'information dont elles ont besoin, par exemple sur des services ou sur des événements, soit par téléphone, à la radio, à la télé, dans les journaux ou en personne ?</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accessibilité de l'information</li> <li>• utilité de l'information</li> <li>• disponibilité en temps utile</li> <li>• difficultés avec les systèmes automatisés, la présentation, la grosseur des caractères</li> <li>• difficulté à comprendre l'information</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 7</b>  <b>PARTICIPATION  COMMUNAUTAIRE ET EMPLOI</b></p> <p>Parlons maintenant de l'expérience vécue des personnes âgées par rapport au bénévolat, au travail rémunéré et à leur participation aux affaires publiques.</p> <p>Je veux aborder tous les aspects de la question, tant positifs que négatifs, et j'aimerais que vous m'exposiez vos idées quant à la façon d'améliorer la situation.</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, parlez-moi du bénévolat des personnes âgées dans le milieu.</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, parlez-moi du travail rémunéré chez les personnes âgées.</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, parlez-moi de la participation des personnes âgées aux affaires publiques, p. ex. au sein de comités ou d'organismes communautaires.</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilité de l'information sur les possibilités d'emploi</li> <li>• possibilités pratiques</li> <li>• nombre de possibilités</li> <li>• attrait</li> <li>• témoignages de reconnaissance</li> <li>• rémunération (travail rémunéré)</li> <li>• ajustement aux capacités des personnes âgées</li> <li>• ajustement aux préférences des personnes âgées</li> <li>• moyens d'inciter les personnes âgées à participer</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>Sujet 8</b> <b>SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET SERVICES DE SANTÉ</b></p> <p>Parlez-moi des services de santé et des services sociaux du milieu qui viennent en aide aux personnes âgées qui vivent à la maison.</p> <p>Je veux aborder tous les aspects de la question, tant positifs que négatifs, et j'aimerais que vous m'exposiez vos idées quant à la façon d'améliorer la situation.</p> <p>D'après vos observations et à la lumière de votre expérience professionnelle, parlez-moi des services de santé et des services sociaux de votre communauté qui visent à venir en aide aux personnes âgées.</p>	<p>Posez des questions sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• types de services disponibles</li> <li>• accessibilité</li> <li>• abordabilité</li> <li>• capacité des services de répondre aux besoins des personnes</li> </ul>

SUJETS ET QUESTIONS OUVERTES	SOUS-QUESTIONS
<p><b>AUTRES SUJETS</b></p> <p>Avant de terminer la séance, y a-t-il des questions ou des sujets que nous n'avons pas abordés et dont vous aimeriez parler ?</p>	<p>Pas de sous-question.</p>

### 2.3.3 Analyse et communication des données

L'analyse des données se fera par étapes successives :

**Étape 1** : analyse des thèmes et caractéristiques de chacun des trois groupes de discussion ;

**Étape 2** : analyse et comparaison des groupes de fournisseurs de services pour en relever les caractéristiques et en mesurer les implications ;

**Étape 3** : comparaison des réponses des fournisseurs et des réponses des personnes âgées et aidants ;

**Étape 4** : synthèse et communication des résultats.

## Grille d'analyse des données des groupes de discussion formés des fournisseurs de services de la communauté.

GRUPE 1	GRUPE 2	GRUPE 3
Composition du groupe, nombre de membres, durée de la séance, éléments clés de la dynamique...	Composition du groupe, nombre de membres, durée de la séance, éléments clés de la dynamique...	Composition du groupe, nombre de membres, durée de la séance, éléments clés de la dynamique...
Question 1 : C'est quoi, pour vous, vivre à (nom de la ville ou du quartier) ?	Question 1 : C'est quoi, pour vous, vivre à (nom de la ville ou du quartier) ?	Question 1 : C'est quoi, pour vous, vivre à (nom de la ville ou du quartier) ?
Question 2 : Espaces extérieurs et édifices : <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul>	Question 2 : Espaces extérieurs et édifices : <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul>	Question 2 : Espaces extérieurs et édifices : <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul>
Question 3 : Transport : <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul>	Question 3 : Transport : <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul>	Question 3 : Transport : <ul style="list-style-type: none"> <li>• avantages pour les personnes âgées</li> <li>• obstacles pour les personnes âgées</li> <li>• suggestions</li> </ul>

**Grille d'analyse des données des groupes de discussion formés des fournisseurs de services de la communauté.**  
**Étape 2 - Comparaison des groupes de fournisseurs.**

SUJET	GROUPE 1	GROUPE 2	GROUPE 3
C'est quoi, pour vous, vivre à (nom de la ville ou du quartier) pour une personne âgée ?	groupes 1 et 2	groupes 2 et 3	groupes 1 et 3
Espaces extérieurs et édifices	groupes 1 et 2	groupes 2 et 3	groupes 1 et 3
Transport	groupes 1 et 2	groupes 2 et 3	groupes 1 et 3
Logement	groupes 1 et 2	groupes 2 et 3	groupes 1 et 3
Etc.	groupes 1 et 2	groupes 2 et 3	groupes 1 et 3

**Grille d'analyse des données des groupes de discussion formés de fournisseurs de services de la communauté.**  
**Étape 3 - Comparaison des fournisseurs avec les personnes âgées.**

SUJET	COMPARAISON	COMPARAISON	COMPARAISON
C'est quoi, pour vous, vivre à (nom de la ville ou du quartier) pour une personne âgée ?	Fournisseurs de services vs personnes âgées et aidants	Fournisseurs de services vs personnes âgées et aidants	Fournisseurs de services vs personnes âgées et aidants
Espaces extérieurs et édifices	Fournisseurs de services vs personnes âgées et aidantss	Fournisseurs de services vs personnes âgées et aidantss	Fournisseurs de services vs personnes âgées et aidantss
Etc.			

## 2.4 Rapport final

Le rapport final comprendra les sections suivantes :

- Sommaire** : survol de la recherche, avec les éléments clés du profil du milieu, une description de l'échantillonnage, du recrutement, de la sélection et du filtrage des participants, les principaux résultats et les principales limites de l'enquête locale ;
  - Fiches sommaires** des résultats
    - fiche sommaire 1 – personnes âgées ;
    - fiche sommaire 2 – aidants ;
    - fiche sommaire 3 – fournisseurs de services du secteur public ;
    - fiche sommaire 4 – fournisseurs de services du secteur privé ;
    - fiche sommaire 5 – fournisseurs de services du secteur bénévole.
- Vous trouverez un exemple de fiche sommaire à l'annexe 5.
- Profil de la communauté** – description de la ville et du quartier où aura été effectuée la recherche en groupes de discussion ;
  - Marche à suivre** – description du processus de recrutement et d'échantillonnage ; caractéristiques des participants des groupes de discussion ; exposé du déroulement des rencontres des groupes (date, heure, endroit et durée de la séance) ; nombre de répondants potentiels contactés, nombre de participants et profil des répondants ; dans tous les cas, sexe, âge et état matrimonial des participants ; identification des groupes par un numéro ; quant aux fournisseurs de services, on mentionnera leur occupation ;

5. **Résultats** – éléments de la dynamique des groupes qui éclairent les discussions ( ex. compréhension de la tâche, degré de participation, rapports de domination, résistances) ; présentation des résultats de chaque étape de l'analyse des données sur le groupe ; comparaison des groupes, ainsi que des personnes âgées et aidants et des fournisseurs ; on y fera mention de tous les sujets abordés dans les groupes de discussion et de tous les éléments clés (avantages de la ville , obstacles et suggestions) ;
6. **Limites** – description des limites de l'étude qui influent sur les résultats (ex. nombre insuffisant de participants dans les groupes, difficultés à comprendre la tâche, perturbations inattendues au cours de la rencontre des groupes de discussion).
7. **Résumé** – bref exposé des points principaux ; comme les discussions ont pour but de faire ressortir les points forts et les points faibles du milieu, et de dégager des solutions pour faire en sorte que la ville réponde mieux aux besoins des personnes âgées, le résumé mettra l'accent sur ces éléments ; il doit également inclure ce qu'on pourrait considérer comme des limites, tels des problèmes liés à la dynamique des groupes, l'empressement des répondants à participer à la discussion, les difficultés à centrer la discussion, etc. ; de telles observations ne donnent pas à entendre que l'on a procédé de manière incorrecte, mais servent à prévenir le lecteur que certains facteurs atténuants ont pu influencer sur les résultats obtenus dans le groupe de discussion ;
8. **Annexe : analyses des données** – il faudra joindre au rapport final des copies des analyses des données, de manière à confirmer que l'on a effectué la recherche en groupes de discussion et qu'on a procédé à l'analyse des données ; NE PAS envoyer au secrétariat du comité de sélection la transcription des discussions menées dans les groupes.

### 3. ANNEXES



**Annexe 1 :** Guide d'animation du groupe de discussion

**Annexe 2 :** Consentement éclairé

**Annexe 3 :** Questions à remettre à l'avance aux participants

**Annexe 4 :** Renseignements sur le participant

**Annexe 5 :** Rapport d'audit – Fiche Sommaire des résultats

# Annexe 1

## Guide d'animation du groupe de discussion

### 1. Organisation

L'endroit où se tiendront les entrevues doit être choisi en fonction des points suivants :

- dimensions de la pièce (assez grande pour une table et des chaises ou des chaises disposées en cercle, et pour tous les participants et l'animateur) ;
- tableau de papier (ou l'équivalent) ;
- confort (sièges, etc.) ;
- accessibilité (quant l'emplacement géographique comme tel et quant à son accès pour les personnes handicapées) ;
- options quant au transport.

Il faut prévoir au total deux heures et demies à trois heures pour les entrevues de chacun des groupes (dont une pause de 20 à 30 minutes). Si cela est trop long et risque de fatiguer indûment les participants, songer à tenir la session en deux parties sur deux jours. D'autres moyens d'améliorer la gestion du temps sont à considérer, p. ex :

- éviter de revenir sur des sujets déjà abordés,
- ne pas insister sur un sujet qui n'élicite pas beaucoup de réactions, même avec des questions supplémentaires: un autre groupe de participants pourraient avoir plus à dire.

Il faudra offrir aux participants des rafraîchissements, dont des boissons.

Il faudra fournir un porte-nom à chacun des participants, et inscrire le nom par lequel chacun désire se faire appeler. On utilisera un tableau blanc ou de papier pour prendre note des idées et des thèmes abordés.

On verra à enregistrer les débats de chaque groupe de discussion sur bande sonore (en double pour plus de sécurité) et à les transcrire le plus tôt possible.

### 2. Animation du groupe de discussion

L'animateur du groupe doit avoir de l'expérience dans l'animation de groupes de discussion et des connaissances en gérontologie. Le rôle de l'animateur consiste à faire en sorte que le groupe reste « centré », et à susciter une discussion animée et productive grâce à la participation de toutes les personnes présentes. Il faudra couvrir le plus de sujets possible, à l'aide ou non des sous-questions proposées pour provoquer et diriger la discussion.

### 3. Rôle de l'assistant

L'animateur doit pouvoir compter sur la présence d'un assistant à chaque séance de discussion. Le rôle de l'assistant consiste notamment à :

- voir à l'aménagement de la salle où se déroulera la séance ;
- préparer la collation ;
- observer le langage du corps et prendre note des autres messages non verbaux, et en faire part à l'animateur du groupe de discussion après la séance ;
- aider l'animateur au besoin à prendre des notes sur le tableau de papier ;
- voir à enregistrer les séances sur deux bandes sonores ;
- voir à ce que les magnétophones soient en bon état de marche ;
- fournir tout le soutien nécessaire à l'animateur du groupe de discussion.



## 4. Animation

La séance de discussion ne doit pas dépasser deux heures, pause comprise. On allouera de dix à quinze minutes à chaque sujet. Un certain nombre de questions ont été formulées pour diriger la discussion, et on verra à les traiter. Toutefois, l'animateur incitera les participants à lui faire part spontanément de leurs préoccupations, plutôt que d'imposer un ordre du jour arbitraire. Pour ce motif, il est probable que les discussions se dérouleront de manière différente pour chaque groupe.

Il faudra enregistrer les séances et les transcrire. PRIÈRE D'UTILISER DEUX MAGNÉTOPHONES EN CAS DE MAUVAIS FONCTIONNEMENT DE L'UN D'EUX.

L'assistant de l'animateur du groupe de discussion doit observer le langage corporel des participants et prendre note des autres messages non verbaux (comme on l'a vu plus haut),

## 5. Consentement éclairé

Voir à l'annexe 2 le formulaire de consentement.

## 6. Préparation des participants du groupe de discussion

Au moment de leur recrutement, les participants recevront la liste des questions et des sujets qui seront abordés durant la séance, et on leur suggérera de s'y préparer (annexe 3). Ainsi, ils seront pleinement informés du sujet de la recherche, et la discussion portera ses fruits.

## 7. En cas d'événements fortuits

Comme l'animateur a de l'expérience dans l'animation de groupes de discussion, il est prêt à gérer tout conflit ou à faire face à toutes les situations qui pourraient se présenter. Attendez-vous à vous trouver dans de telles situations, et faites-en état dans votre rapport final. Préparez-vous à devoir référer des personnes aux services sociaux de la mairie ou à d'autres services de soutien, s'il se produit des événements qui exigent un suivi.

## 8. Guide de discussion

Pour amorcer la séance, commencez par rappeler la raison d'être du groupe de discussion et par préciser ce que vous attendez des participants. Par exemple :

*« Bonjour. Je m'appelle [votre prénom]. Merci d'être venus et de nous consacrer de votre temps. Ce que nous allons faire aujourd'hui, c'est recueillir auprès de vous des renseignements sur [nom de la ville]. Nous voulons savoir dans quelle mesure le milieu répond aux besoins des personnes âgées.*

*Un milieu pour tous les âges, c'est un milieu qui permet aux personnes âgées de vivre en sécurité, de conserver une bonne santé et de participer pleinement à la vie de la société.*

*Nous allons aborder des aspects nombreux et différents de la vie dans votre communauté : l'environnement, les édifices, les rues, et les différents services et les activités de la communauté...*

*Vous êtes (selon le cas) :*

- une personne âgée ;*
- un aidant au service d'une personne âgée ;*
- un fournisseur de services de la communauté.*

*J'aimerais que vous me parliez de vos expériences positives ou des aspects positifs de [nom de la ville], qui montrent en quoi votre ville est adaptée aux personnes âgées, et répond vraiment aux besoins des personnes âgées.*

*J'aimerais aussi que vous me parliez de vos mauvaises expériences, des problèmes qui font que la ville ne répond PAS aux besoins des personnes âgées.*

*Enfin, je vais vous demander de me faire part de vos suggestions quant aux moyens de faire en sorte que la ville soit plus accueillante pour les aînés.*

*Il n'y a pas de mauvaise réponse. Votre opinion nous tient à cœur.*

*La séance est enregistrée, ainsi on ne perdra rien de ce que vous dites. Rassurez-vous : nous ne donnerons pas votre nom dans le rapport final.*

*Pour mieux nous comprendre, il serait important de ne pas parler tous en même temps : nous verrons à ce que chacun ait la chance de s'exprimer.*

*Commençons... »*

Les sujets abordés dans le présent protocole serviront à animer les groupes de discussion. Les questions sont larges, et c'est intentionnel : il faut faire en sorte que les participants soulèvent de manière spontanée les problèmes qui les préoccupent.

Veillez prendre note que le libellé des questions dépend de la composition du groupe de discussion. Le vocabulaire diffère d'un segment de la population à l'autre, de même que le niveau de langue utilisé. Certains groupes auront, plus que d'autres, besoin qu'on leur pose davantage de sous-questions, et il pourra se révéler nécessaire de formuler les questions de manière plus indirecte, suivant le profil des participants. On amorcera les séances de discussion par une question large, pour poser ensuite les questions de fond, et terminer la séance par une nouvelle question ouverte ; les intéressés auront alors la possibilité de soulever d'autres sujets qui leur paraissent importants.

## Annexe 2

### Consentement éclairé<sup>(1)</sup>

À la lumière des principes de déontologie et eu égard notamment à l'autonomie de la personne, le consentement éclairé n'est pas qu'une simple formalité. Il s'agit d'un principe fondamental visant à protéger les droits des personnes qui prennent part à l'étude.

L'obtention du consentement éclairé d'une personne âgée exige de l'intervieweur qu'il comprenne clairement que le droit d'un aîné de donner son consentement ne peut être délégué à un tiers en raison de l'âge du participant. Il s'agit d'un droit inaliénable de tout participant : aucun autre membre de la maisonnée ou du centre d'hébergement où réside cette personne ne peut lui accorder ce droit ni le lui retirer, à condition que la personne âgée en question ait les capacités cognitives nécessaires pour :

- comprendre qu'elle a le droit de consentir ou non à participer à l'étude ;
- juger si elle veut ou non y participer ;
- faire part de sa décision à l'intervieweur.

En conséquence, avant même d'ouvrir la séance de discussion, vous devez lire au répondant la « Déclaration de consentement » à participer au projet Bien vieillir -vivre ensemble. Vous devez la lire lentement. Lorsque vous en avez terminé la lecture, demandez à la personne si elle a des questions à vous poser sur la déclaration. Si la personne en question sait lire, donnez-lui la possibilité de s'asseoir et de lire elle-même la déclaration.

Dès que la personne vous a donné son consentement de vive voix, remettez-lui la fiche de manière à ce qu'elle puisse la consulter en cas de doute. L'animateur doit signer lui-même la « Déclaration de consentement » pour signifier que le répondant a consenti de son propre gré à participer au projet Bien vieillir- vivre ensemble.

Veuillez remettre à chacun des participants une copie de la Déclaration de consentement, ainsi que le nom et le numéro de téléphone de la personne avec qui il pourra communiquer s'il devait avoir des doutes ou des questions au sujet de l'étude.

<sup>(1)</sup> Adapté de l'étude SABE (*Salud, bienestar y envejecimiento – Santé, bien-être et vieillissement*) de l'Organisation panaméricaine de la santé et de l'Organisation mondiale de la Santé, Washington, D.C.

## **Déclaration de consentement** **Étude *Bien vieillir* - Vivre ensemble**

Déclaration à lire à chaque participant du groupe avant d'ouvrir la séance de discussion.

Comment allez-vous? Je m'appelle \_\_\_\_\_

et je représente (*nom de l'organisme qui effectue la recherche en groupe de discussion*)

\_\_\_\_\_

Vous avez été choisi pour prendre part à une étude importante. Cette étude vise à mieux comprendre comment une ville peut aider les personnes âgées à vivre en santé et à rester actifs. Durant la discussion, je vais vous demander de me parler de vos expériences, bonnes ou mauvaises, et de me faire part de vos idées quant à manière d'adapter les villes aux personnes âgées.

C'est de votre propre gré que vous participez à cette étude. Vous pouvez retirer de cette salle de réunion en tout temps si vous le voulez. Nous enregistrons la séance, mais nous ne donnerons pas votre nom dans les documents qui seront tirés des enregistrements. Les renseignements que vous nous fournirez par écrit à votre sujet serviront uniquement à décrire le groupe de discussion. Votre nom n'apparaîtra nulle part.

Acceptez-vous de participer à l'étude? (*Encercler la réponse de vive voix de la personne.*)

Oui          Non

Nom : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Signature :<sup>(2)</sup>

<sup>(2)</sup> Certaines personnes âgées pourraient ne pas vouloir signer cette fiche, et ce, parce qu'elles ne savent pas écrire ou parce qu'elles se méfient de ce que l'on pourra faire de leur signature. N'exigez pas de tous qu'ils signent cette fiche, mais donnez-leur le choix.

# Annexe 3

## Questions à remettre à l'avance aux participants

### Personne Agée

1. C'est quoi, pour vous, vivre à (*nom de la ville*) quand on a votre âge ?

#### 2. Espaces extérieurs et édifices

- C'est quoi, pour vous, sortir de chez vous pour faire une promenade, faire des courses ou rendre visite à quelqu'un?
- C'est quoi, pour vous, entrer dans un édifice comme un bureau, un magasin ?

#### 3. Transport

- Comment sont les transports publics -- bus, trams, métros -- que vous utilisez dans le milieu?
- C'est quoi, pour vous, conduire une voiture dans votre milieu ?

#### 4. Logement

- Comment est la maison ou l'appartement où vous vivez?
- Si vous éprouviez le besoin de changer de lieu de résidence, quels choix se présenteraient à vous dans votre milieu?

#### 5. Respect et inclusion sociale

- De quelle manière votre milieu témoigne-t-il ou non du respect aux personnes âgées?
- De quelle manière votre milieu favorise-t-il ou non votre inclusion comme personne âgée dans les activités et les événements?

#### 6. Participation sociale

- Vous est-il facile de fréquenter les gens dans votre communauté?
- Parlez de vos autres activités dans les domaines comme l'éducation, la culture, les loisirs ou la spiritualité.

#### 7. Communication et information

- Avez-vous des anecdotes à raconter relativement à vos tentatives d'obtenir de l'information dans votre milieu, par exemple, sur les services ou sur les événements, soit par téléphone, à la radio, à la télé, dans les journaux, ou en personne?

#### 8. Participation communautaire et emploi

- Parlez de votre travail de bénévole.
- Parlez de votre travail rémunéré, si vous travaillez actuellement, ou si vous êtes à la recherche d'emploi.
- Parlez de votre participation aux affaires publiques, comme les organismes communautaires ou le conseil municipal.

#### 9. Soutien communautaire et services de santé

- Que savez-vous des services de votre milieu qui viennent en aide aux personnes âgées?
- Avez-vous le sentiment de bénéficier d'un accès facile aux services de santé ?

## **Questions à remettre à l'avance aux participants**

### **Aidant**

1. C'est quoi, selon vous, vivre à (nom de la ville) pour la personne âgée dont vous vous occupez?
2. **Espaces extérieurs et édifices**
  - C'est quoi, selon vous, pour l'aîné dont vous vous occupez. de sortir de chez lui pour faire une promenade, faire des courses ou pour rendre visite à quelqu'un?
  - C'est quoi, selon vous, pour l'aîné dont vous vous occupez d'entrer dans un édifice comme un bureau, un magasin?
3. **Transport**
  - Selon vous, comment sont les transports publics -- bus, trams, métros-- dans le milieu-- pour la personne âgée dont vous vous occupez?
  - C'est quoi, selon vous, pour la personne âgée dont vous vous occupez conduire une voiture dans votre milieu?
4. **Logement**
  - Parlez du logement où vit la personne âgée dont vous vous occupez.
  - Si elle éprouvait le besoin de changer de lieu de résidence, quels choix se présenteraient à elle dans votre milieu?
5. **Respect et inclusion sociale**
  - De quelle manière votre milieu témoigne-t-il ou non du respect à la personne âgée dont vous vous occupez?
  - De quelle manière votre milieu favorise-t-il ou non son inclusion comme personne âgée dans les activités et les événements?
6. **Participation sociale**
  - Selon vous, est-il facile à l'aîné dont vous vous occupez de fréquenter les gens dans la communauté?
  - Parlez des autres activités de la personne âgée dont vous vous occupez dans les domaines comme l'éducation, la culture, les loisirs ou la spiritualité.
7. **Communication et information**
  - Avez-vous des anecdotes à raconter relativement à vos tentatives de la personne âgée dont vous vous occupez d'obtenir de l'information dans votre milieu, par exemple, sur les services ou sur les événements, soit par téléphone, à la radio, à la télé, dans les journaux, ou en personne?
8. **Participation communautaire et emploi**
  - Parlez du travail de bénévole de la personne âgée à qui vous fournissez des soins
  - Parlez du travail rémunéré de la personne âgée à qui vous fournissez des soins si celle-ci travaille actuellement, ou est à la recherche d'emploi.
  - Parlez de la participation aux affaires publiques de l'aîné dont vous vous occupez, comme les organismes communautaires ou le conseil municipal.
9. **Soutien communautaire et services de santé**
  - Que savez-vous des services de votre milieu qui viennent en aide aux personnes âgées?
  - Avez-vous le sentiment que l'accès aux services de santé est facile pour les personnes âgées, et que ces personnes sont bien prises en charge pour les questions en lien avec la santé ?

## **Questions à remettre à l'avance aux participants**

### **Fournisseur de services**

1. C'est quoi, selon vous, vivre à (nom de la ville) quand on est une personne âgée?

#### **2. Espaces extérieurs et édifices**

- Selon vous, c'est quoi pour une personne âgée sortir de chez elle pour faire une promenade, faire des courses ou pour rendre visite à quelqu'un?
- Selon vous, c'est quoi pour une personne âgée entrer dans un édifice comme un bureau, un magasin?

#### **3. Transport**

- Comment sont les transports publics -- bus, trams, métros -- dans le milieu pour les personnes âgées qui les utilisent?
- Selon vous, c'est quoi pour une personne âgée, conduire une voiture dans votre milieu?

#### **4. Logement**

- Selon vous, comment sont les maisons ou les appartements où vivent les personnes âgées?
- Si une personne âgée éprouve le besoin de changer de lieu de résidence, quels choix se présenteraient à elle dans votre milieu?

#### **5. Respect et inclusion sociale**

- De quelle manière les fournisseurs de service de votre milieu témoignent-ils ou non du respect aux personnes âgées?
- De quelle manière votre milieu favorise-t-il ou non votre inclusion comme personne âgée dans les activités et les événements?

#### **6. Participation sociale**

- Selon vous, est-il facile pour les personnes âgées de fréquenter les gens dans la communauté?
- Selon vous, quelle est la participation des personnes âgées dans d'autres activités dans les domaines comme l'éducation, la culture, les loisirs ou la spiritualité?

#### **7. Communication et information**

- Avez-vous des anecdotes à raconter relativement aux tentatives des personnes âgées d'obtenir de l'information dans votre milieu, par exemple, sur les services ou sur les événements, soit par téléphone, à la radio, à la télé, dans les journaux, ou en personne?

#### **8. Participation communautaire et emploi**

- Parlez du travail de bénévole des personnes âgées dans votre milieu.
- Parlez du travail rémunéré des personnes âgées qui travaillent actuellement dans votre milieu, ou qui sont à la recherche d'emploi.
- Parlez de la participation aux affaires publiques des personnes âgées dans votre milieu, comme les organismes communautaires ou le conseil municipal.

#### **9. Soutien communautaire et services de santé**

- Que savez-vous des services de votre milieu qui viennent en aide aux personnes âgées?
- Avez-vous le sentiment que l'accès aux services de santé est facile pour les personnes âgées, et que ces personnes sont bien prises en charge pour les questions en lien avec la santé ?

# Annexe 4

## Renseignements sur le participant : Personne Agée

Nous avons besoin de renseignements à votre sujet pour décrire ce qui caractérise nos volontaires. Veuillez répondre aux questions qui suivent ou cocher  le mot qui vous décrit le mieux.

Si vous avez une question, n'hésitez pas à la poser à l'animateur.

1. Âge au dernier anniversaire : \_\_\_\_\_ ans.

2. Sexe :  Homme  Femme

3. Situation actuelle par rapport à l'emploi :

À la retraite  Travail à temps plein  Travail à temps partiel

4. Emploi actuel ou, si vous êtes à la retraite, principal emploi avant la retraite :

---

5. Votre état de santé actuel, d'après vous :

Excellent  Bon  Passable  Mauvais

6. Avez-vous un problème de santé qui vous impose des limites quant à vos capacités de mener vos activités quotidiennes normales ?  Oui  Non

7. Les études pour lesquelles vous avez obtenu un diplôme :

École primaire  École secondaire  Collège ou université

8. Vous êtes propriétaire ou locataire?

Locataire  Propriétaire

9. Avec qui vivez-vous à la maison ? (Cochez toutes les bonnes réponses.)

Je vis seul.

Je vis avec mon conjoint/ma conjointe.

Je vis avec mes enfants (nombre : \_\_\_\_\_).

Je vis avec d'autres membres de ma famille (nombre : \_\_\_\_\_).

Liens (ex. mère, sœur...) : \_\_\_\_\_

Je vis avec d'autres personnes (nombre : \_\_\_\_\_).

Liens (ex. pensionnaire, aide ménagère) : \_\_\_\_\_

Nombre total de personnes avec qui vous vivez : \_\_\_\_\_ personnes.

10. Ville et quartier où vous vivez :

---



## Renseignements sur le participant : Aidant

Nous avons besoin de renseignements à votre sujet pour décrire ce qui caractérise nos volontaires. Veuillez répondre aux questions qui suivent ou cocher  le mot qui vous décrit le mieux.

Si vous avez une question, n'hésitez pas à la poser à l'animateur.

1. Sexe :  Homme  Femme

2. Situation actuelle par rapport à l'emploi :

À la retraite  Travail à temps plein  Travail à temps partiel

3. Emploi actuel ou, si vous êtes à la retraite, principal emploi avant la retraite :

---

4. Les études pour lesquelles vous avez obtenu un diplôme :

École primaire  École secondaire  Collège ou université

5. Vous vous occupez présentement d'un aîné qui (cochez toutes les bonnes réponses) :

- a une déficience physique
- du mal à marcher ou à se déplacer
- est une personne malentendante
- a une déficience visuelle
- est atteint de démence

6. Quels sont vos liens avec la personne à qui vous fournissez des soins ?

- Parent ou beau-parent
- Autre membre de ma famille (oncle, tante...)
- Pas de lien de parenté

7. La personne dont vous vous occupez vit-elle chez vous ?

- Oui  Non

8. Ville et quartier où vit la personne dont vous vous occupez ?

---

## **Renseignements sur le participant : Fournisseur de services**

Nous avons besoin de renseignements à votre sujet pour décrire ce qui caractérise nos volontaires. Veuillez répondre aux questions qui suivent ou cocher  le mot qui vous décrit le mieux.

Si vous avez une question, n'hésitez pas à la poser à l'animateur.

1. **Âge au dernier anniversaire :** \_\_\_\_\_ ans.

2. **Sexe :**  Homme  Femme

3. **Occupation actuelle :**

---

4. **Dans quel secteur travaillez-vous dans la communauté?**

secteur public (municipal)  secteur commercial ou des affaires  secteur bénévole

5. **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce domaine dans la ville ?**

moins de deux ans  de deux à cinq ans  plus de cinq ans

6. **Avez-vous de l'expérience avec les personnes âgées dans votre travail ?**

Aucune  Un peu  Passablement  Beaucoup

# Annexe 5

## Rapport d'audit – Fiche Sommaire des résultats

Ville/quartier : \_\_\_\_\_

Sujet	Avantages	Obstacles	Suggestions
Espaces extérieurs et édifices			
Transport			
Logement			
Respect et inclusion sociale			
Participation sociale			
Communication et information			
Participation communautaire et emploi			
Soutien communautaire et services de santé			

Questions ou problèmes soulevés sous *Autres sujets*

---

---

---

---

