

Évaluation du programme du Centre de bien-être pour les aînés du Réseau communautaire de santé et de services sociaux



VANASTAS

Le 23 décembre 2023

Contact :
Vanessa Anastasopoulos, PhD, CE
vanessa@vanastas.ca
www.vanastas.ca

Points forts des résultats de l'évaluation

Le programme SWC renforce la capacité des organismes communautaires du Québec à exploiter des centres de bien-être pour les aînés d'expression anglaise et à optimiser le vieillissement en santé dans la communauté. Son évaluation porte sur les deux premières années du programme (2021-22 à 2023-24).

Administration du programme

Le CHSSN a établi et soutenu efficacement la prestation de **services communautaires coordonnés à l'échelle de la province** pour les aînés d'expression anglaise.

Hausse du # d'organismes communautaires offrant SWC

18 → **30** orgs

Hausse du # de SWC

42 → **70** SWC

Couverture étendue de SWC au Québec

11 → **16** régions

Le CHSSN a également renforcé efficacement la capacité de servir les aînés d'expression anglaise du Québec en créant une communauté de pratique de SWC pour les organismes financés et en partageant des ressources, de la formation et des outils de gestion de projet.

Service aux aînés d'expression anglaise

 **5,343** participants

Améliorer les services aux aînés

 **2,434** SWC sessions

Impliquer personnel et bénévoles SWC

 **584** bénévoles

Construire des partenariats SWC

Services prov. et municipaux, NFP orgs, entreprises et professionnels retraités

Exécution et impacts SWC Les organismes financés ont organisé des activités d'éducation à la santé et de prévention de la santé dans le cadre de SWC, qui sont très appréciées par les aînés d'expression anglaise parce qu'elles sont (1) amusantes et informatives, (2) dans un environnement amical, et (3) en anglais.

Les services de SWC offrent aux aînés d'expression anglaise des avantages évidents en matière de santé et de bien-être, notamment réduction de l'isolement social et amélioration des attitudes, connaissances et compétences liées à la santé. Les aînés participants bénéficient également d'un meilleur accès aux services et informations en anglais. Par conséquent, ils développent bien-être et résultats positifs en matière de santé dont ils ont besoin pour continuer à vivre de manière indépendante dans leur communauté. Atteindre et faire participer les aînés vulnérables et isolés reste un défi.

Rejoindre et faire participer les aînés vulnérables et isolés reste un défi. Presque tous les organismes communautaires mènent des activités de sensibilisation, bien qu'elles ne soient pas financées par le programme. Néanmoins, le nombre d'aînés par session SWC est plus faible que prévu en raison d'obstacles à la participation tels que le manque de moyens de transport et d'options de sessions virtuelles. En outre, des lacunes subsistent dans l'engagement des sous-groupes marginalisés d'aînés d'expression anglaise.



Recommandé par 95% des aînés

Préparé pour le CHSSN par VANASTAS

Améliorer le programme SWC

Au cours de la prochaine phase du programme de SWC, le CHSSN devrait se concentrer sur les points suivants :

1. Veiller à ce que la distribution des fonds serve à mieux soutenir les activités des SWC existants et à atteindre les objectifs du programme qui n'ont pas encore été pleinement réalisés.
2. Fournir aux organisations financées un soutien supplémentaire en matière de renforcement des capacités.
3. Veiller à ce que la sélection des nouveaux SWC tienne compte à la fois de l'extension de la couverture géographique et de la représentation des groupes marginalisés d'aînés d'expression anglaise.
4. Réunir chaque année le personnel des SWC à l'occasion d'événements de renforcement des capacités en personne.

Leçons à retenir

Le principal obstacle à l'efficacité du programme de SWC est le manque de fonds pour les activités de SWC du CHSSN et organismes communautaires.

Le CHSSN a fait appel à la collaboration de ses partenaires et à d'autres sources de financement pour renforcer les capacités des organismes communautaires et pour entreprendre la présente évaluation.

Dans le cas de SWC, le manque de fonds s'est traduit (par exemple) par les éléments suivants:

- Difficulté de faire participer le nombre d'aînés visé
- Difficulté à organiser suffisamment de séances par CFC
- Forte rotation du personnel
- Moins de professionnels apportant leur expertise aux aînés
- Services limités pour divers groupes d'aînés

Acronymes

CHSSN	Community Health and Social Services Network
CISSS	Centres intégrés de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux
CoP	Community of Practice
EAC	Evaluation Advisory Committee
NPI	Networking and Partnership Initiative
SHARP	Services for Health Aging in the Right Place videos produced by CHSSN (formerly referred to as CHEP)
SRQEA	Secretariat for Relations with English Speaking Quebecers
SWC	Senior Wellness Centre

Table des matières

- 1** **Au sujet de ce rapport**
- 2** **Activités du CHSSN et leur efficacité**
- 3** **Activités SWC et leur efficacité**
- 4** **Conclusions et recommandations**

ANNEXES

- A** **Références**
- B** **Modèle logique du programme SWC**
- C** **Description du modèle logique**
- D** **Limites méthodologiques**
- E** **Au sujet de VANASTAS**

1 | Au sujet de ce rapport

Le programme SWC et son évaluation

Le programme SWC

Le programme SWC

Sur une période de trois ans (2021-22 à 2023-24), le Secrétariat aux relations avec les Québécois d'expression anglaise (SRQEA) a accordé au Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS) une subvention de 2,7 millions de dollars pour développer et gérer le nouveau programme Senior Wellness Centre (SWC).

L'objectif du programme SWC est de soutenir la capacité des organismes communautaires anglophones du Québec à exploiter des centres de bien-être pour les aînés d'expression anglaise.

Plus précisément, le programme vise à :

- Maintenir et améliorer la santé et le bien-être des aînés d'expression anglaise
- Améliorer l'accès et la connaissance des services sociaux et de santé
- Réduire l'isolement social grâce à une programmation ciblée et informée.

Le CHSSN fournit aux organismes communautaires anglophones participants des fonds pour coordonner et offrir des activités d'éducation et de promotion de la santé aux aînés d'expression anglaise par l'entremise de SWC.

Bien qu'il ne soit pas financé par le programme SWC, le modèle SWC encourage également les organismes financés à s'engager dans les **activités supplémentaires** suivantes qui favorisent le vieillissement en bonne santé dans la communauté :

Sensibiliser les aînés isolés et éliminer les obstacles à la participation

Fournir au personnel et aux bénévoles du programme une formation et un renforcement des capacités

Établir des partenariats avec des professionnels de la santé et des services sociaux.

Le CHSSN crée une communauté de pratique et un centre de connaissances en offrant des possibilités de réseautage, de formation et de soutien aux organismes communautaires participants.

Le modèle logique du programme SWC illustre les intrants, les activités et les extrants du programme, ainsi que les résultats escomptés, accompagnés d'un texte narratif décrivant chaque élément du modèle logique.

Contexte

Depuis 2011, l'**Initiative de réseautage et de partenariat ("NPI")** du CHSSN soutient les organismes communautaires d'expression anglaise de la province de Québec afin d'améliorer la santé et le bien-être des aînés d'expression anglaise. Une partie de ce soutien (financé par Santé Canada) comprenait la mise à l'essai de centres pour les aînés dirigés par 12 organismes communautaires et offerts dans plusieurs sites, en particulier dans les régions isolées et rurales.

La plupart de ces programmes communautaires ont créé des partenariats avec des prestataires de services sociaux et de santé afin de rompre l'isolement social et d'offrir des activités de promotion de la santé aux aînés d'expression anglaise. 1 Cependant, ils se heurtent à deux difficultés principales :

- Soutenir les opérations annuelles
- Établir des liens avec les aînés isolés socialement ou géographiquement par le biais d'activités de sensibilisation.

Avec l'arrivée de la pandémie de COVID-19 en 2020, un autre défi commun a été la nécessité de passer à une programmation principalement virtuelle.

L'évaluation du programme

Objectif

Ce rapport présente les résultats de l'évaluation des deux premières années du programme CFC (2021-22 à 2022-23), dans le but de :

- Identifier les possibilités d'amélioration du programme
- Communiquer les impacts démontrés
- Soutenir la responsabilisation du CHSSN et la présentation de rapports au SRQEA
- Positionner le programme pour une durabilité à long terme

Approche

Une approche participative et axée sur l'utilisation a été utilisée, dans le cadre de laquelle un comité consultatif d'évaluation (CCE) composé de représentants des organismes financés a été impliqué tout au long du processus d'évaluation afin de s'assurer que sa conception était adaptée au programme SWC et qu'elle produisait des informations pertinentes, valides et utiles. Le SWC :

- A examiné le plan d'évaluation
- A donné son avis sur les outils de collecte de données a validé et aidé à interpréter les résultats de l'évaluation, en collaboration avec le personnel du CHSSN
- A donné son avis sur le présent rapport d'évaluation.

Le CHSSN a également été chargé de la collecte de certaines données et de l'analyse des données administratives, avec l'aide de VANASTAS.

Analyse et interprétation

Les données d'évaluation ont été analysées à l'aide d'Excel, Airtable, MAXQDA et ChatGPT-3.5, puis triangulées afin d'identifier les résultats transversaux de l'évaluation.

Les **limites** méthodologiques susceptibles d'influencer l'interprétation des données sont identifiées dans l'annexe.

Questions d'évaluation

L'évaluation s'est concentrée sur la mise en œuvre et l'efficacité du programme.

Les questions d'évaluation étaient les suivantes :

1. Les activités et les résultats du programme de SWC ont-ils été mis en œuvre comme prévu ?
2. Dans quelle mesure le programme SWC a-t-il atteint les résultats immédiats, intermédiaires et finaux escomptés, tels qu'ils sont décrits dans le modèle logique du programme ?
3. Le projet a-t-il donné lieu à des résultats favorables et/ou défavorables imprévus pour les aînés d'expression anglaise du Québec ?
4. Quels changements à la mise en œuvre du programme permettraient d'en favoriser l'amélioration et la croissance ?

Méthodes d'évaluation



Examen des documents : L'accord de subvention du SRQEA et d'autres documents relatifs au programme ont été examinés afin d'ancrer la conception de l'évaluation et l'interprétation des résultats de l'évaluation dans les réalités du programme de SWC.



Données administratives : Les informations sur les SWC financés, les activités CoP et d'autres données administratives recueillies par le CHSSN ont été analysées afin d'évaluer la mise en œuvre du programme.



Rapports de session et de fin d'année : Les rapports rédigés à intervalles réguliers par les organismes financés ont fourni des renseignements sur les activités qu'ils ont réalisées, les défis qu'ils ont relevés et leurs réalisations.



Enquête auprès des aînés participants : 1 030 aînés ont fourni des renseignements sur leur participation à SWC au moyen de sondages en ligne, de sondages papier-crayon, d'entrevues en personne ou d'entrevues téléphoniques. Ces données ont été recueillies par les organismes financés, qui ont choisi la ou les méthodes de collecte de données les mieux adaptées pour atteindre les aînés participants dans leur contexte local.

19% Taux de réponse parmi les aînés participants. Bien qu'inférieur au taux de réponse visé, 19 % est néanmoins un taux de réponse acceptable selon les normes de la recherche en sciences sociales.



Enquête auprès des organisations financées : 29 organisations financées ont répondu à une enquête en ligne sur leurs expériences de participation au programme de SWC.

97% Taux de réponse parmi les organisations financées



Focus groupe avec les organisations financées : 11 organismes financés (tous ceux qui ont été invités) ont participé à un groupe de discussion en ligne* afin de compléter les données de l'enquête par des informations qualitatives plus riches. Les participants représentaient un mélange (a) d'emplacements urbains, suburbains et ruraux, et (b) de SWC précédemment financés et nouvellement financés par le CHSSN.

* 1 des 11 organisations a répondu par écrit plutôt que pendant le groupe de discussion en temps réel.



Enquête post-événement CoP : Le personnel et les bénévoles des organisations financées ont été invités à donner leur avis sur les activités d'apprentissage de la CoP au moyen d'une brève enquête en ligne.



Entrevues avec le personnel du CHSSN : Les quatre membres du personnel du CHSSN ayant des responsabilités liées au programme SWC ont fait part de leur expérience et de leur opinion sur le programme dans le cadre d'entrevues téléphoniques semi-structurées.



Analyse de la documentation : La documentation académique relative aux résultats obtenus par les seniors dans le cadre de programmes similaires a été examinée.

2 | Activités du CHSSN et leur efficacité

- Mesure dans laquelle le CHSSN a fourni des ressources financières et de renforcement des capacités comme prévu
- Mesure dans laquelle ces activités ont permis d'obtenir les résultats escomptés, notamment
 - Extension de la couverture de SWC
 - Augmentation de la capacité de SWC à servir les aînés d'expression anglaise
 - Amélioration de la viabilité des SWC
 - Établissement d'une coordination provinciale et d'un développement des SWC

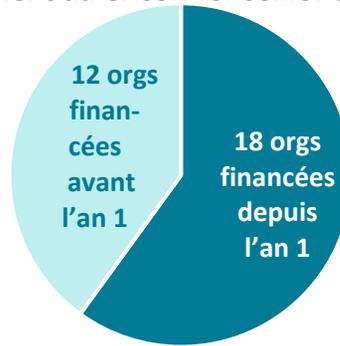
Les SWC finances par le CHSSN



Dès la deuxième année du programme SWC, les ressources financières fournies par le CHSSN ont permis d'augmenter considérablement :

1. Le nombre d'organismes communautaires financés qui offrent des services aux aînés d'expression anglaise du Québec
2. Le nombre de SWC à travers le Québec

La majorité des 30 organisations communautaires n'avaient pas précédemment reçu de financement du CHSSN for senior centres



Soutien imprévu

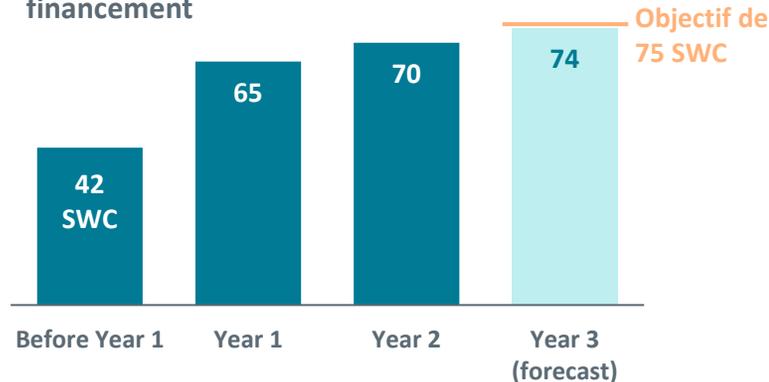
En plus de fournir des ressources financières, le CHSSN s'est associé au programme de thérapie récréative de l'Université Concordia pour fournir à SWC de 15 à 20 étudiants stagiaires à temps plein. Ces derniers ont apporté aux SWC un processus systématique d'évaluation des besoins, de planification et d'évaluation. Au moins cinq stagiaires ont ensuite été embauchés par les SWC.



70 swc

- Jusqu'à 10 SWC par organisation financée
- 80% des organisations gèrent entre 1 et 3 SWC

Le CHSSN atteindra presque le nombre visé de SWC financés d'ici à la fin de la période de financement



Ce qu'en retient le personnel du CHSSN

"Nous nous attendions à 75 sites, mais une organisation n'avait pas la capacité d'ouvrir un autre site et nous avons un plan, approuvé par le SRQEA, pour utiliser cet argent afin de soutenir le projet pilote d'une organisation".
"Nous avons réussi à ouvrir 74 sites ! L'objectif semblait inatteignable au départ... et nous l'avons atteint ! Nous savions dans quoi nous nous engageons : nous avons donné à [SRQEA] des chiffres sur les 22 NPI ; nous avons estimé notre capacité. Mais nous avons eu l'impression que c'était énorme".

Couverture étendue des SWC

Au cours de la deuxième année, le CHSSN a étendu la couverture de SWC à **28 nouveaux sites** qui n'avaient pas reçu de financement du CHSSN pour des centres pour aînés avant le programme SWC.

- 18 sont dirigés par des organismes communautaires qui faisaient partie de l'IPN du CHSSN mais qui n'avaient pas de SWC.

- 10 sont dirigés par des organismes montréalais qui offraient déjà des activités pour les aînés, mais qui ne faisaient pas partie de l'IPN du CHSSN.

Les nouveaux sites de SWC ont été sélectionnés en fonction des considérations suivantes :

- **Dirigés par des organismes qui ont l'habitude et la capacité** de répondre aux besoins des aînés d'expression anglaise en matière de santé.

- **Situés là où il y a des aînés d'expression anglaise mal desservis**, afin d'accroître la représentation géographique.

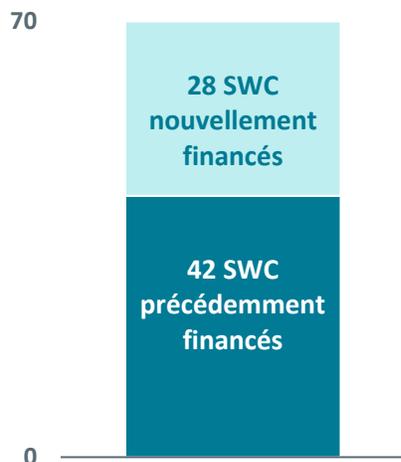
L'augmentation de la couverture géographique est considérable, puisque 16 des 17 régions du Québec offrent maintenant des SWC. Au cours de la prochaine phase, le programme SWC s'étendra à 125 sites, ce qui permettra d'atteindre les aînés mal desservis dans un nombre encore plus grand de localités.

Remarques du personnel de CHSSN sur le choix du site

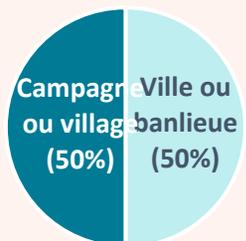
"À Montréal, nous avons dû faire appel à d'autres acteurs. Il existe un important réseau qui travaille avec les aînés d'expression anglaise, ce qui n'est pas le cas dans les régions... une occasion de les aider à intégrer les services de santé et les services sociaux dans ce qu'ils peuvent offrir aux aînés."

"Nous avons dû échelonner le début du financement au cours des années du projet, car tous les groupes n'étaient pas prêts à se développer au cours de la première année."

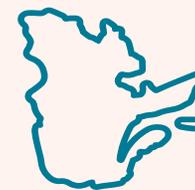
40% des SWC financés au cours de la 2e année étaient des nouveaux sites



La moitié des 70 CSW sont ruraux et l'autre moitié est urbaine



Le programme SWC a haussé la couverture SWC à travers les régions du Québec de 31%



16 régions
au Québec

Réactions des organisations financées à l'extension de la couverture

« [Notre région] est très divisée géographiquement : il y a tellement d'obstacles en termes d'isolement social. Le financement du CHSSN a permis à notre organisation d'obtenir des ressources humaines dans chacune des communautés afin de mieux servir la population vulnérable.

Réactions du personnel du CHSSN à la couverture élargie

"Je suis très satisfait de l'ouverture et de la proactivité des organisations qui sont allées dans de nouveaux territoires et ont ouvert de nouveaux sites avec très peu d'argent : elles l'ont fait !"

"La couverture géographique est impressionnante, mais l'idéal est d'être aussi proche que possible de la population. Certaines personnes doivent se rendre au SWC de la ville voisine parce qu'il n'y en a pas dans tous les villages du Québec."

"Au fur et à mesure que nous nous développons, nous encourageons les organisations à s'implanter dans des régions et des zones où elles n'ont jamais été présentes auparavant."

"Nous n'avons pas de SWC dans la région du Nord du Québec, même s'il y a des citoyens d'expression anglaise, mais nous en ouvrons un dans la prochaine phase."

Communauté de pratique et centre de connaissances des SWC



Pour soutenir le renforcement des capacités de SWC, le **CHSSN a créé une communauté de pratique** pour les organismes financés, qui se réunit régulièrement pour partager les pratiques prometteuses, les leçons apprises, etc. parmi les coordonnateurs qui fournissent des services de SWC aux aînés. Le CHSSN soutient également les organismes financés en **partageant des ressources de gestion de projet et des possibilités de formation** par l'intermédiaire d'un centre de connaissances **en ligne sur les SWC**. Les membres de la CoP peuvent également communiquer entre eux par le biais d'une page Facebook de SWC.

Le CHSSN a élaboré la plupart des ressources et des possibilités de formation à l'aide de **fonds provenant d'autres sources que le SRQEA**, avec la collaboration de **plus de 30 partenaires de SWC** (organismes gouvernementaux, fondations, centres de recherche, etc.)

Outre le financement limité de l'exécution du programme de SWC, le **personnel du CHSSN a déclaré avoir été confronté à des difficultés** dans les domaines suivants :

- Fournir un soutien à une grande variété d'organisations ayant des réalités, des capacités et des besoins différents.
- S'assurer que les SWC ont mis en place des procédures de gestion des risques pour assurer la sécurité des aînés participants.
- Nécessité d'intégrer régulièrement de nouveaux coordonnateurs de SWC (en raison d'un taux de roulement élevé)



80+ ressources

Partagées Années 1 et 2

Information, outils, possibilités de financement, ateliers, etc.

- Doubler le nombre de ressources ciblées

- Certaines ressources ont été créées par le CHSSN (p. ex. un guide d'accueil, des listes de contrôle pour la gestion des risques et la réouverture après COVID, une carte de pointage de SWC).
- Le CHSSN a également créé des vidéos de Services pour « Health Aging in the Right Place » (SHARP ; anciennement CHEP) et des modules d'éducation à la santé pour les aînés, qui sont utilisés dans le cadre des activités de SWC.



4 outils de gestion de projet

- 2 formulaires de rapport (session et fin d'année)
- 2 modèles (budget & plan de travail)



25+ ateliers pour le personnel SWC

Sujets: Premiers secours en santé mentale, formation à la résilience, vieillir gaiement, coup d'œil sur l'âge, stratégies de sensibilisation, etc.



10 sessions CoP

+1 retraite en personne

24 à 48 participants par session l'année 2, **aligné aux objectifs du programme**

Types de soutien du CHSSN jugés les plus utiles par les organismes financés



Ce qu'en retirent les organismes financés

- "Le CHSSN est un partenaire actif qui nous aide à obtenir les meilleurs résultats pour nos participants. »
- "Le gestionnaire du programme SWC du CHSSN est toujours disponible pour nous apporter son soutien, des informations et tout ce dont nous avons besoin. »
- "J'ai vraiment apprécié d'établir des liens personnels avec d'autres organisations lors de la retraite. Nous avons toujours travaillé les uns à côté des autres, mais le fait de nouer des liens et de partager des ressources et des informations en face à face fait toute la différence."

Ce que le personnel du CHSSN a retenu

- "C'est une personne très expérimentée qui dirige la CoP, ce qui fait toute la différence. »
- "La connexion des organisations s'est faite plus rapidement que prévu. Elles partagent et apprennent collectivement, puis elles se tendent la main et demandent des astuces, des ressources, des conseils, ce qui fait que le programme fonctionne si bien. »
- "La retraite en personne a rassemblé les coordonnateurs, leur a donné un espace de réflexion sur leurs propres programmes et leur a permis d'entendre parler des programmes des autres. La CoP est différente d'un programme de financement ordinaire : les organisations font partie de quelque chose de plus grand."

Capacité des SWC à fournir des services aux aînés de langue anglaise

La combinaison (1) du financement des activités d'éducation et de promotion de la santé et (2) des soutiens de la CoP et du carrefour des connaissances **a considérablement accru la capacité des organismes communautaires.**

Néanmoins, les organismes doivent continuer à accroître cette capacité pour aider les aînés de langue anglaise à vieillir en bonne santé au sein de la communauté.

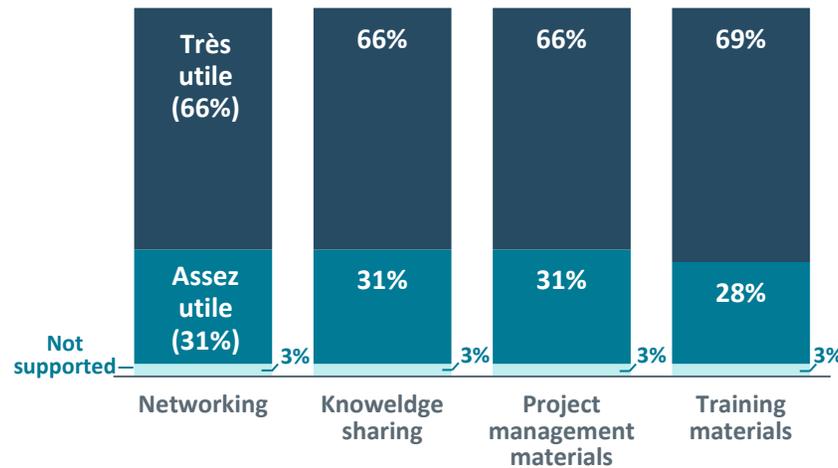
"Le programme a donné une structure aux organisations. Le financement a aidé, mais le lien avec l'expertise et les experts est également important".
- Employée du CHSSN

Résultats inattendus du programme identifiés par le personnel du CHSSN

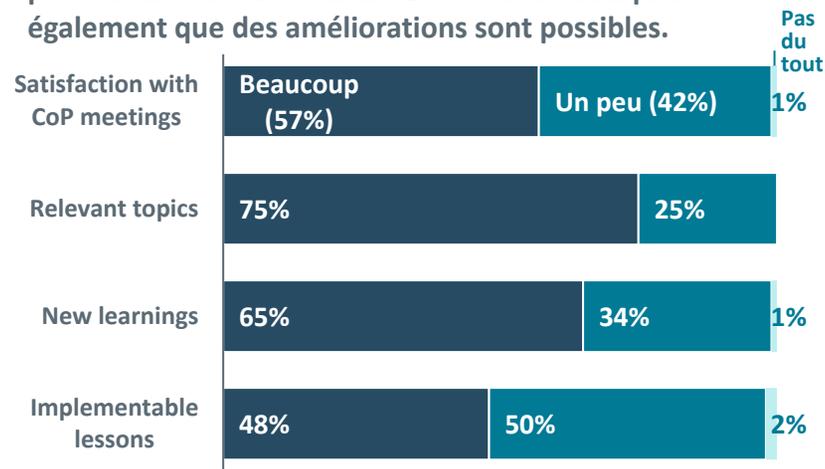
"Un grand nombre de nos CSW se surpassent parce qu'ils sont tellement passionnés par le travail qu'ils font. Les SWC sont reconnus comme des experts au sein de leur communauté et des acteurs importants au niveau local en ce qui concerne les aînés. On leur demande de participer à des tables de consultation et à d'autres initiatives locales. Le programme SWC donne plus de poids aux SWC et leur confère une image plus professionnelle.

"Le programme renforce la vitalité de la communauté en donnant aux organisations la possibilité de mener des actions de sensibilisation et de s'engager dans des programmes."

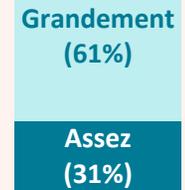
Selon les organismes subventionnés, les aides du CHSSN sont utiles de diverses manières



Les événements de CoP ont été pertinents, ont favorisé un nouvel apprentissage et ont permis de tirer des enseignements applicables, selon la plupart des organisations financées qui ont répondu aux enquêtes postérieures à l'événement. Les résultats indiquent également que des améliorations sont possibles.



Selon tous les organismes communautaires interrogés, leur capacité à servir les aînés de langue anglaise s'est accrue grâce au programme SWC*, et il est possible de poursuivre le renforcement des capacités.



Afin d'accroître davantage la capacité des organismes communautaires, ils ont suggéré que le CHSSN offre les services suivants :

- Plus d'occasions pour les coordonnateurs de SWC de se rencontrer en personne
- Un répertoire des coordonnateurs de SWC et un calendrier mensuel des événements
- Une version plus conviviale du carrefour des connaissances (Google Drive), accompagnée d'un guide de navigation
- Davantage de possibilités de discussions en petits groupes entre les SWC ayant des réalités/défis similaires
- Une formation sur le recrutement des bénévoles
- Des statistiques sur le vieillissement de la population au Québec pour appuyer la sensibilisation
- Formation adaptée aux besoins et aux réalités spécifiques des SWC

* Les augmentations de capacité ne diffèrent pas de manière significative selon le type d'organisme (selon l'emplacement géographique, le nombre de SWC ou le fait que l'organisme soit nouvellement ou précédemment financé par le CHSSN). **13**

La capacité des SWC s'est accrue de 4 façons

1- Servir plus de aînés de langue anglaise

"La capacité de servir les aînés de langue anglaise s'est considérablement accrue grâce à ce programme." - *Employée du CHSSN*

"Plus de 5 000 aînés ont été touchés par ce programme, de sorte qu'ils ont maintenant un lien avec une organisation communautaire locale de langue anglaise qui peut les aider de bien des façons différentes." - *Employée du CHSSN*

"Sans le financement du CHSSN, nous n'aurions jamais pu offrir à autant de aînés des activités qui changent leur vie. – *Organisme financé*



5,343
Participants
individuels aînés
Année 2



30,546
Participations à
l'année 2



En bonne voie pour atteindre
l'objectif de 40 960
participations annuelles au
cours de l'année 3

2- Améliorer la diversité, le nombre et la qualité des programmes

En profitant de webinaires tels que le PECH et le CoP, les aînés et le personnel des SWC ont pu partager des informations et enrichir leurs propres "boîtes à outils" de meilleures pratiques. - *Résumé des résultats des rapports des organismes financés*

"Le soutien du CHSSN a permis à notre organisme d'offrir des activités de bien-être qui auraient été inaccessibles autrement. - *Organisme financé*

"Nous avons été en mesure de faire participer des aînés d'expression anglaise à des activités de haute qualité, organisées par des professionnels, qui soutiennent et traitent mieux leur santé mentale et leur bien-être physique." – *Organisme financé*



2,434
séances d'éducation et de promotion
de la santé pour les aînés de l'année 2



L'objectif de 2
306 sessions
annuelles a déjà
été dépassé au
cours de la
troisième année.

3- Impliquer davantage de personnel et de bénévoles de SWC

Le programme a renforcé les capacités des SWC en leur permettant d'embaucher du personnel et en leur offrant des possibilités de formation et de développement professionnel. - *Résumé des résultats des rapports des organismes financés*

"Il nous a permis d'embaucher une personne à temps partiel pour coordonner et organiser les activités de soutien et de sensibilisation des aînés". - *Organisme financé*

"Les outils et les formations disponibles augmentent les connaissances, les compétences et la capacité des membres de notre équipe SWC à travailler avec les aînés." - *Organisme financé*



584
Bénévoles individuels
Année 2 (68% femmes)



2,297
Sessions de
bénévolat Année 2

4- Créer de nouveaux partenariats SWC

Le financement et le soutien du programme ont aidé les SWC à faire appel à des professionnels pour mener des activités fondées sur des données probantes et à des conférenciers pour donner des séances d'information pertinentes. Les SWC ont également profité des possibilités offertes par le CHSSN pour collaborer avec d'autres organismes et partenaires, apprendre les uns des autres, inculquer des pratiques exemplaires et réaliser des gains d'efficacité en conséquence. - *Résumé des résultats des rapports des organismes financés*

"Nous avons développé des partenariats avec des institutions publiques, des organisations communautaires et des résidences privées." - *Organisme financé*

"Nous avons collaboré avec des organisations locales afin d'atteindre davantage d'aînés et d'accroître notre visibilité." - *Organisme financé*

"Nous avons établi des liens avec des professionnels de la santé, ce qui a permis d'améliorer les programmes et le partage des connaissances avec les aînés." - *Organisme financé*

Viabilité des SWC

Le montant du financement accordé par le CHSSN aux organismes communautaires a été modélisé en fonction du financement accordé antérieurement à un organisme comptant neuf centres pour aînés. Ce modèle a établi un montant de base de **7 500 \$ par an par SWC pour offrir 20 séances**. Le nombre de nouveaux SWC, le nombre d'employés et de bénévoles et la fréquence des séances sont d'autres facteurs qui ont influé sur le montant du financement.

Les fonds du programme étaient destinés à financer :

- Le soutien nécessaire pour offrir des **programmes dédiés** aux aînés d'expression anglaise
- Un **financement récurrent** pour continuer à offrir des services sociaux et de santé aux aînés
- Le **financement de l'embauche** de personnel, de professionnels pour des activités spécifiques et de conférenciers invités.

Les fonds n'ont pas été fournis pour les trois autres activités nécessaires de SWC, conformément au modèle logique du programme.

Cependant, **le montant du financement nécessaire pour offrir 20 sessions par an a été largement sous-estimé**. Dans une économie d'échelle, l'exploitation d'un nombre réduit de SWC coûte plus cher par site. Contrairement à l'organisation modélisée qui disposait de 9 SWC, 80 % des organisations financées ne gèrent qu'un à trois SWC, ce qui coûte plus cher par site. Certaines organisations ont également été confrontées à **l'impossibilité de réclamer des frais de nourriture** pour les séances de SWC. Les repas et les cartes-cadeaux pour l'épicerie sont des incitations à la participation pour les aînés confrontés à l'insécurité alimentaire.

Le SRQEA a engagé des fonds supplémentaires pour la prochaine phase du programme SWC, qui s'étendra à 125 sites. Compte tenu de l'insuffisance du financement actuel, les organismes financés craignent que **l'ouverture de nouveaux SWC ne compromette l'organisation de séances dans les SWC existants**. L'ampleur du soutien supplémentaire apporté aux SWC existants n'a pas encore été déterminée.



97% des organismes reçoivent du support financier additionnel

- Autres sources de financement (subventions publiques et d'entreprises, dons; 83%)
- Contributions en nature (services spécialisés, infrastructures, etc. ; 62%)

Les organisations manquent de fonds pour mener à bien les activités prévues par SWC, y compris les sessions financées pour les aînés et d'autres activités non financées par le SRQEA mais nécessaires pour optimiser le vieillissement en bonne santé au sein de la communauté.

Manques de fonds pour...



L'insuffisance des fonds est le principal obstacle à la mise en œuvre du programme SWC :

- Difficulté d'organiser 20 sessions par an
- Roulement du personnel en raison des bas salaires à temps partiel
- Incapacité à couvrir les frais de transport pour faciliter la participation des aînés isolés, en particulier dans les régions rurales
- Services limités pour répondre aux besoins de divers groupes d'aînés (par exemple, d'âges ou de sexes différents).
- Difficulté à louer des espaces suffisamment grands pour les activités de SWC, ce qui entraîne parfois des listes d'attente.

Ce qu'en retirent les organisations financées :

"Sans le soutien, nous n'aurions pas de SWC".

"Sans le financement, l'impact sur nos aînés serait moindre.«

"Il serait utile que le financement reflète les coûts de fonctionnement du programme (salaires et avantages sociaux, frais d'animation, matériel, création de ressources et d'outils, coûts associés à la promotion du programme et des activités, etc.).«

"Si 20 activités constituent la référence, nous devons bientôt réduire le nombre de CFC que nous organisons.«

"Nous n'avons pas les moyens d'atteindre les aînés isolés et nous ne pouvons pas les transporter.«

"L'ouverture d'un plus grand nombre de centres entraîne l'épuisement du personnel et de ce que nous pouvons offrir. Nous devons nous désintéresser de l'ancien centre pour en ouvrir un nouveau parce que nous n'avons pas les moyens d'embaucher du personnel supplémentaire. C'est une question de quantité par rapport à la qualité."

Ce que le personnel du CHSSN a retenu

"Nous n'avons pas respecté nos critères de financement. De plus, l'inflation a atteint des sommets ces dernières années".

"Les organisations font de la sensibilisation, forment du personnel et collaborent avec des professionnels même si elles ne reçoivent pas de financement. Elles utilisent d'autres sources de financement pour y parvenir."

Coordination provinciale et développement des SWC

Au cours des deux années qui ont suivi le lancement du programme SCW, le **CHSSN a réussi à mettre en œuvre un programme harmonisé** à l'échelle de la province pour soutenir le vieillissement en santé des aînés d'expression anglaise dans la communauté, comme en témoignent les éléments suivants :

- La **coordination centrale** par un organisme (le CHSSN) dédié aux services sociaux et de santé pour les citoyens de langue anglaise du Québec

- Des **partenariats** et des collaborations établis avec plus de 30 organismes gouvernementaux, fondations, centres de recherche, etc.

- Une **compréhension commune du modèle de bien-être des aînés** par 30 organismes communautaires et leurs 70 SWC

- **Outils de gestion de projet normalisés, ressources partagées et possibilités de formation** pour les organismes financés

- Une **prestation harmonisée** de services communautaires pour les aînés d'expression anglaise dans 16 régions, **adaptée aux réalités locales des SWC**.

- Le **suivi et l'évaluation systématiques des performances** du programme.

Le personnel du CHSSN attribue ce succès rapide aux éléments suivants :

- La longue histoire du CHSSN en matière de coordination des initiatives financées par le gouvernement et des initiatives communautaires pour les citoyens de langue anglaise

- La vaste expérience et l'expertise du gestionnaire de programme

- Un plan d'évaluation rigoureux et une stratégie de collecte de données.

En plus de coordonner le programme SWC, le CHSSN se fait le **champion du vieillissement en santé dans la collectivité**.

- Au cours de la première et de la deuxième année, les **leçons tirées du programme SWC ont été communiquées à l'ensemble des organismes** de santé et de services sociaux qui travaillent avec les aînés, ainsi qu'aux bailleurs de fonds et aux intervenants du gouvernement.

- La gestionnaire du programme SWC siège à **trois comités provinciaux et à un comité local**.



La coordination des SWC par le CHSSN et son approche du développement des CoP ont été reconnues par :

1. Le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS)
2. Le Centre d'échange pour le développement des connaissances en matière de promotion de la santé mentale

"Le soutien des populations vulnérables par des programmes communautaires est un excellent modèle à utiliser dans d'autres domaines, comme les jeunes qui sortent des services de protection de la jeunesse, les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou les francophones hors Québec." - *Employée du CHSSN*

Le CHSSN ne disposait pas de fonds suffisants et s'est tourné vers des sources de financement autres que l'AQRS pour :

- Développer des outils et des ressources pour le programme

- Embaucher des conférenciers pour assurer la formation de la CoP

- Organiser la retraite en personne de la CoP

- Entreprendre l'évaluation actuelle du programme.

À mesure que le programme prendra de l'ampleur, il faudra plus de soutien pour son administration afin d'assurer le développement communautaire et le soutien d'un plus grand nombre de SWC, et pour répondre aux demandes de participation à un plus grand nombre de comités provinciaux.

Observations du personnel du CHSSN

"La gestion du programme est professionnelle, bien structurée et bien mise en œuvre. Il existe des plans d'évaluation, des collectes de données, des rapports, etc., avec une amélioration constante de la qualité en cours de route."

"Le programme SWC est devenu très rapidement une entité à part entière."

"Il est harmonisé. Il y a une organisation derrière toutes les pièces du puzzle : de la relation avec le bailleur de fonds à la collecte de données, en passant par la CoP et le soutien aux communautés et à leur développement."

"En créant une SWC et en communiquant sur la façon dont chaque SWC fait partie de quelque chose de plus grand, tout le monde se voit dans ce cadre. Le modèle logique a aidé les gens à comprendre et à voir de quoi ils faisaient partie."

Ce qu'en retirent les organisations financées

"Nous avons construit notre programme pour les aînés autour de la mission de SWC, en proposant des activités axées sur l'autonomisation et le bien-être des aînés."

"Le programme a donné une plate-forme et une voix aux aînés et a servi de guide pour développer les services aux aînés."

Possibilités d'amélioration

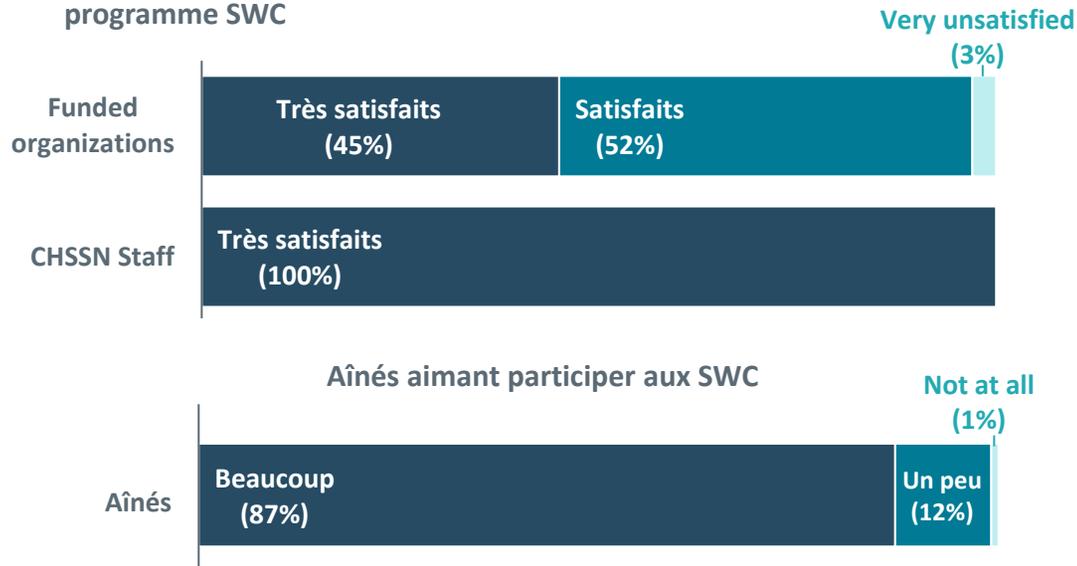
Une partie de la terminologie du programme de SWC pourrait être révisée afin de mieux refléter la diversité des réalités locales de SWC. - Le terme " aînés " ne reflète pas adéquatement la partie plus jeune de la population de 50 ans et plus.

- Le terme " centre " peut laisser entendre à tort qu'il existe un lieu physique unique pour la prestation des services de SWC.

- La durée d'une "session" n'est pas claire et on ne sait pas si une session peut comprendre plusieurs activités.

Satisfaction globale* à l'égard du programme SWC

Les organismes financés et le personnel du CHSSN sont satisfaits du programme SWC



95% des aînés recommanderaient leur SWC à leurs amis et famille de plus de 50 ans

Le plus souvent...

Les organismes financés ont apprécié :

- Le financement du CHSSN et d'autres soutiens
- Leur capacité accrue à servir les aînés d'expression anglaise

Les organismes financés préféreraient :

- Davantage de financement pour les SWC

Les avis sont partagés sur la question de savoir si les exigences en matière de rapports sont laborieuses.

Le plus souvent...

Les aînés apprécient :

- Socialiser avec d'autres personnes
- Participer à des activités intéressantes ou amusantes
- Rester mentalement et physiquement actifs

Les aînés préféreraient :

- Une plus grande variété d'activités
- Des activités plus fréquentes

Impressions générales des organisations financées

"Nous sommes heureux de participer à ce programme. La volonté d'informer et d'impliquer nos aînés n'a pas de prix et ils attendent chaque session avec impatience."

Nos agents SWC apprécient le soutien qu'ils reçoivent du réseau et des autres coordinateurs."

"Nous avons le sentiment que les aînés sont tout simplement mieux servis par l'intermédiaire de SWC."

Impressions générales du personnel du CHSSN

"C'est un bon projet. Il est bien structuré. Si la communauté elle-même est passionnée et enthousiaste et qu'elle veut toujours le faire, on sait que quelque chose fonctionne."

"L'investissement du gouvernement provincial dans le soutien aux aînés pour qu'ils restent à la maison était vraiment intelligent. C'est bon pour tout le monde."

- Le gouvernement économise de l'argent parce que les aînés ne sont pas placés dans des institutions.

- Les aînés ont une meilleure qualité de vie et sont en contact avec la communauté.

- Cette amélioration personnelle de la vie d'un individu est très satisfaisante pour ceux qui fournissent le service.

Impressions générales des aînés participants

"Cela a apporté un grand changement dans ma vie."

"Continuez à faire du bon travail. C'est très apprécié, surtout compte tenu des ressources limitées disponibles."

"Merci à toutes les personnes impliquées pour leur dévouement, leur engagement et leur intérêt pour la communauté."

"J'ai l'intention de rester membre aussi longtemps que possible... j'espère, pendant des années !"

"Je suis heureux d'être tombé sur votre dépliant ! C'est exactement ce dont j'ai besoin à ce moment de ma vie ! C'est comme une bouffée d'air frais ! Merci pour votre gentillesse et votre travail acharné pour offrir un lieu accueillant pour socialiser et apprendre !"

"Nous en avons besoin ! C'est notre "maison loin de la maison".

"C'est une bouée de sauvetage pour les aînés. Lorsque nous cessons de travailler, que ce soit en raison de l'âge ou de la maladie, nous avons tendance à perdre nos cercles sociaux liés au travail et le sentiment d'utilité qui en découle. C'est un moment difficile de notre vie. Vos activités contribuent à l'atténuer".

Les niveaux de satisfaction ne diffèrent pas selon les types d'organismes financés (emplacement géographique, nombre de SWC, ou financement récent ou antérieur par le CHSSN). Parmi les aînés, les hommes étaient nettement moins susceptibles d'apprécier la participation à SWC ($p < 0,05$), bien que 75 % d'entre eux aient tout de même indiqué qu'ils l'appréciaient beaucoup.

3 | Les activités des SWC et leur efficacité

- Mesure dans laquelle les SWC ont offert des activités aux aînés d'expression anglaise, ont mené des activités de sensibilisation, ont fourni une formation au personnel et aux bénévoles, et ont collaboré avec des professionnels de la santé comme prévu
- Mesure dans laquelle ces activités ont permis d'obtenir les résultats escomptés pour les aînés d'expression anglaise, ce qui, en fin de compte, a permis d'optimiser le vieillissement en santé dans la communauté.

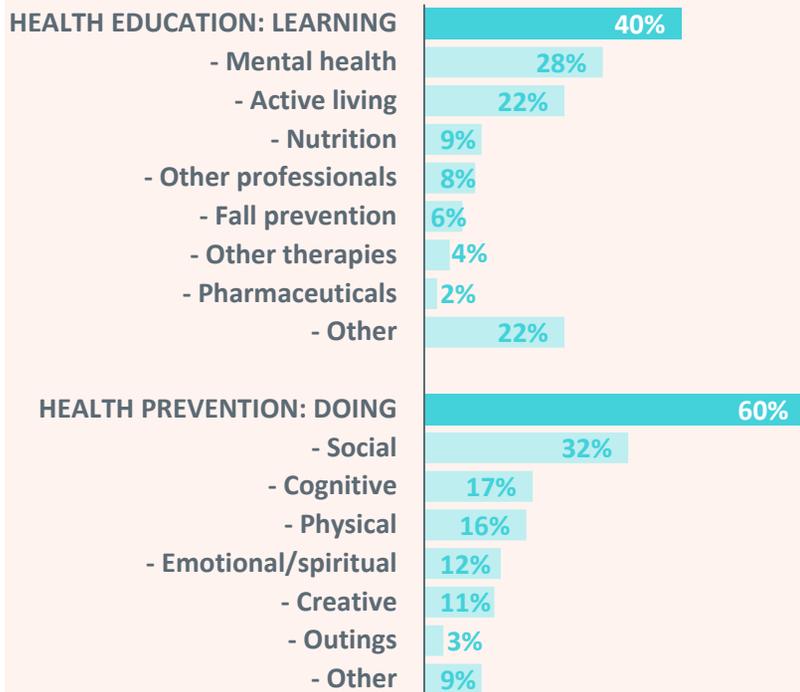
Activités d'éducation et de promotion de la santé menées par les CFC à l'intention des aînés d'expression anglaise

En tant que groupe, les SWC ont dépassé le nombre ciblé de séances annuelles offertes aux aînés, conformément aux exigences de financement du programme. De plus, presque tous les SWC ont offert au moins 20 séances par année.

Les vidéos mensuelles du CHEP, les autres soutiens du CHSSN et les collaborations avec des professionnels locaux permettent aux organismes communautaires d'avoir accès à un vaste contenu d'activités de SWC.

Selon les aînés participants et les organismes financés, plus de 20 séances par année sont nécessaires pour avoir un impact significatif sur la santé et le bien-être des aînés. Cependant, les organismes ne disposent pas des fonds nécessaires pour augmenter la fréquence de leurs activités de SWC.

Les SWC ont proposé une variété d'activités d'éducation et de prévention en matière de santé aux aînés d'expression anglaise au cours de l'année 2.



2,538

SWC sessions organisées Année 2

- Dépassement objectif total de 2,306 sessions par année



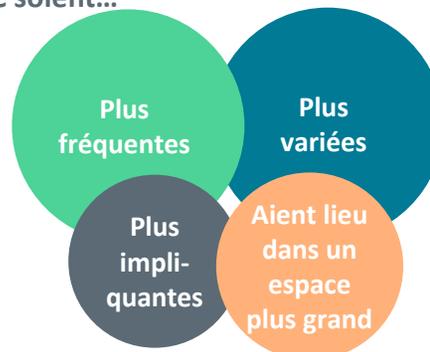
90% des organisations financées ont offert 20+ sessions Année 2

- Ceux qui n'ont pas atteint l'objectif ont manqué de capacité ou ont dû prendre contact avec les aînés pour les informer de l'existence du SWC avant de leur proposer des séances.
- Un large éventail de 4 à 144 séances par SWC ont été organisées au cours de l'année 2.

Les aînés aiment que leurs activités SWC soient...



Les aînés préféreraient que leurs activités SWC soient...



Ce qu'en retirent les organismes subventionnés

"Nous recevons constamment des demandes pour savoir si les activités financées par le CHSSN se poursuivront, qu'il s'agisse d'exercices de contrôle de la motricité fine qui peuvent être faits à la maison pour prévenir le déclin, de volley-ball avec ballon pour prévenir les chutes, de discussions avec le physiothérapeute qui favorisent un changement d'état d'esprit pour faire des changements faciles afin d'améliorer les habitudes de vie, et plus encore."

"Nous sommes la seule organisation qui offre quelque chose en anglais dans toute notre région."

"Notre organisation a identifié davantage de besoins des aînés au sein de la communauté. En raison d'un financement limité, nous ne sommes pas en mesure d'y répondre correctement."

"Les besoins sont plus importants que ce que nous avons. Plus de ressources pour les programmes, c'est plus de soutien pour les aînés de la communauté."

Ce que les aînés aiment

"Les activités étaient diversifiées, intéressantes et amusantes.

"L'ambiance du groupe. J'aime l'amusement que nous procurent toutes les activités."

"Le seul endroit où je peux utiliser ma première langue, l'anglais, sans me sentir déplacé ou désavantagé pour exprimer mes idées et mes opinions."

Ce que les aînés préféreraient

"Plus d'activités par semaine."

"Des activités continues tout au long de l'été."

"Plus de conférenciers invités."

"Plus d'exercices, d'activités physiques."

"Des niveaux plus élevés ou avancés dans certaines sessions, quelles qu'elles soient."

"Plus d'espace et d'installations."

Sensibilisation des aînés d'expression anglaise par les SWC et élimination des obstacles à la participation

Bien qu'ils ne soient pas financés par le programme, la plupart des organismes financés ont entrepris des activités de sensibilisation afin de faire connaître leurs services et d'éliminer les obstacles à la participation des aînés d'expression anglaise.

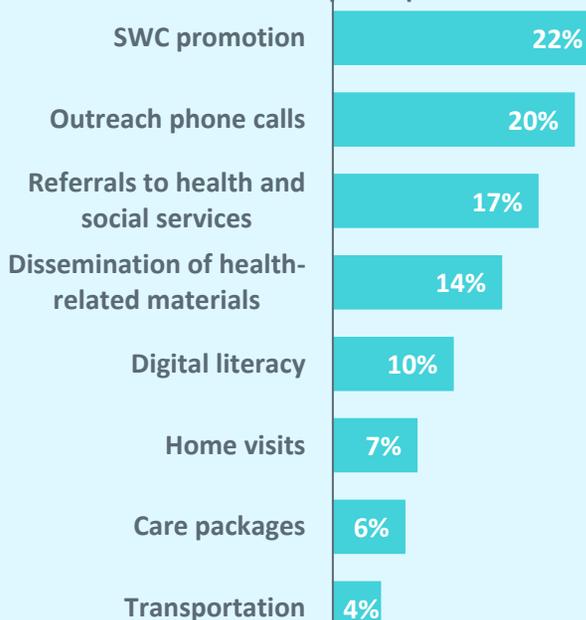
Grâce à la sensibilisation, le programme de SWC a considérablement augmenté la capacité de servir les citoyens de langue anglaise, atteignant plus de 5 000 aînés. Toutefois, certaines séances de SWC ont attiré beaucoup plus de participants que d'autres. Dans l'ensemble, **le nombre moyen d'aînés participant à chaque session a été inférieur aux prévisions.** (La diapositive suivante présente une analyse des raisons de cette faible participation).

Lorsqu'on leur a demandé ce qui améliorerait leur SWC, les **aînés ont souvent exprimé le vif désir de voir un plus grand nombre d'entre eux se joindre à leurs séances de SWC.** À cette fin, les aînés ont recommandé d'accroître les activités de sensibilisation, comme la publicité. **De même, le personnel du CHSSN a indiqué que l'insuffisance des activités de sensibilisation constituait un défi de taille pour le programme SWC.**

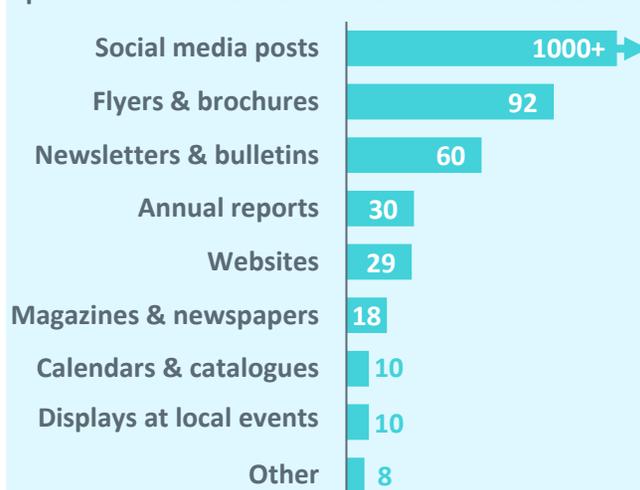
Cependant, la moitié des organismes financés n'ont pas les moyens de mener des activités de sensibilisation. De plus, bon nombre d'entre eux n'auraient pas la capacité d'accueillir un plus grand nombre d'aînés si les activités de sensibilisation étaient fructueuses.

 **93%** des organismes financés ont mené des actions de sensibilisation auprès des aînés

Les SWC se sont engagés dans de nombreuses activités (4 828 année 2) pour atteindre les aînés et éliminer les obstacles à la participation



Les organisations communautaires ont fait la promotion de leurs SWC de différentes manières



12 aînés par session

en moyenne pour l'année 2

- 5 à 25 aînés par session en moyenne
- **Bien en deça de l'objectif** de 16 aînés par session

Commentaires sur les efforts de sensibilisation

"J'aimerais que plus de gens viennent. - Une aînée

"Faire de la publicité dans les journaux locaux pour attirer des participants aux activités qui stagnent actuellement." - Une aînée

"Il est fascinant de constater qu'une grande partie des commentaires des aînés porte sur la sensibilisation et la participation... l'idée d'attirer plus de gens, même si on ne leur a pas posé de question spécifique sur la sensibilisation." - Organisation financée

"Nous n'avons pas de programme de sensibilisation, mais nous n'avons pas non plus la capacité d'accueillir plus d'aînés dans notre espace. Nous avons également du mal à recruter du personnel. - Organisation financée

"La sensibilisation est un grand domaine à améliorer. Les organisations participantes n'ont peut-être pas beaucoup d'argent pour le faire." - Personnel du CHSSN

"La sensibilisation doit avoir lieu pour que les sessions se déroulent, mais elle est invisible dans le programme SWC. Elle n'est pas financée. - Personnel du CHSSN

Obstacles à la participation des SWC

Plusieurs **obstacles empêchent les aînés de participer** aux séances de SWC offertes en personne (p. ex. manque de moyens de transport, crainte d'attraper le COVID) et virtuellement (p. ex. peu de séances en ligne, hybrides ou enregistrées).

Les aînés dont les CFC proposent des séances virtuelles ou qui vivent à proximité apprécient grandement cette facilité d'accès. Toutefois, **seulement 22 % des séances de SWC sont disponibles virtuellement** et seulement **4 % des organismes financés peuvent assurer le transport** pour les séances en personne.

Les organismes communautaires ont expliqué que le transport vers et depuis les séances n'est pas financé par le programme SWC et que, dans la plupart des cas, il est bien au-dessus de leurs moyens. Cependant, le fait d'offrir des options virtuelles pour assister aux séances permet à certains CFC d'atteindre plus d'aînés et d'atteindre ou de dépasser leurs objectifs de participation. Grâce aux offres virtuelles et enregistrées, les taux de participation de quelques CFC sont revenus aux niveaux d'avant la pandémie, malgré les inquiétudes persistantes concernant la prévalence du COVID.

Les SWC ont proposé relativement peu d'activités virtuelles Année 2*
In person



* Les offres virtuelles ont été plus nombreuses au cours de l'année 1, au plus fort de la pandémie de COVID.

Observations sur l'accès à SWC

"Le transport représente un coût et un problème très importants. - *Personnel du CHSSN*

"Les gens adorent regarder nos enregistrements après les événements en direct. Nous recevons beaucoup de commentaires en ligne de la part des aînés qui participent sur leur temps libre." - *Organisme subventionné*

"Nous proposons des sessions hybrides et le nombre de participants a augmenté. Beaucoup de ceux qui ne peuvent pas venir sont capables de participer... ils veulent participer ! - *Organisation financée*

Possibilité d'amélioration

Fournir aux organisations financées des aides au renforcement des capacités pour offrir des options d'accès multiples, telles que des sessions SWC en ligne, hybrides et enregistrées.

Commentaires des aînés qui y ont accès...

"Les activités sont locales, c'est-à-dire qu'elles se déroulent à distance de marche de ma maison."

"J'aime me voir virtuellement."

"Cela m'aide à rester actif dans le confort de ma maison."

"Certaines sont sur Zoom et je peux les faire à distance, car je n'ai pas de moyen de transport. D'autres sont enregistrées, ce qui me permet de les intégrer dans mon emploi du temps."

Commentaires d'aînés qui ont besoin d'un meilleur accès...

"Je n'aime pas qu'il y ait trop de monde dans un petit endroit. La peur de COVID est toujours présente pour certains d'entre nous."

"[Les sessions de SWC] semblent intéressantes, mais trop éloignées pour que je puisse y participer."

"J'aimerais qu'il y ait plus de moyens de transport pour les aînés qui souhaitent quitter leur domicile et se rendre dans des lieux de rencontre."

"Il m'est difficile de me rendre à tous les ateliers car je n'ai pas de voiture et je ne peux m'offrir qu'un nombre limité de taxis. Il y a des moments où j'aimerais que les ateliers soient proposés sur Zoom en même temps qu'en personne."

"J'aimerais que nous puissions 'enregistrer' la présentation Zoom. Je ne suis pas toujours disponible pour participer en direct."

"J'aimerais avoir plus d'enregistrements de cours de fitness pour la bibliothèque virtuelle afin d'avoir plus de choix lorsque le Centre est en pause de cours."

Obstacles à la participation des SWC	Selon...	
	Orgs financées	Aînés
Manque de transport vers sessions SWC en personne	🚧	🚧
Réticence des aînés à participer aux sessions en personne vu COVID	🚧	🚧
Manque de sessions SWC en ligne ou hybrides	🚧	🚧
Manque de sessions SWC non-synchro (enregistrées)		🚧
Manque d'accès des aînés à un ordinateur/internet pour les sessions en ligne	🚧	
Seniors' screen fatigue for online sessions	🚧	
Ailing health or death of aging seniors	🚧	

Inclusion et intersectionnalité

Les organismes subventionnés, le personnel du CHSSN et les aînés participants ont tous signalé **des lacunes dans l'accès aux groupes marginalisés et vulnérables d'aînés d'expression anglaise**, soulignant l'importance d'adapter les services spécifiques de SWC à leurs besoins particuliers. Par exemple :

- Bien que certains aînés félicitent leur SWC d'offrir des activités adaptées à leur âge, beaucoup souhaitent des activités distinctes pour les aînés plus jeunes et plus âgés afin de mieux répondre à leurs besoins particuliers.
- La plupart des participants aux SWC sont des femmes, même si l'offre d'activités destinées aux hommes a permis d'attirer davantage d'hommes dans certains SWC.

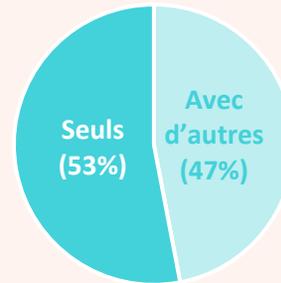
La littérature académique fournit également des preuves solides que l'**accueil de divers aînés nécessite des services personnalisés**^{2,3,4,5}, ce qui représente un défi car les centres pour aînés sont souvent chargés d'essayer d'être beaucoup de choses pour beaucoup de gens⁶.

Bien que le soutien du CHSSN au CoP ait inclus une formation sur l'inclusion et l'atteinte de divers groupes d'aînés, les SWC n'ont des fonds que pour offrir 20 séances par année, et celles-ci sont souvent destinées à desservir tous les aînés d'expression anglaise de leur région.

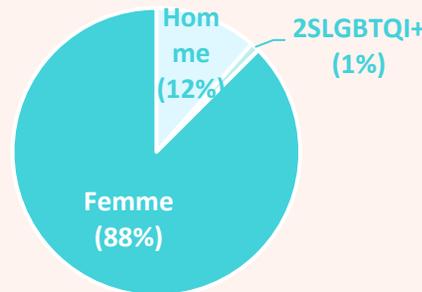
Il convient de noter que **les frais de SWC n'ont pas été considérés comme un obstacle** par les aînés, ce qui laisse supposer un accès équitable pour les aînés à faible revenu.



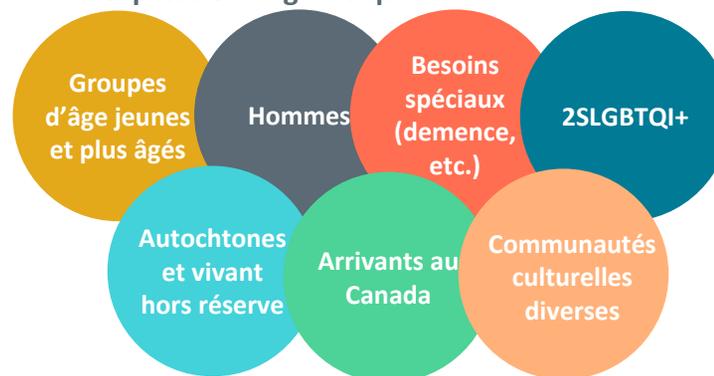
La moitié des aînés participants habitent seuls



La majorité des aînés participant s'identifient comme femmes



Il existe des lacunes dans les services de SWC pour répondre aux besoins des aînés d'expression anglaise qui sont...



Ce qu'en retient le personnel du CHSSN

"Plus les aînés sont vulnérables en raison des multiples sous-groupes dont ils font partie, plus il est difficile de les atteindre".

"Il est très difficile d'être tout pour tout le monde. Dans les régions, un seul SWC doit desservir toutes les populations d'aînés de la région, ce qui peut s'avérer difficile."

"Le programme SWC ne s'adresse pas aux populations de langue anglaise ayant des besoins particuliers, comme les personnes atteintes de démence ou les aînés plus actifs. Avec plus de ressources, nous pourrions identifier les besoins et offrir des SWC spécialisés pour ces besoins."

"Au fur et à mesure que nous nous étendons à 125 sites, nous veillons à intégrer des organisations qui s'occupent d'aînés plus marginalisés."

"Les aidants ont toutes sortes de besoins spécifiques. Nous nous intéressons également à leurs besoins."

Ce qu'en retiennent les organisations financées

"Certaines questions de santé et certains sujets ne trouvent pas d'écho chez les jeunes aînés".

"Ce qui fonctionne pour les femmes ne fonctionne pas pour les hommes."

Ce qu'en retiennent les aînés

"J'aime socialiser avec des adultes de mon groupe d'âge."

"Je n'ai pas peur de me blesser car les cours sont adaptés à mon groupe d'âge."

"Offrir une meilleure variété pour tous les âges et toutes les capacités de bien-être."

"Avoir des groupes de 50 ans et plus, puis des groupes de 75 ans et plus pour ceux d'entre nous qui sont plus âgés et peut-être moins vigoureux."

"Avoir plus d'activités qui intéressent les hommes. Très peu d'hommes participent et ceux qui le font se sentent un peu mal à l'aise."

Formation du personnel et des bénévoles des SWC

Bien qu'ils ne soient pas financés par le programme, le personnel et les bénévoles de SWC reçoivent une grande variété de formations de la part de presque tous les organismes financés.

De plus, par l'entremise de la CoP de SWC, le CHSSN offre au personnel de SWC des séances de la CoP et des ateliers de formation pour favoriser le vieillissement en santé dans la collectivité, ainsi que des ressources et des ateliers élaborés à l'interne et par d'autres organismes.

Selon les aînés participants, la sélection et la formation des équipes de SWC ont été très efficaces. **Les aînés n'ont que des choses positives à dire sur le personnel et les bénévoles de SWC**, qu'ils décrivent comme étant non seulement compétents et bien informés, mais aussi compatissants, inclusifs et dévoués à l'amélioration du bien-être des participants.

La littérature académique souligne l'importance de ce bon traitement. Placer le bien-être au cœur des pratiques des centres pour aînés est essentiel pour favoriser un vieillissement en bonne santé au sein de la communauté.^{6,7,8,9}

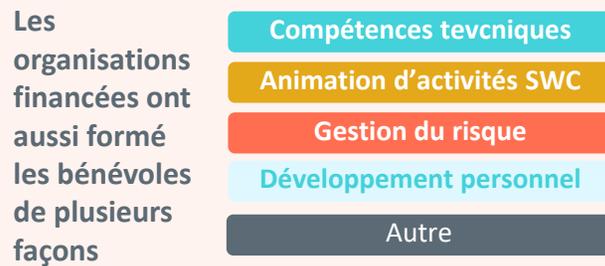
Les aînés décrivent le personnel et les bénévoles comme étant...



La formation du personnel des SWC donnée par les organisations financées était complète et variée



* Les organisations ont eu recours aux formations d'Educaloi, de Qu'anglo, d'Omega, de Tamarack et du MSSS, ainsi que du CHSSN..



96% des organisations financées **forment leur personnel et bénévoles**

Commentaires des aînés sur le personnel et les bénévoles de SWC

- "Le personnel est TELLEMENT accueillant et chaleureux envers TOUS les membres.
- "Le personnel ne pourrait pas être plus amical et compétent..."
- "Il y a de très, très bonnes personnes qui s'occupent du Centre de bien-être. Très amicales. Ils n'ignorent jamais personne. Toujours en train de garder nos esprits alertes."
- "Bravo à cette équipe formidable pour sa gentillesse et sa compassion, et pour avoir apporté le bonheur à de nombreux aînés !!!!! Ils méritent d'être félicités !!!!!"
- "Tout le monde est gentil et serviable, ce qui m'encourage à assister aux cours."
- "Le personnel est agréable et il est facile de discuter avec lui. Comme j'ai des problèmes de mémoire, j'apprécie qu'ils m'envoient des rappels."
- "Les bénévoles sont très serviables et compétents. Ils semblent aimer ce qu'ils font pour améliorer notre qualité de vie."

Recrutement et fidélisation du personnel et des bénévoles des SWC



Comme mentionné plus tôt dans le présent rapport, les organismes financés sont souvent confrontés à la nécessité de réunir des fonds provenant de différentes sources pour assurer la prestation des services de SWC aux aînés d'expression anglaise. Avec un financement limité du programme SWC qui ne finance qu'une partie des activités clés nécessaires pour soutenir le vieillissement en santé dans la communauté, les organismes communautaires déclarent qu'ils n'auraient pas la capacité d'offrir les services de SWC sans l'aide inestimable des bénévoles locaux. Cependant, ces organismes ont souvent du **mal à recruter et à conserver des bénévoles**.

Le taux élevé de roulement du personnel constitue également un défi important pour les SWC. Selon les organismes subventionnés et le personnel du CHSSN, le financement du programme pour 20 séances de SWC par an n'engendre pas un environnement propice au recrutement et à la fidélisation du personnel, car de nombreux travailleurs recherchent la stabilité d'un emploi à temps plein et mieux rémunéré.

Au fil du temps, **le taux élevé de rotation du personnel et des bénévoles s'est avéré problématique pour assurer une qualité constante des soins aux aînés dans le cadre des SWC**, par exemple en ce qui concerne l'application systématique des pratiques de gestion des risques qui assurent la sécurité des aînés participants.

De nombreux organismes communautaires consacrent régulièrement des efforts à l'orientation des nouveaux membres de l'équipe SWC. En outre, le CHSSN aide les organismes financés à relever ce défi par les moyens suivants :

- L'élaboration d'un guide d'intégration du programme SWC à l'intention des nouveaux membres du personnel
- Des réunions d'orientation proposées par le gestionnaire du programme SWC du CHSSN aux nouveaux membres du personnel.

Néanmoins, le recrutement, la fidélisation et l'orientation du personnel et des bénévoles de SWC continuent de poser des problèmes.



Ce que le personnel du CHSSN a retenu

"Il est difficile de trouver du personnel disposé à ne travailler que pour deux activités par mois."
"Le personnel de SWC est souvent mal payé et le roulement est donc difficile. Il y a beaucoup de travail d'intégration pour transférer les informations et s'assurer qu'ils ont toutes les connaissances. Nous avons beaucoup investi en eux et nous devons ensuite recommencer avec de nouvelles personnes."
"Faire venir et former des bénévoles est un domaine à améliorer parce que nous ne les formons pas - c'est le personnel de SWC qui s'en charge". Les bénévoles font-ils l'objet d'un contrôle de sécurité ? Ont-ils reçu une formation aux premiers secours ?"

Ce qu'en retirent les organisations financées

"Nous dépendons dans une certaine mesure des bénévoles pour la mise en œuvre des programmes (par exemple, l'organisation d'activités)."
"Sans les bénévoles, nous ne pourrions pas survivre".

Possibilités d'amélioration

Fournir aux organisations financées davantage de soutien au renforcement des capacités (formation, outils, ressources) pour :

- Recruter et retenir le personnel et les bénévoles de SWC
- Orienter les nouveaux bénévoles

Collaboration des SWC avec les professionnels de la santé et des services sociaux

Toutes les organisations financées ont établi des partenariats avec un large éventail de professionnels de la santé et des services sociaux afin d'offrir des programmes de santé et de bien-être aux aînés d'expression anglaise vivant dans la communauté. De nombreux aînés qui participent aux séances de SWC **se disent très satisfaites des informations et des cours de grande qualité fournis par les partenaires de SWC**, mais ils demandent également à avoir accès à des professionnels de la santé de plus en plus variés.

En effet, les organismes financés déclarent avoir des **difficultés à trouver des professionnels de la santé de langue anglaise avec lesquels collaborer**. Cette difficulté s'explique en partie par le fait que la plupart des SWC ne disposent pas de fonds suffisants pour payer des services professionnels. En outre, le taux élevé de rotation du personnel de SWC et du personnel du CIUSSS/CISSS fait qu'il est difficile pour les organismes financés de maintenir des collaborations avec des professionnels de la santé publique au fil du temps.

Les SWCont établis des partenariats avec...



Commentaires du personnel du CHSSN

"Il est toujours difficile de faire venir des professionnels du système de santé."
 "Le roulement au sein des CIUSSS locaux rend difficile l'établissement de collaborations permanentes. Les organisations collaborent avec des professionnels à la retraite, des écoles et d'autres organisations."

Possibilité d'amélioration

Fournir aux organisations communautaires un soutien accru pour établir des collaborations avec les professionnels de langue anglaise de la santé et des services sociaux.

- Identifier les moyens de mieux relier les organisations financées aux systèmes de santé locaux.
- Renforcer le modèle de " formation des formateurs " du CHSSN, dans le cadre duquel des professionnels apprennent au personnel de SWC à mettre en œuvre des programmes de santé et de bien-être. Compte tenu de la forte rotation du personnel de SWC, structurer cette formation pour assurer la continuité (par exemple, fournir des instructions enregistrées).



Commentaires des organismes subventionnés

"À la fin de chaque semestre, on nous demande si le moniteur de fitness, le physiothérapeute ou l'ergothérapeute reviendront plus souvent. La raison, telle qu'exprimée par les aînés, est la qualité des séances, les changements qui se produisent."
 "[Nous] avons des difficultés à trouver des professionnels de langue anglaise pour animer certaines de nos activités."
 "Les professionnels de la santé n'ont pas le temps de faire une présentation dans la journée."
 "Nous avons eu ici un coordinateur qui a suivi la formation du CHSSN sur [le tambour et le yoga] pour le personnel de SWC, ce qui a été très utile. Ce serait formidable si le CHSSN pouvait le refaire."

Les aînés participants apprécient...

"L'accès à des professionnels - testaments, finances, nutrition."
 "Les conseils médicaux des professionnels."
 "Les informations fournies par les experts concernant ma santé, le fait de vieillir en bonne santé et la prévention."
 "Les informations importantes sur la santé diffusées par les professionnels de la santé."

Les aînés participants demandent...

"Plus de conférenciers invités."
 "Plus de variété, comme séances d'information par des médecins, infirmières, etc."
 "Inviter des experts dans des domaines liés aux intérêts des aînés : santé, finances, voyages".

 **100%** des organisations financées **collaborent** avec des **professionnels** de la santé et services sociaux

Résultats du programme SWC en santé et bien-être pour les aînés d'expression anglaise

Les organismes subventionnés, le personnel du CHSSN et les aînés participants qui ont pris part à cette évaluation ont tous indiqué **que le programme SWC présente d'importants avantages pour la santé et le bien-être des aînés d'expression anglaise.**

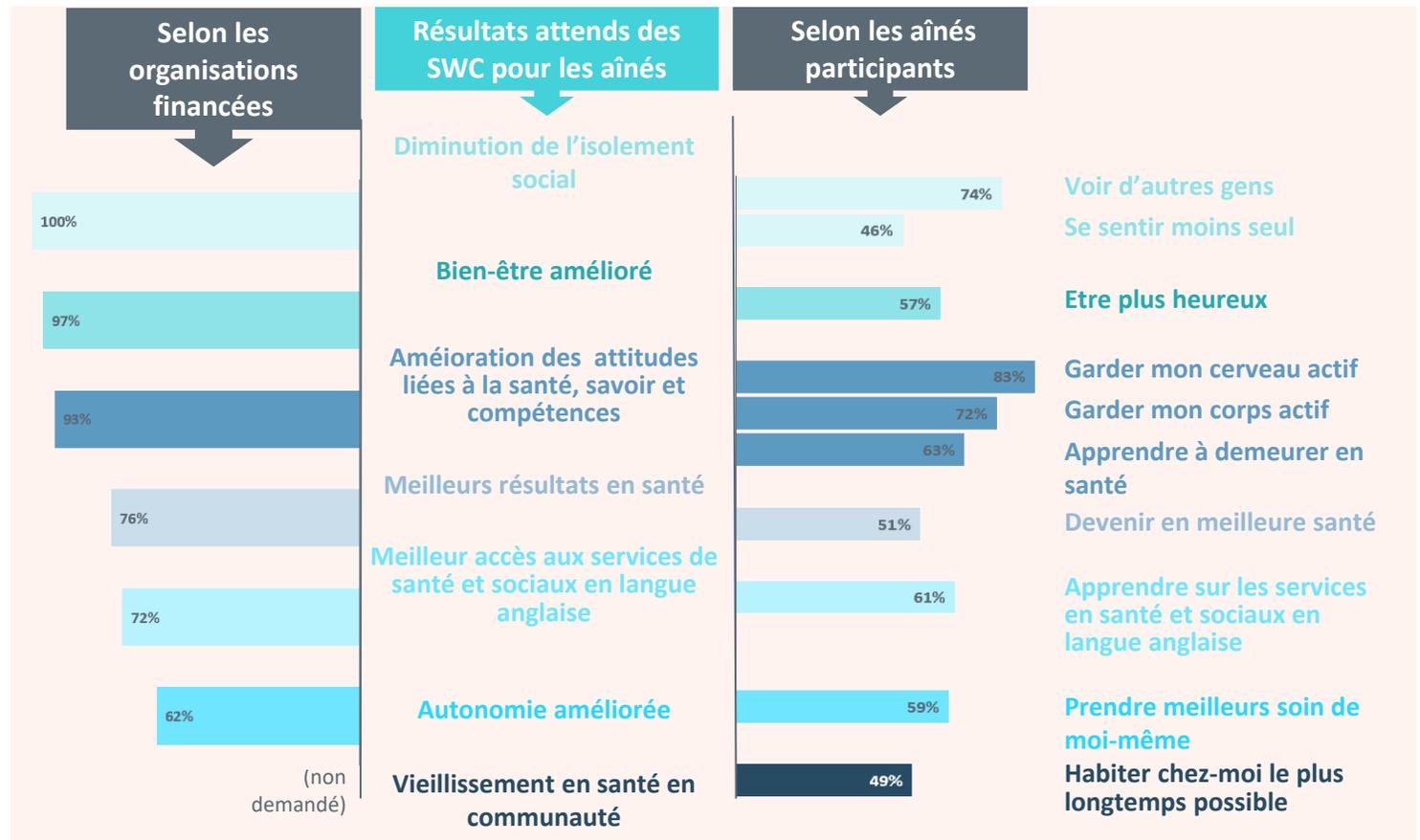
De plus, au cours des deux années qui se sont écoulées depuis son lancement, les sources de données de l'évaluation montrent que **le programme SWC a atteint tous les résultats escomptés** pour les aînés participants, souvent dans une large mesure.

Les avantages les plus répandus pour les aînés sont les suivants :-
 - Réduction de l'isolement social
 - Amélioration du bien-être
 - Amélioration des attitudes, des connaissances et des compétences en matière de santé.

Les résultats de l'évaluation font écho à ceux rapportés dans la littérature académique et démontrent que le fait d'offrir aux aînés une activité physique, une stimulation intellectuelle et/ou une promotion de la santé dans un cadre communautaire remplace l'isolement social et la solitude par un sentiment d'appartenance^{10,11,12,13}. Si l'on ajoute à cela d'autres avantages du programme, tels qu'un meilleur accès à des informations sur la santé en langue anglaise et une amélioration des attitudes, des connaissances et des compétences en matière de santé, les aînés acquièrent le bien-être et les résultats positifs en matière de santé dont ils ont besoin pour continuer à vivre de manière autonome au sein de leur communauté^{14,15}.

En effet, les résultats de l'évaluation montrent que le programme SWC **atteint effectivement son résultat ultime, qui est d'optimiser le vieillissement en santé dans la communauté pour les aînés d'expression anglaise** - selon la plupart des organismes financés qui ont pris part au groupe de discussion et, surtout, selon la moitié des aînés participants qui ont été interrogés dans le cadre de la présente évaluation.

Les deux pages suivantes présentent des extraits de ce que les intervenants du programme ont à dire sur les avantages du programme SWC pour les aînés d'expression anglaise, regroupés par résultat attendu du programme.



"Le financement du CHSSN change complètement la donne pour ce qui est d'aider nos membres à accéder à des activités de haute qualité ayant des résultats et un impact positifs durables."
 - Organisme financé

Résultats IMMÉDIATS du programme pour les aînés d'expression anglaise :

Réflexions des acteurs du programme



Améliorer les attitudes, les connaissances et les compétences en matière de santé

Aînés participants

"Ils vous font bouger et utiliser votre cerveau."

"J'ai appris à mieux prendre soin de ma santé."

"Cela m'aide à apprendre comment garder mon corps et mon esprit plus actifs et donc en meilleure santé !"

"C'est une façon agréable et très intéressante de motiver les adultes de plus de 50 ans à être actifs et heureux de faire de l'exercice."

Organisations financées

"Ces activités pour les aînés augmentent continuellement leurs connaissances sur la façon de prendre des mesures préventives concernant de nombreux aspects différents de la santé et du vieillissement."

"Il s'agit d'un programme essentiel et crucial pour atteindre les aînés et partager avec eux des informations sur les services sociaux et de santé, auxquels ils n'auraient pas accès autrement."



Améliorer l'accès à l'information et aux services en langue anglaise

Aînés participants

"C'est une bonne chose d'apprendre à connaître les services destinés aux citoyens d'expression anglaise qui sont à notre disposition."

"Nous apprenons souvent l'existence de services dont nous n'aurions peut-être pas eu connaissance autrement."

"Pour moi, c'est une ressource qui me permet de découvrir les services disponibles dont je pourrais avoir besoin à un moment donné."

"Très informatif. Très instructif. Amusant".

Organisations financées

"Les aînés s'adressent désormais directement à nous pour obtenir de l'aide dans l'accès aux services. Ils se sentent beaucoup plus à l'aise et sont désormais prêts à nous contacter."

Personnel du CHSSN

"Les aînés peuvent avoir un meilleur accès aux services grâce à leur lien avec le SWC."

"Les aînés disposent désormais d'un réseau de soutien. Ils savent à qui s'adresser pour obtenir des informations".



Réduire l'isolement social

Aînés participants

"Je viens pour parler avec d'autres personnes en anglais et pour socialiser."

"J'aime le sentiment de connexion. Nous apprenons beaucoup de choses sur des sujets pertinents et le partage est la meilleure partie."

"Cela chasse la solitude."

"Je vis seule, alors j'aime venir dans ma deuxième famille."

"Je suis veuve depuis peu et je viens d'arriver dans la région. Les activités me donnent l'occasion de faire connaissance avec d'autres membres de ma nouvelle communauté et de sentir que je fais partie de quelque chose."

Organisations financées

"Le programme m'a montré à quel point il est important d'appartenir à quelque chose, de faire partie d'une communauté, et à quel point cela améliore la qualité de vie des gens."

Personnel du CHSSN

"Les aînés sont plus isolés que la plupart des autres groupes d'âge, en particulier pendant la période du COVID. Créer quelque chose qui réduit cet isolement a un bénéfice émotionnel incroyable pour la personne, ainsi qu'un bénéfice pour la santé."

Résultats INTERMÉDIAIRES et FINAUX pour les aînés d'expression anglaise : Réflexions des acteurs du programme



Accroître l'autonomie et le bien-être

Aînés participants

"Cela m'aide à maintenir un bien-être général, c'est-à-dire mentalement et physiquement, tout en appréciant la compagnie."

"Cela m'aide à oublier mes problèmes et à évacuer le stress. C'est bon pour moi !"

"Ces activités ont joué un rôle important dans l'amélioration de ma santé mentale."

Organisations financées

"Je suis surprise par l'impact et la valeur que les aînés accordent à leur venue au Centre. Ils me disent parfois : "J'ai changé mon rendez-vous chez le coiffeur pour venir ici". Ils me disent : "Le mercredi est mon jour préféré de la semaine".

Personnel du CHSSN

"Les SWC ont de nouveaux membres qui sont désireux d'apprendre et d'être responsabilisés".



Améliorer les résultats en matière de santé

Aînés participants

"Cela vous maintient en forme".

"Je me sens plus forte depuis que j'ai suivi les cours de danse et d'étirement."

"Depuis qu'un coordinateur fait des exercices avec nous, j'ai vu que cela améliorerait VRAIMENT ma santé et mon état."

"Je me sens tellement mieux après l'exercice."

Personnel du CHSSN

"Le programme sert à maintenir les aînés plus actifs au sein des communautés afin qu'ils n'utilisent pas le système public, dont les ressources sont surchargées. C'est un programme complémentaire au système public."



Optimiser le vieillissement en bonne santé dans la communauté

Aînés participants

"Les activités m'aident à la fois mentalement et physiquement, ce qui contribue à ma capacité à vivre seule et de manière indépendante."

"C'est un excellent service pour notre communauté. Un bon réseau social est un facteur important pour bien vieillir."

Organisations financées

"Nous avons initié [les aînés] à toutes sortes d'activités. Cela leur a permis de rester dans leur communauté plutôt que dans une institution parce qu'ils peuvent assister à des cours d'exercices, avoir une vie sociale et être réintégrés dans la vie de tous les jours.«

Personnel du CHSSN

"La prévention du déconditionnement est la chose la plus importante pour garder les aînés dans la communauté et c'est exactement la raison d'être des SWC. Nous proposons aux aînés des programmes fondés sur des données probantes, dont il a été démontré qu'ils ralentissent le déclin et maintiennent leur niveau de fonctionnement."

4 | Conclusion et recommandations

Conclusion and recommandations

Les deux premières années du programme SWC ont été largement couronnées de succès. Le CHSSN a efficacement **établi et favorisé la prestation de services communautaires coordonnés à l'échelle de la province** pour les aînés d'expression anglaise du Québec. De plus, les organismes communautaires ont offert **aux aînés d'expression anglaise des programmes qui améliorent considérablement leur santé et leur bien-être**, optimisant ainsi le vieillissement en santé dans la communauté.

En plus de souligner la **nécessité d'un financement accru** pour mieux soutenir les activités des SWC du CHSSN et des organismes communautaires, les pages précédentes du présent rapport contiennent un certain nombre de suggestions visant l'amélioration et la croissance des programmes. Dans l'éventualité d'un financement supplémentaire des activités du CHSSN, ces suggestions sont regroupées en quatre possibilités d'amélioration fondées sur des données probantes qui relèvent de la sphère d'influence des responsabilités du CHSSN.

1- Distribution des fonds du programme

Alors que le programme SWC continue de s'étendre à de nouveaux SWC, il convient de veiller à ce que la distribution des fonds du programme **serve également à mieux soutenir les activités des SWC existants et à atteindre les objectifs du programme qui n'ont pas encore été totalement réalisés**, notamment :

- L'organisation d'au moins 20 sessions par an par tous les SWC. (Il est souvent nécessaire de dépasser cet objectif de 20 séances pour répondre aux besoins des aînés d'expression anglaise)
- La participation d'au moins 16 aînés d'expression anglaise par séance de SWC et d'au moins 40 960 aînés par an.

La sensibilisation et l'élimination des obstacles à la participation n'ont pas été financées dans la première phase du programme SWC, mais les fonds alloués à l'évaluation montrent que les organismes financés auront probablement besoin d'un soutien financier pour atteindre et accroître la participation des aînés vulnérables et isolés.

3- Sélection des nouveaux SWC

À l'avenir, il faudra veiller à ce que la sélection des nouveaux CSW tienne compte non seulement de la **nécessité d'étendre la couverture géographique**, mais aussi de celle de **combler les lacunes existantes dans la représentation des groupes marginalisés** d'aînés d'expression anglaise.

2- Soutien au renforcement des capacités du CoP

Fournir aux organismes financés des moyens supplémentaires de renforcement des capacités (**outils, ressources, formation, etc.**) qui aideront les SWC à :

- **Éliminer les obstacles à la participation** des aînés isolés en offrant des options d'accès multiples, comme des séances de SWC en ligne, hybrides et enregistrées.
- **Atteindre les aînés d'expression anglaise marginalisés** et augmenter la représentation parmi les participants par le biais d'une sensibilisation ciblée et d'activités adaptées au groupe d'âge, au sexe, à la communauté culturelle, etc.
- Assurer la sécurité des aînés participants **en introduisant systématiquement des protocoles harmonisés** de gestion des risques de SWC, adaptés aux réalités locales.
- Mettre en œuvre de nouvelles stratégies de **recrutement et de fidélisation du personnel et des bénévoles**, ainsi que **d'orientation des nouveaux bénévoles**.
- **Collaborer avec des types de professionnels de la santé et des services sociaux de plus en plus diversifiés** pour offrir des programmes variés aux aînés (par exemple, en tirant parti des partenariats existants du CHSSN).

4- Événements CoP de renforcement des capacités en personne

Renforcer l'application harmonisée, à l'échelle de la province, de l'approche du programme SWC visant à optimiser le vieillissement en santé dans la collectivité en continuant **de réunir chaque année les coordonnateurs de SWC des organismes financés** dans le cadre d'activités de renforcement des capacités des CoP en personne.

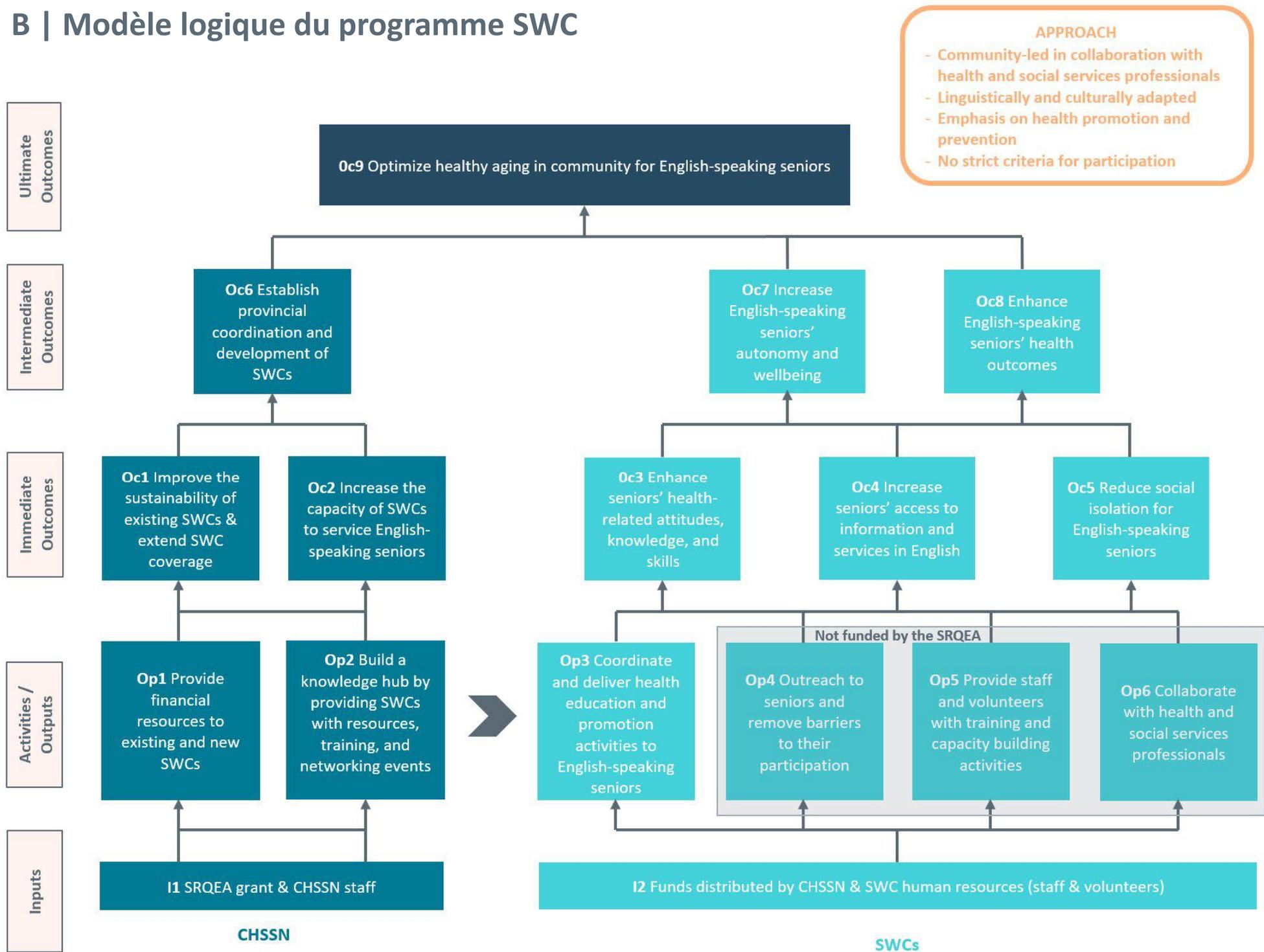
Annexes

- **Références**
- **Modèle logique du programme SWC**
- **Narratif du modèle logique**
- **Au sujet de VANASTAS**

A | Références

1. Richardson, M. (2020). *Senior Wellness Centre Evaluation: Phase 1*. Quebec City, QC: CHSSN.
2. Hostetler, A. J. (2011). Senior centres in the era of the “Third Age:” Country clubs, community centres, or something else? *Journal of Aging Studies, 25*(2), 166-176. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2010.08.021>
3. MacRae-Krisa, L. D., & Paetsch, J. J. (2013). *An examination of Best Practice in multi-service Senior Centres*. Calgary, AB: Canadian Research Institute for Law and the Family. Prepared for The Kerby Centre. <http://hdl.handle.net/1880/107425>
4. Marmo, S., Pardasani, M & Vincent, D. (2021). Senior Centres and LGBTQ Participants: Engaging older adults virtually in a pandemic. *Journal of Gerontological Social Work, 64*(8), 864-884. <https://doi.org/10.1080/01634372.2021.1937431>
5. Pardasani, M. (2004). Senior centres: Increasing minority participation through diversification. *Journal of Gerontological Social Work, 43*(2/3), 41–56. https://doi.org/10.1300/J083v43n02_04
6. Lawler, K. (2011). *Transforming senior centres into 21st century wellness centres*. Louisiana State Office.
7. Hostetler, A. J. (2011). Senior centres in the era of the “Third Age:” Country clubs, community centres, or something else? *Journal of Aging Studies, 25*(2), 166-176. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2010.08.021>
8. Liao, H. W., & DeLiema, M. (2021). Reimagining senior centres for purposeful aging: Perspectives of diverse older adults. *Journal of Applied Gerontology, 40*(11), 1502-1510. <https://doi.org/10.1177/0733464821996109>
9. Marmo, S., Pardasani, M & Vincent, D. (2021). Senior Centres and LGBTQ Participants: Engaging older adults virtually in a pandemic. *Journal of Gerontological Social Work, 64*(8), 864-884. <https://doi.org/10.1080/01634372.2021.1937431>
10. Pardasani, M., & Berkman, C. (2021). New York City senior centres: Who participates and why? *Journal of Applied Gerontology, 40*(9), 985-996. <https://doi.org/10.1177%2F0733464820917304>
11. Fortune, D., Aubin, G., Timm-Bottos, J., & Hebblethwaite, S. (2021). The art hive as a ‘frame of belonging’ for older adults. *Leisure/Loisir, 45*(3), 459-480. <https://doi.org/10.1080/14927713.2021.1886867>
12. Hostetler, A. J. (2011). Senior centres in the era of the “Third Age:” Country clubs, community centres, or something else? *Journal of Aging Studies, 25*(2), 166-176. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2010.08.021>
13. Aday, R. H., Wallace, B., & Krabill, J. J. (2019). Linkages between the senior centre as a public place and successful aging. *Activities, Adaptation & Aging, 43*(3), 211-231. <https://doi.org/10.1080/01924788.2018.1507584>
14. Kadowaki, L., & Mahmood, A. (2018). Senior centres in Canada and the United States: A scoping review. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement, 37*(4), 420-441. <https://doi:10.1017/S0714980818000302>
15. Liao, H. W., & DeLiema, M. (2021). Reimagining senior centres for purposeful aging: Perspectives of diverse older adults. *Journal of Applied Gerontology, 40*(11), 1502-1510. <https://doi.org/10.1177/0733464821996109>

B | Modèle logique du programme SWC



C | Narratif du modèle logique

VUE D'ENSEMBLE

Le modèle logique du programme « Seniors Wellness Centers » (SWC) illustre les résultats que ce projet est censé atteindre et la manière dont il y parvient. Le modèle logique se lit de bas en haut de la page, en commençant par les ressources investies dans le programme (intrants), suivies des activités réalisées à l'aide de ces intrants et des produits et services produits (activités/extrants), puis des résultats attendus de la production d'extrants (effets). Trois niveaux de résultats (immédiats, intermédiaires et finaux) illustrent la progression logique des changements attendus au fil du temps.

Les flèches montrent les relations entre les composantes du modèle logique (c'est-à-dire les cases) en illustrant la manière dont chaque composante est censée influencer une ou plusieurs autres composantes.

- Les flèches unidirectionnelles grises (↑) indiquent les voies principales par lesquelles les intrants du programme sont censés conduire aux activités/extrants, puis aux trois niveaux de résultats escomptés.

- Le chevron gris épais ➤ montre que les activités et les résultats entrepris par le CHSSN soutiennent ceux réalisés par le SWC financé.

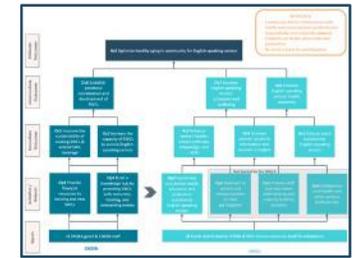
Les couleurs du modèle logique distinguent les éléments pertinents pour le CHSSN, les SWC financés ou les deux.

- Les cases sarcelles foncées (■) concernent le CHSSN.

- Les cases de couleur turquoise (■) concernent les SWC financés.

§ L'encadré bleu foncé (■) concerne à la fois le CHSSN et les SWC financés.

Comme le montre l'encadré orange clair dans le coin supérieur droit du modèle logique (□), un ensemble d'approches fondamentales oriente toutes les facettes du programme SWC, y compris la manière dont les ressources sont dépensées et les activités menées pour fournir des services communautaires aux aînés d'expression anglaise, ainsi que les résultats souhaités qui devraient découler de l'infusion de ces approches tout au long de la conception et de l'exécution du projet.



Intrants

Les intrants sont les ressources financières et non financières utilisées pour mener à bien les activités.

CHSSN

Subvention du SRQEA et personnel du CHSSN (I1) :

Les ressources investies dans les activités du programme SWC du CHSSN comprennent une subvention de 2,7 millions de dollars accordée par le Secrétariat aux relations avec les Québécois d'expression anglaise (SRQEA) et des ressources humaines sous la forme de personnel du CHSSN.

SWC

Fonds distribués par le CHSSN et ressources

humaines de SWC (I2) : Chaque bénéficiaire de fonds de SWC reçoit une aide financière distribuée par le CHSSN. Les ressources humaines sous la forme de personnel et de bénévoles de SWC constituent un apport supplémentaire.

Narratif du modèle logique (suite)

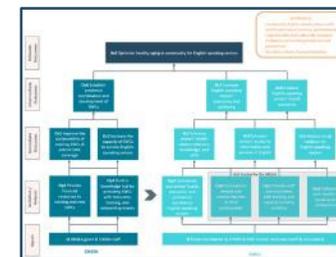
Activités et résultats

Les activités sont les actions entreprises, en utilisant les intrants, pour produire des résultats. À leur tour, les résultats sont les produits et services directs générés par les activités du programme. Les activités menées dans le cadre du projet SWC étant très étroitement liées aux résultats qu'elles ont permis d'obtenir, elles sont présentées ensemble.

CHSSN

Fournir des ressources financières aux CFC (Op1) : Le CHSSN fournit un financement opérationnel pour rouvrir ou maintenir les SWC existants et pour développer et ouvrir de nouveaux SWC.

Créer un pôle de connaissances (Op2) : Le CHSSN fournit aux SWC financés un soutien à la gestion de projet (par exemple, des outils pour faire rapport, des outils de budget et de plan de travail), ainsi que des opportunités de formation (ressources, informations, outils, ateliers virtuels, etc.) qui comblent les lacunes en matière de connaissances et soutiennent les mandats des SWC. Le CHSSN coordonne également des événements de mise en réseau et de partage des connaissances sur les pratiques prometteuses, les enseignements tirés, etc. entre les SWC. En outre, le CHSSN diffuse les enseignements tirés des programmes à l'ensemble des organismes de santé et de services sociaux qui travaillent avec les aînés, ainsi qu'aux bailleurs de fonds gouvernementaux et aux parties prenantes.



Les SWC

Coordonner et proposer des activités d'éducation et de promotion de la santé aux aînés d'expression anglaise (Op3) :

Au moins deux séances par mois sont proposées aux aînés d'expression anglaise sur chaque site des SWC financés. Les activités proposées aux aînés d'expression anglaise au cours de ces séances sont axées sur la connaissance et l'éducation en matière de santé et sur l'amélioration des résultats en matière de santé, ainsi que sur la mise en œuvre des pratiques prometteuses de COVID-19, telles que la distribution de trousse de soins et la diffusion d'informations sur COVID-19 en anglais. Pour certains SWC, la coordination des bénévoles fait partie intégrante des activités proposées aux aînés. Parmi les activités et les résultats des SWC financés, il s'agit de la seule activité financée par le SRQEA.

Sensibiliser les aînés et éliminer les obstacles à leur participation (Op4) : Le personnel et les bénévoles des SWC identifient, recrutent, établissent des relations de confiance avec les aînés isolés et suppriment les obstacles à la participation des aînés au centre de bien-être (par exemple, en assurant le transport vers les séances des SWC). Les activités de sensibilisation comprennent, par exemple, des appels téléphoniques continus ou sporadiques, des visites à domicile et des colis de soins afin d'établir un dialogue différent avec les aînés.

Fournir au personnel et aux bénévoles des activités de formation et de renforcement des capacités (Op5) : Le personnel et les bénévoles des SWC bénéficient d'activités de formation et de renforcement des capacités pour apprendre, partager et devenir plus compétents et plus confiants dans la prestation de leurs SWC pendant la pandémie de COVID-19. En outre, les aînés reçoivent une formation pour apprendre à utiliser la technologie, comme les iPads et Zoom.

Collaborer avec les professionnels de la santé et des services sociaux (Op6) : Chaque SWC planifie et développe des partenariats avec des professionnels de la santé et des services sociaux sur la base d'une évaluation des forces et des besoins de la communauté pour la prestation continue des SWC.

Narratif du modèle logique (suite)

Résultats immédiats

Les résultats immédiats sont ceux qui sont directement attribuables aux résultats obtenus. En termes de calendrier, il s'agit de résultats à court terme.

CHSSN

Améliorer la viabilité des SWC existants et étendre la couverture des SWC (Oc1) : Grâce au financement distribué par le CHSSN, les SWC existants sont mieux placés pour maintenir leurs activités pour les aînés d'expression anglaise. De plus, la création de nouveaux SWC élargit l'offre d'activités pour les aînés d'expression anglaise afin de couvrir une plus grande proportion de cette population au Québec.

Accroître la capacité des SWC à offrir des services aux aînés d'expression anglaise (Oc2) : La capacité de savoir et le leadership des SWC financés sont accrus afin de mieux soutenir l'accomplissement de leur mandat. Cette augmentation de la capacité comprend le respect des pratiques prometteuses en matière de qualité et de sécurité.

Les SWC

Améliorer les attitudes, les connaissances et les compétences des aînés en matière de santé (Oc3) : Les aînés d'expression anglaise qui participent aux activités d'éducation et de promotion de la santé de SWC et/ou qui sont engagés dans des activités de sensibilisation voient leurs attitudes, leurs connaissances et leurs compétences liées à l'éducation et à la promotion de la santé s'améliorer.

Améliorer l'accès des aînés à l'information et aux services en anglais (Oc4) : Les aînés participants des zones urbaines et rurales ont un meilleur accès à l'information et aux services en anglais sur la santé et les services sociaux.

Réduction de l'isolement social des aînés d'expression anglaise (Oc5) : Les aînés d'expression anglaise qui participent aux activités de SWC voient leur isolement social réduit, ce qui se traduit notamment par des liens sociaux plus forts et un meilleur sentiment d'appartenance.

Résultats intermédiaires

Les résultats intermédiaires sont ceux qui sont logiquement attendus une fois qu'un ou plusieurs résultats immédiats ont été atteints.

CHSSN

Établir une coordination et un développement provinciaux des SWC (Oc6) : Une approche coordonnée et harmonisée de la création et du développement des SWC est établie par le CHSSN pour répondre aux besoins communautaires des aînés d'expression anglaise, y compris la surveillance et les rapports réguliers, ainsi que l'évaluation des programmes.

Les SWC

Accroître l'autonomie et le bien-être des aînés d'expression anglaise (Oc7) : Grâce à l'amélioration des attitudes, des connaissances et des compétences, à un meilleur accès à l'information et aux services, et à la réduction de l'isolement social, les aînés d'expression anglaise font preuve d'une plus grande autonomie et d'un meilleur bien-être.

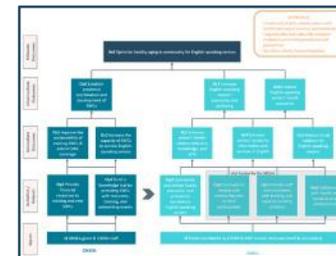
Améliorer l'état de santé des aînés d'expression anglaise (Oc8) : Les aînés d'expression anglaise se sentent physiquement, cognitivement et mentalement en meilleure santé et ont moins souvent besoin de recourir aux services sociaux et de santé.

Résultats finaux

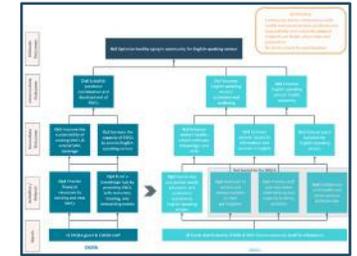
Les résultats finaux sont les résultats les plus élevés qui peuvent être raisonnablement attribués à un programme une fois qu'un ou plusieurs résultats intermédiaires ont été atteints.

CHSSN et les SWC

Optimiser le vieillissement en santé dans la communauté pour les aînés d'expression anglaise (Oc9) : En établissant une coordination provinciale et en développant des SWC qui améliorent l'autonomie, le bien-être et les résultats pour la santé des aînés d'expression anglaise, ces derniers seront soutenus pour continuer à vivre sainement dans leur même environnement au sein de la communauté.



Narratif du modèle logique (suite)



Approche

Les pratiques et concepts suivants sont délibérément intégrés dans toutes les facettes de l'exécution des projets de SWC et guident les attentes concernant les résultats escomptés du programme.

- **Dirigés par la communauté en collaboration avec des professionnels de la santé et des services sociaux :** Les SWC sont une réponse innovante des organisations communautaires pour combler une lacune dans les services aux aînés. Des collaborations formelles et informelles sont recherchées et développées avec les professionnels de la santé et des services sociaux.
- **Adaptation linguistique et culturelle :** Les SWC sont une réponse spécifique aux défis auxquels sont confrontés les aînés d'expression anglaise du Québec vivant dans une situation linguistique minoritaire et il y a d'autres considérations culturelles et linguistiques qui doivent être prises en compte. Les SWC sont adaptés aux réalités et aux besoins régionaux et locaux des aînés d'expression anglaise. Ils sont souples, adaptables, inclusifs et adoptent une approche large et multidimensionnelle pour améliorer la santé et le bien-être.
- **L'accent est mis sur la promotion de la santé et la prévention :** Les programmes et services des SWC sont conçus dans le but spécifique d'améliorer la santé et le bien-être par le biais de l'information, de la promotion et de la prévention en matière de santé.
- **Pas de critères stricts de participation :** Les SWC s'adressent à tous les aînés et comprennent des activités de sensibilisation à l'intention des aînés vulnérables et isolés. Il n'y a pas de critères de participation spécifiques (auxquels de nombreux aînés pourraient ne pas répondre).

Valeurs fondamentales

Les valeurs fondamentales qui guident le programme SWC sont fondées sur le document " Promouvoir la santé et le bien-être des aînés d'expression anglaise au Québec : Un modèle communautaire ".

1. **L'équité** est une valeur importante pour les aînés d'expression anglaise qui cherchent à obtenir une part équitable des opportunités, des services et du soutien.
2. **L'inclusion sociale** reflète une approche du bien-être social qui vise à réduire les distances physiques, sociales et économiques qui séparent les personnes. Elle peut être favorisée par la reconnaissance des différences, le développement des capacités et l'implication des aînés dans la prise de décision.
3. De nombreux aînés d'expression anglaise souhaitent rester chez eux et dans leur communauté le plus longtemps possible. Ils cherchent également à être **autonomes** tout en étant soutenus par leur famille, leurs amis et les services communautaires et gouvernementaux qui respectent leur culture, leur histoire et leur identité uniques.

D | Limitations méthodologiques

Outre les facteurs qui limitent généralement la validité des études de sciences sociales et d'évaluation, les limitations suivantes étaient spécifiques à l'évaluation du programme SWC et doivent également être prises en compte lors de l'interprétation des résultats de l'évaluation.

1. Données quantitatives peu fiables au cours de la première année

Au cours de la première année du programme SWC, certains organismes financés ont, par inadvertance, surdéclaré le nombre de sessions : Unique participating seniors and their participations in SWC sessions

- Les aînés participants uniques et leurs participations aux sessions de SWC
- Les bénévoles uniques et leurs sessions de bénévolat. Consequently, these quantitative data were artificially inflated.

Par conséquent, ces données quantitatives ont été artificiellement gonflées.

Les formulaires de rapport des sessions ont été clarifiés au cours de la deuxième année et le présent rapport d'évaluation s'appuie exclusivement sur les données quantitatives de la deuxième année, qui sont plus fiables.

2. Taux de réponse irréguliers à l'enquête post-événement de la CoP

Bien que les taux de réponse à l'enquête post-événement de la CoC aient été acceptables (environ 30 %) selon les normes des enquêtes en sciences sociales, seules quelques organisations financées ont systématiquement fourni un retour d'information après chacune des 10 réunions de la CoP qui ont eu lieu au cours des deux premières années du programme de SWC. Par exemple, moins de ¼ des organisations ont fourni un retour d'information pour plus de la moitié des réunions de la CoP. Par conséquent, les données résultantes reflètent probablement une faible représentativité et un risque plus élevé de biais méthodologique.

La version en ligne du questionnaire d'enquête post-événement de la CoP a également été programmée par inadvertance sans champ permettant d'indiquer la date de l'événement, ce qui a rendu difficile la distinction entre les commentaires reçus sur les différentes réunions. Aux fins de la présente évaluation, cette limitation a été atténuée par l'analyse des données post-événement sous forme agrégée pour l'ensemble des réunions de la CoP. Toutefois, l'impossibilité de lier le retour d'information à une réunion spécifique de la CoP entrave la capacité du CHSSN à suivre le retour d'information de manière continue et à procéder à des ajustements opportuns et spécifiques à l'événement.

À l'avenir, une solution possible consisterait à ajouter simplement la date de dépôt à la version en ligne de l'enquête post-événement de la CoP. Toutefois, compte tenu des taux de réponse irréguliers, le CHSSN pourrait envisager de réduire la charge de travail des organismes financés en remplaçant ces questionnaires par une nouvelle série de questions relatives aux commentaires sur la CoP dans le formulaire de rapport de fin d'année. Bien qu'il soit plus difficile de relier les données obtenues à des événements spécifiques de la CoP et que le risque de biais de mémorisation soit plus élevé, les résultats seraient probablement plus représentatifs des points de vue des organisations communautaires participant au programme SWC.

E | Au sujet de VANASTAS

VANASTAS est une société de conseil en évaluation détenue et gérée par Vanessa Anastasopoulos, une évaluatrice agréée qui possède plus de 25 ans d'expérience dans le domaine de l'évaluation et de la recherche appliquée.

Notre travail est conforme aux normes d'évaluation des programmes dans la pratique professionnelle, adoptées conjointement par la Société canadienne d'évaluation et l'American Evaluation Association. Notre travail est guidé par un engagement profond envers les principes de qualité, d'efficacité, de fiabilité, de respect, d'inclusion et de confidentialité. Nous respectons le Guide pour une pratique éthique de l'évaluation de la Société canadienne d'évaluation.

Notre mission

Inspirer des idées fondées sur des données probantes qui permettent de prendre des décisions judicieuses et d'améliorer les résultats.



Services: Évaluation, mesures de performance, recherche appliquée



Clients: Gouvernement, OSBL, institutions académiques



Sectors: Santé et services sociaux, science et technologie, éducation, emploi, justice et criminologie



Entreprise canadienne au service de clients à travers le Canada



Services bilingues en anglais et en français