

**Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales**

***CAHIERS DU LAREPPS***

**No 03-10**

**Guide d'accompagnement et d'observation spécifique  
à l'étude des milieux de vie pour personnes âgées**

**Michèle Charpentier, Danielle Maltais et Julie Bickerstaff C.**

Équipe de recherche «Les passerelles entre l'État, le marché et  
l'économie sociale dans les services de logement social et d'hébergement  
concernant des personnes âgées en perte d'autonomie»

**complémentaire au**  
*Guide de collecte et de catégorisation des données*  
*pour l'étude d'activités de l'économie sociale et solidaire*  
**Comeau (2000)**

**École de travail social  
Université du Québec à Montréal**

**© LAREPPS/UQÀM  
Novembre 2003**

**Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2003**  
**Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2003**

**ISSN 1490-8069**

## TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	iii
-------------------------	-----

AVANT-PROPOS.....	v
-------------------	---

### OUTIL # 1

#### **GRILLE D'OBSERVATION COMPLÉMENTAIRE À LA GRILLE DE COLLECTE DE DONNÉES DE YVAN COMEAU (2000) DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE DE MILIEUX DE VIE POUR PERSONNES ÂGÉES**

1. Caractéristiques du lieu physique.....	2
2. Caractéristiques des services.....	4
3. Caractéristiques du climat psychosocial des services.....	6
4. Respect des droits des résidents et des proches.....	7

### OUTIL #2

#### **GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA CONDUITE D'ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES AUPRÈS DU DIRECTEUR, DU PROPRIÉTAIRE, D'UN MEMBRE FONDATEUR OU ENCORE D'UN INFORMATEUR CLÉ D'UNE RESSOURCE D'HABITATION POUR PERSONNES ÂGÉES**

1. Contexte d'émergence et démarrage du projet.....	2
2. La vie de la ressource.....	4
3. Institutionnalisation.....	6
4. Profil du répondant.....	7
5. Éléments de bilan.....	8

### OUTIL # 3

#### **GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA CONDUITE D'ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES AUPRÈS DES EMPLOYÉS D'UNE RESSOURCE D'HABITATION POUR PERSONNES ÂGÉES**

- Profil du répondant.....	2
- Éléments de bilan.....	4

**OUTIL # 4**

**GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA CONDUITE D'ENTREVUES SEMI-  
DIRIGÉES OU DE FOCUS GROUP AUPRÈS DES RÉSIDENTS OU LOCATAIRES  
D'UNE RESSOURCE D'HABITATION POUR PERSONNES ÂGÉES**

Consignes générales.....	2
Formulaires d'informations générales.....	5

<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>1</b>
---------------------------	----------

<b>ANNEXES .....</b>	<b>3</b>
----------------------	----------

<b>FICHE SIGNALÉTIQUE PERSONNELLE.....</b>	<b>3</b>
<b>FORMULAIRE DE CONSENTEMENT – Résidents âgés .....</b>	<b>6</b>
<b>FORMULAIRE DE CONSENTEMENT – Responsable de la ressource d'habitation.....</b>	<b>7</b>

## AVANT-PROPOS

Au LAREPPS, est menée actuellement une recherche sur «les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans les services de logement social et d'hébergement concernant des personnes âgées en perte d'autonomie», Dans le cadre de cette recherche, subventionnée par le FQRSC et dirigée par Michèle Charpentier et Yves Vaillancourt, différents outils méthodologiques ont été élaborés. Il nous a semblé opportun de les rassembler dans ce cahier afin de les rendre disponibles à l'ensemble de la communauté scientifique. Nous espérons ainsi stimuler et nourrir la recherche sur les milieux de vie pour personnes âgées.

Nous nous sommes fondés sur le *Guide de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale et solidaire*, conçu par Yvan Comeau (2000), et inspiré des outils élaborés par l'équipe de recherche «Économie sociale et insertion en emploi des femmes : en quête de pratiques novatrices» (Corbeil *et al.*, 2000) pour les adapter à notre objet d'étude, soit les ressources d'habitation pour personnes âgées en légère perte d'autonomie. Nous présentons ici les sept outils que nous avons ainsi construits:

- 1) *Grille d'observation des milieux de vie pour personnes âgées (complémentaire à la grille de collecte des données de Yvan Comeau, 2000)*
- 2) *Guide d'accompagnement pour la conduite d'entrevues semi-dirigées auprès du directeur, du propriétaire, d'un membre fondateur ou encore d'un informateur clé d'une ressource d'habitation pour personnes âgées*
- 3) *Guide d'accompagnement pour la conduite d'entrevues semi-dirigées auprès des employés d'une ressource d'habitation pour personnes âgées*
- 4) *Guide d'accompagnement pour la conduite d'entrevues semi-dirigées auprès des résidents ou locataires d'une ressource d'habitation pour personnes âgées*
- 5) *Fiche signalétique personnelle*
- 6) *Formulaire de consentement – Résidents âgés*
- 7) *Formulaire de consentement – Responsable de la ressource d'habitation*

La grille de collecte de données de Comeau (2000) servant principalement à recueillir des données sur des entreprises d'économie sociale, il nous a fallu prendre en considération le fait que nous allions nous pencher sur des milieux de vie pour personnes âgées, soit des résidences privées, des OSBL d'habitation ainsi que des habitations à loyer modique. Nous avons donc été amenés à concevoir des outils adaptés à cette réalité bien spécifique. Tout d'abord, il nous semblait important d'avoir un outil permettant d'observer certaines caractéristiques que l'on trouve, ou que l'on devrait trouver, dans des milieux de vie qui s'adressent à une clientèle âgée. Préalablement à la conception d'un tel outil, une brève revue de littérature autour des concepts de qualité de vie et de qualité des soins en ressource d'hébergement pour personnes âgées a été faite, ce qui nous a donné des balises pour cerner les caractéristiques essentielles de ces milieux (*voir bibliographie*). De plus, des chercheurs ayant déjà enquêtés sur ce type de ressource ont gracieusement mis à notre disposition les outils qu'ils avaient utilisés lors d'études précédentes (Maltais, 1997; Bravo, Charpentier et Dubois, 1997).

La *Grille d'observation* permet aux chercheurs sur le terrain d'observer certaines caractéristiques d'une ressource d'habitation. Cette grille ne se donne pas comme prétention d'évaluer la qualité de la dite ressource, mais elle donne plutôt des points de repères aux enquêteurs afin de pouvoir ultérieurement dresser un portrait assez fidèle des caractéristiques, tant physiques qu'organisationnelles, de l'établissement.

Les guides d'accompagnement sont, pour leur part, largement inspirés du questionnaire omnibus élaboré par Christine Corbeil, Francine Descarries, Danielle Guay et Julie Lavoie (2000) pour la recherche Économie sociale et insertion en emploi des femmes. Les questionnaires ont par ailleurs été différenciés selon le type d'acteur que les enquêteurs allaient potentiellement rencontrer. Ces questionnaires constituent le canevas à partir duquel les enquêteurs peuvent préparer chacune de leurs entrevues. Celles-ci, rappelons-le, servent à compléter le portrait de la ressource entamé à l'aide de la littérature grise (plan d'affaires, rapports annuels, procès-verbaux, etc.). Elles sont aussi nécessaires pour obtenir une vision transversale et dynamique de la réalité à l'étude et le point de vue d'acteurs et d'actrices impliqués à divers titres au sein de la ressource. Bien entendu, l'ensemble des questions n'est pas nécessairement pertinent pour chacune des rencontres avec les acteurs. L'enquêteur procède en effet, dans l'entrevue, à une sélection des questions appropriées préalablement à la réalisation des entrevues semi-dirigées.

La fiche signalétique personnelle est l'outil qui permettra aux enquêteurs d'aller recueillir des informations plus précises sur les trajectoires personnelles et professionnelles des personnes interviewées, notamment des employés de la ressource.

Finalement, les deux formulaires de consentement sont présentés à titre d'exemple. Ils sont facilement adaptables à d'autres contextes.

En terminant, nous tenons à remercier les chercheurs dont les précédents travaux ont grandement contribué à l'élaboration des outils méthodologiques nécessaires à cette présente étude. De même, nous voulons souligner l'apport des assistantes de recherche qui ont utilisé ces outils et qui nous ont généreusement fait part de leurs commentaires et suggestions.

## **LAREPPS**

Laboratoire de recherche sur les  
pratiques et les politiques sociales

**Projet de recherche sur les passerelles  
entre l'État, le marché et l'économie  
sociale dans les services de logement  
social et d'hébergement concernant des  
personnes âgées en perte d'autonomie**

# **OUTIL #1**

**GRILLE D'OBSERVATION DES MILIEUX DE VIE POUR PERSONNES ÂGÉES**  
**(COMPLÉMENTAIRE À LA GRILLE DE COLLECTE DES DONNÉES DE YVAN COMEAU, 2000)**

*Élaborée par*  
*Michèle Charpentier, Danielle Maltais, Julie Bickerstaff C.*

Grille d'observation complémentaire à la grille de collecte des données de Yvan Comeau (2000)

MILIEUX DE VIE POUR PERSONNES ÂGÉES

1. CARACTÉRISTIQUES DU LIEU PHYSIQUE	Observée	Non-observée	Notes et commentaires
<b>1.1. Aménagement</b>			
1.1.1. Pièces communes propices à accueillir toute la clientèle de façon confortable			
1.1.2. Bonne ventilation dans l'immeuble et dans les différentes pièces (odeurs, température confortable, etc.)			
1.1.3. Aménagement extérieur (cours, balcons, zones de repos ombragées faciles d'accès à l'extérieur, etc.)			
1.1.4. Services, équipements, matériel susceptible de rendre la vie plus agréable (bibliothèque, dépanneur, distributrices, cafétéria, buanderie, téléphone public, etc.)			
1.1.5. Chambre ou appartement bien aménagé (fenêtres en bon état et faciles à ouvrir, contrôle du chauffage, espaces de rangement suffisant)			
<b>1.2. Sécurité</b>			
1.2.1. Protection contre les incendies (avertisseurs d'incendie, plan d'évacuation, etc.)			
1.2.2. Système d'appel de garde (intercom, cloche d'appel, téléphone, etc.)			
1.2.3. Adaptation des lieux aux caractéristiques et limites des personnes (rampes, mains courantes, salles de bain adaptées, etc.)			
<b>1.3. Accessibilité</b>			

<p><b>1.3.1.</b> Pièces communes faciles d'accès pour la majorité des résidents</p>			
<p><b>1.3.2.</b> Facilité de se rendre, de repérer et d'entrer dans le bâtiment, la chambre ou le logement</p>			
<p><b>1.3.3.</b> Facilité pour les personnes de se rendre et de se mouvoir dans le bâtiment, la chambre ou le logement</p>			
<p><b>1.4. Autres critères</b></p>			
<p><b>1.4.1.</b> Environnement et décoration agréable pour les personnes</p>			
<p><b>1.4.2.</b> Personnalisation des lieux (possibilité de décorer chambre ou logement)</p>			
<p><b>1.4.3.</b> Lieux physiques bien entretenus et conservés en bon état</p>			
<p><b>1.4.4.</b> Possibilité de jouir d'intimité (possibilité de verrouiller sa porte, etc.)</p>			
<p><b>1.5. Autres commentaires et observations</b></p>			

<b>2. CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES</b>			
<b>2.1. Sécurité</b>			
2.1.1. Personne responsable présente 24 h sur 24			
<b>2.2. Alimentation</b>			
2.2.1. Menus (affichage, variété, bien équilibrés)			
2.2.2. Propreté (cuisine, salle à manger, etc.)			
2.2.3. Climat (temps alloué, convivialité, aménagement de la salle à manger, etc.)			
2.2.4. Assistance (aide aux repas, cabaret-repas à la chambre, etc.)			
<b>2.3. Soins d'assistance et de santé</b>			
2.3.1. Disponibilité de soins de base (assistance au bain, etc.). Lesquels? Par qui?			
2.3.2. Disponibilité de services infirmiers, médicaux, de réadaptation et spécialisés. Lesquels? Par qui?			
2.3.3. Contexte des soins dispensés (fréquence, intimité, confidentialité, personnel compétent, disponible, etc.)			
2.3.4. Autres services offerts (soins des pieds, support à l'administration des médicaments, accompagnement pour service de santé, soins d'hygiène corporelle, etc.). Lesquels? Par qui?			
<b>2.4. Autres services</b>			
2.4.1. Activités récréatives, sociales, physiques offertes (classe d'exercice, danse, bingo, etc.)			

<b>2.5. Autres commentaires et observations</b>			
---	--	--	--

<b>3. CARACTÉRISTIQUES DU CLIMAT PSYCHOSOCIAL DES SERVICES</b>			
<b>3.1. Ouverture du milieu</b>			
3.1.1. Processus d'intégration des nouveaux résidents			
3.1.2. Ouverture à la famille (lieu de réunion pour les familles, heure de visite flexible, repas offert, etc.)			
3.1.3. Liens avec la communauté (ententes de services avec ressources externes : CLSC, organismes communautaires, etc.)			
<b>3.2. Rapports interpersonnels résidents/personnel/responsable</b>			
3.2.1. Façon courtoise et respectueuse de s'adresser aux résidents			
3.2.2. Attitudes favorisant le respect de l'autonomie des résidents (donner exemple)			
3.2.3. Préoccupation à l'endroit des besoins des résidents			
3.2.4. Participation des résidents à l'organisation des services, des activités, des règlements, etc.			
<b>3.3. Autres observations ou commentaires</b>			

<b>4. RESPECT DES DROITS DES RÉSIDENTS ET DES PROCHES</b>			
<b>4.1.1.</b> Présence d'un code d'éthique (connu?, appliqué?)			
<b>4.1.2.</b> Respect des choix, des valeurs et des décisions des résidents			
<b>4.1.3.</b> Facilité pour les résidents et les proches de trouver de l'information et d'avoir réponse à leurs questions (personne ressource, boîte à suggestions, système de plaintes, etc.)			
<b>4.1.4.</b> Facilité d'avoir accès à tous les mécanismes de promotion et de protection des droits			
<b>4.1.5.</b> Contrat clairement établi et respecté entre résident et propriétaire (bail, coût du loyer, entente de services, etc.)			
<b>4.1.6.</b> Facilité d'avoir accès aux programmes d'aide financière (crédit d'impôt, maintien à domicile, autres)			
<b>4.1.7.</b> Présence d'un comité des résidents			
<b>4.1.8.</b> Présence de structures de participation des résidents (organisation des services, des activités, des règlements, etc.)			

<b>4.2. Autres observations et commentaires</b>			
---	--	--	--

## **LAREPPS**

**Laboratoire de recherche sur les  
pratiques et les politiques sociales**

*Projet de recherche sur les passerelles  
entre l'État, le marché et l'économie  
sociale dans les services de logement  
social et d'hébergement concernant des  
personnes âgées en perte d'autonomie*

# **OUTIL #2**

## **GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA CONDUITE D'ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES AUPRÈS DU DIRECTEUR, DU PROPRIÉTAIRE, D'UN MEMBRE FONDATEUR OU ENCORE D'UN INFORMATEUR CLÉ D'UNE RESSOURCE D'HABITATION POUR PERSONNES ÂGÉES**

Élaboré par  
Michèle Charpentier, Danielle Maltais et Julie Bickerstaff C.

Adapté à partir du  
*Guide de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale  
et solidaire* de Yvan Comeau (2000)  
et du questionnaire inclus dans *Éléments pour un coffre d'outils méthodologiques pour la  
recherche au sein des entreprises d'économie sociale* élaboré par Christine Corbeil, Francine  
Descarries, Danielle Guay et Julie Lavoie (2000)

## Consignes générales

- ❖ *Les questions doivent être sélectionnées, au moment de l'entrevue, en fonction du statut de la personne interrogée.*
- ❖ *Les éléments inscrits en retrait des questions principales ne sont mentionnés qu'à titre d'aide-mémoire.*
- ❖ *Au début de la rencontre, on prendra soin de remercier la personne interviewée, de faire une brève présentation du projet et de faire signer, s'il y a lieu, le formulaire de consentement à l'enregistrement. On lui demandera également de compléter une fiche signalétique personnelle.*
- ❖ *Dans ce questionnaire, le terme générique «ressource» a été privilégié pour désigner tout type de ressource d'habitation ou d'hébergement (public, privé, à but non lucratif). Dans ces différents contextes, il y aura peut-être lieu d'utiliser un autre terme avec lequel le répondant sera plus familier (par exemple : résidence, réalisation, maison, bloc appartement, etc.).*

### 1.1.CONTEXTE D'ÉMERGENCE ET DÉMARRAGE DU PROJET

#### 1- Pour amorcer cette entrevue, j'aimerais que vous me parliez des principales caractéristiques de cette ressource et que vous la situiez dans son milieu.

- type de ressource
- occupation (nombre de places disponibles, de places occupées, de places occupées par des résidents de 65 ans et plus)
- nombre de places ou de logements sans but lucratif, nombre de places ou lits achetés par le ministère Santé et Services sociaux
- type d'occupation (chambre simple, double, 1 et demi, 2 et demi, etc.)
- années d'opération
- milieu environnant (urbain, rural)
- milieu culturel (anglophone, francophone, autres)

**2- J'aimerais que vous me parliez des circonstances et du contexte dans lesquels le projet de mettre sur pied cette ressource a pris forme. En particulier, je serais intéressé à connaître les raisons qui ont présidé à sa conception. Quels étaient ses objectifs ?**

- problèmes sociaux à résoudre
- développement de l'employabilité
- volonté de la population ciblée
- volonté du milieu

**3- Quels sont les personnes et organismes qui ont participé à son démarrage? (S'il y a lieu) Pourriez-vous me préciser le rôle que ces personnes ou organismes ont joué dans le démarrage du projet et quelles étaient, à votre avis, les raisons et les conditions de leur implication?**

- type de participation
- motifs d'adhésion
- fonctions assumées par les promoteurs

**4- Quels ont été les différents appuis dont le projet a pu bénéficier au départ? Quelles formes ceux-ci ont-ils pris? Quels moyens avez-vous pris pour obtenir ces appuis? Est-ce qu'il y avait des conditions particulières reliées à ces appuis?**

- Les appuis peuvent être de différentes natures:
  - - financiers (prêts, garanties de prêts, subventions)
  - - moraux
  - - matériels (dons, locaux, équipements)
  - - promotionnels (pub, représentation)
  - - organisationnels (gestion, bénévolat, plan d'affaires)

**5- Comment s'est concrètement déroulée la mise sur pied de la ressource? Quelles ont été les principales étapes traversées pour rendre la ressource opérationnelle?**

- établissement de la ressource
- gestion/direction/financement
- embauche/politique salariale
- formation
- organisation du travail

## LA VIE DE LA RESSOURCE

- 6- **Quel type de sécurité est offert aux résidents de votre ressource (caméra, gardien, etc.)?**
- 7- **Existe-t-il dans votre ressource un code d'éthique régissant les rapports entre les employés et les résidents ou entre les résidents eux-mêmes ?**
- 8- **Quels services ou activités sont offerts par votre ressource (popote roulante, cafétéria, entretien ménager, etc)? Est-ce que ces services ou activités ont évolué depuis la création de votre ressource? Est-ce que vous offrez vous-même ces services ou bien sont-ils dispensés par une ressource externe?**
- 9- **Comment financez-vous ces services? Est-ce que le financement est difficile à trouver pour ces services ou activités? Les résidents doivent-ils assumer une cotisation pour ces services ? Le cas échéant, quel est le montant de cette cotisation et comment a-t-il évolué depuis le début de la prestation de ces services?**
- 10- **Pourriez-vous me dresser un portrait des grandes caractéristiques de la clientèle de votre ressource? Est-elle la même qu'à l'origine? S'il y a lieu, pourriez-vous me préciser les changements qui ont eu cours et leur raison d'être?**
  - nombre de personnes de plus de 65 ans
  - légères limitations
  - perte d'autonomie (physique ou psychologique)
  - déficiences physiques ou psychologiques
  - écart entre clientèle actuelle et celle visée au départ
- 11- **Quels sont les critères de sélection de la clientèle? Ont-ils toujours été les mêmes depuis la création de la ressource? Qui prend la décision d'admettre une personne dans cette ressource? Avez-vous un comité permanent de sélection ? Les locataires sont-ils impliqués ?**
  - Si les critères de sélection sont liés à l'autonomie, qu'entend-on par personne âgée autonome, en légère perte d'autonomie, en moyenne perte d'autonomie, etc.?
- 12- **Pourriez-vous m'indiquer ce que vous faites généralement lorsqu'un résident âgé perd de l'autonomie et semble devenir «trop lourd» pour demeurer dans votre ressource?**
- 13- **Avez-vous une liste d'attente? Comment gérez-vous cette liste? Quelle est la durée moyenne d'attente?**

**14- Pouvez-vous me décrire l'organisation du travail au sein de la ressource?  
Notamment, j'aimerais que vous me précisiez comment se fait la répartition du travail et des tâches dans la ressource et qui prend les décisions à cet effet.**

- organisation technique du travail (nombre actuel d'employés par catégorie)
- nombre de nouveaux employés depuis 6 mois
- contrats de services (buanderie, entretien)
- conditions de travail
- division sociale et sexuelle du travail
- dimensions qualitatives du travail
- formation pour les employés

**15- Comment sont déterminées les conditions de travail des employés? Est-ce qu'il y a un contrat de travail pour les employés?**

**16- Qui participe au conseil d'administration? Comment sont choisis les administrateurs? Quel est leur rôle? Quels sont les rapports entre le conseil d'administration et la direction?**

- qui sont les membres?
- rôle, responsabilités
- un exemple de leur dernière décision
- comité de travail

**17- Est-ce qu'il y a des bénévoles autres que les membres du conseil d'administration dans votre ressource? Le cas échéant, quel est leur rôle?**

**18- Enfin, pourriez-vous me dire comment se traduit, au quotidien, la participation des employés-es, des bénévoles, des usagers-ères et de la clientèle à la vie de la ressource?**

- mécanismes de consultation (réunions du CA, assemblée générale, service à la clientèle, etc.)
- mécanismes d'évaluation du travail, des services, des besoins, etc.
- participation (conditions, degré, etc.)
- circulation de l'information

## INSTITUTIONNALISATION

**19- Comment le statut de la ressource (HLM, OSBL, privé) a-t-il été choisi? Pour quelles raisons?**

**20- Est-ce que la ressource est détentrice d'un ou plusieurs permis d'opération spécifiques? Est-ce que les lois et les réglementations auxquelles la ressource a dû se soumettre depuis le début de ses opérations ont eu un impact sur son orientation et son développement?**

**21- Si la ressource a bénéficié de subventions d'Emploi-Québec, de la SHQ, du Fonds de lutte à la pauvreté ou d'autres formes de subventions ou encore de prêts, comment celles-ci ont-elles influencé son développement?**

- autonomie
- dépendance
- professionnalisation
- financement
- croissance ou diminution de la production
- croissance ou diminution du nombre d'employés-es

**22- Quels types de relations votre ressource entretient-elle avec le CLSC du territoire ? Avez-vous des relations avec d'autres organismes gouvernementaux, régionaux et locaux tels les CDEC, les CLD, les CLE, les CRES, Emploi-Québec, etc.?**

**23- Quels sont les relations ou les partenariats (autres que les ententes de services) que votre ressource entretient avec des ressources de même type ou du même secteur que la vôtre, ou encore, avec d'autres secteurs?**

- Regroupement des OBNL d'habitation
- privé (Association des résidences privées, etc.)
- Table de concertation, organismes communautaires de personnes âgées
- RRSSS, hôpitaux, etc.

## PROFIL DU RÉPONDANT

**24- Maintenant, j'aimerais que vous me décriviez les circonstances personnelles et professionnelles qui vous ont amené-e à travailler pour cette ressource. Est-ce qu'il y a une raison particulière qui vous a motivé-e à le faire? Avez-vous déjà une expérience de travail auprès des personnes âgées ?**

- type d'emploi
- expériences personnelles
- conditions d'embauche
- mesures d'employabilité

**25- Quel travail faites-vous dans la ressource? En quoi consiste-t-il (rôle et fonctions)?**

**26- Êtes-vous satisfait de vos conditions de travail ? Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre travail? Qu'est-ce qui vous plaît le moins?**

- relation humaine
- autonomie
- développement des aptitudes
- conditions salariales
- avantages sociaux
- conciliation travail-famille

**27- Avez-vous l'impression que votre expérience de travail au sein de cette ressource vous apporte des éléments de satisfaction qui sont différents de ceux que vous pourriez connaître dans un autre type de ressource (privée, publique ou d'économie sociale)?**

- autonomie, marge de manœuvre
- souci de la qualité au travail
- participation, gratifications personnelles

## ÉLÉMENTS DE BILAN

**(ne pas oublier de sélectionner les questions en fonction du statut de l'informateur ou de l'informatrice)**

- 28- Avez-vous l'impression que la ressource répond aux besoins des usagers-ères ou de sa clientèle?**
- 29- Selon vous, quelles sont les réalisations de la ressource ou vos réalisations dans la ressource dont vous êtes le plus fier-e? Pensez-vous qu'elles permettent à la ressource de mieux répondre à sa mission?**
- 30- En raison de ses forces et de ses faiblesses, quels sont, selon vous, les principaux défis que la ressource devra relever? Comment envisagez-vous l'avenir?**
- 31- Selon vous, quelles sont les conditions à rencontrer pour qu'une ressource de votre statut (HLM, OSBL, privé, etc.) puisse offrir des emplois de qualité aux femmes et reconnaître leur expertise spécifique?**
- 32- Recommanderiez-vous à votre père ou à votre mère de vivre dans cette ressource? Pourquoi?**
- 33- Avant de terminer, j'aimerais vous demander si vous avez des remarques ou des commentaires à ajouter?**

## **LAREPPS**

**Laboratoire de recherche sur les  
pratiques et les politiques sociales**

*Projet de recherche sur les passerelles  
entre l'État, le marché et l'économie  
sociale dans les services de logement  
social et d'hébergement concernant des  
personnes âgées en perte d'autonomie*

# **OUTIL #3**

## **GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA CONDUITE D'ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES AUPRÈS DES EMPLOYÉS D'UNE RESSOURCE D'HABITATION POUR PERSONNES ÂGÉES**

Élaboré par  
Michèle Charpentier, Danielle Maltais, Julie Bickerstaff C.

Adapté à partir du  
*Guide de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale  
et solidaire* de Yvan Comeau (2000)  
et du questionnaire inclus dans *Éléments pour un coffre d'outils méthodologiques pour la  
recherche au sein des entreprises d'économie sociale* élaboré par Christine Corbeil, Francine  
Descarries, Danielle Guay et Julie Lavoie (2000)

## Consignes générales

- ❖ *Les questions doivent être sélectionnées, au moment de l'entrevue, en fonction du statut de la personne interrogée.*
- ❖ *Les éléments inscrits en retrait des questions principales ne sont mentionnés qu'à titre d'aide-mémoire.*
- ❖ *Au début de la rencontre, on prendra soin de remercier la personne interviewée, de faire une brève présentation du projet et de faire signer, s'il y a lieu, le formulaire de consentement à l'enregistrement. On lui demandera également de compléter une fiche signalétique personnelle.*
- ❖ *Dans ce questionnaire, le terme générique «ressource» a été privilégié pour désigner tout type de ressource d'habitation ou d'hébergement (public, privé, à but non lucratif). Dans ces différents contextes, il y aura peut-être lieu d'utiliser un autre terme avec lequel le répondant sera plus familier (par exemple : résidence, réalisation, maison, bloc appartement, etc.).*

## PROFIL DU RÉPONDANT

**1- Pour amorcer cette entrevue, j'aimerais que vous me décriviez les circonstances personnelles et professionnelles qui vous ont amené-e à travailler pour cette ressource. Est-ce qu'il y a une raison particulière qui vous a motivé-e à le faire?**

- type d'emploi
- expériences personnelles
- conditions d'embauche
- mesures d'employabilité

**2- Quel travail faites-vous dans la ressource? En quoi consiste-t-il (rôle et fonctions)?**

**3- Êtes-vous satisfait-e de vos conditions de travail? Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre travail? Qu'est-ce qui vous plaît le moins?**

- relation humaine
- autonomie
- développement des aptitudes
- conditions salariales
- avantages sociaux
- conciliation travail-famille

- 4- Avant de travailler ici, aviez-vous eu une expérience de travail auprès des personnes âgées? Dans quel contexte?**
- 5- Décrivez-nous le genre de contacts que vous avez avec les résidents de la ressource.**
  - dans quel contexte?
  - fréquence
  - appréciation
- 6- Avez-vous reçu, au sein de la ressource, une formation qui vous a permis de développer vos aptitudes et compétences?**
- 7- Croyez-vous que les tâches et les responsabilités qui vous sont allouées à l'intérieur de votre emploi contribuent à développer vos compétences personnelles et professionnelles?**
- 8- Avez-vous l'impression que votre expérience de travail au sein de cette ressource est différente de celle que vous pourriez connaître dans un autre type de ressource (privée, publique ou d'économie sociale)?**
  - autonomie, marge de manœuvre
  - souci de la qualité au travail
  - participation, gratifications personnelles
- 9- Est-ce que personnellement vous vous considérez informé-e, consulté-e, écouté-e au sein de la ressource? Avez-vous l'impression de participer aux prises de décision?**
- 10- Est-ce que vous croyez que l'expérience de travail et la formation acquises ici pourraient faciliter votre insertion dans un autre milieu de travail?**
- 11- Vous arrive-t-il de travailler en collaboration avec d'autres ressources du secteur?**
  - CLSC, centre de jour, bénévoles, ressources privées, etc.
- 12- Depuis les derniers six mois, quelle est la situation la plus stressante que vous avez eu à vivre au travail?**
- 13- Depuis les deux dernières années, avez-vous songé à quitter votre emploi?**
  - Figure
- 14- Songez-vous actuellement à quitter votre emploi?**
  - les motifs

- quel emploi espérez-vous trouver?

**15- Selon vous, qu'est-ce qui permettrait d'améliorer vos conditions de travail?**

## ÉLÉMENTS DE BILAN

**(ne pas oublier de sélectionner les questions en fonction du statut de l'informateur ou de l'informatrice)**

**16- Avez-vous l'impression que la ressource répond aux besoins des usagers-ères ou de sa clientèle?**

**17- Selon vous, quelles sont les réalisations de la ressource ou vos réalisations dans la ressource dont vous êtes le plus fier-e? Pensez-vous qu'elles permettent à la ressource de mieux répondre à sa mission?**

**18- En raison de ses forces et de ses faiblesses, quels sont, selon vous, les principaux défis que la ressource devra relever? Comment envisagez-vous l'avenir?**

**19- Recommanderiez-vous à votre père ou à votre mère de vivre dans cette ressource? Pourquoi?**

**20- Avant de terminer, j'aimerais vous demander si vous avez des remarques ou des commentaires à ajouter?**

## **LAREPPS**

*Laboratoire de recherche sur les  
pratiques et les politiques sociales*

*Projet de recherche sur les passerelles  
entre l'État, le marché et l'économie  
sociale dans les services de logement  
social et d'hébergement concernant des  
personnes âgées en perte d'autonomie*

# **OUTIL #4**

## **GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA CONDUITE D'ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES OU DE *FOCUS GROUP* AUPRÈS DES **RÉSIDENTS** **OU LOCATAIRES** D'UNE RESSOURCE D'HABITATION POUR PERSONNES ÂGÉES**

Élaboré par  
Michèle Charpentier, Danielle Maltais, Julie Bickerstaff C.

## Consignes générales

- ❖ *Les éléments inscrits en retrait des questions principales ne sont mentionnés qu'à titre d'aide-mémoire.*
- ❖ *Au début de la rencontre, on prendra soin de remercier la personne interviewée, de faire une brève présentation du projet et de faire signer, s'il y a lieu, le formulaire de consentement à l'enregistrement.*
- ❖ *Dans ce questionnaire, le terme générique «ressource» a été privilégié pour désigner tout type de ressource d'habitation ou d'hébergement (public, privé, à but non lucratif). Dans ces différents contextes, il y aura peut-être lieu d'utiliser un autre terme avec lequel le répondant sera plus familier (par exemple : résidence, réalisation, maison, bloc appartement, logement, etc.)*

### 1- Parlez-nous un peu de votre arrivée dans cette ressource.

- depuis combien de temps?
- qu'est-ce qui a motivé la décision de changer de milieu de vie?
- comment avez-vous connu la ressource?
- pourquoi avoir choisi cette ressource?
- est-ce que la décision a été prise seul?

### 2- Parlez-nous un peu de votre appartement/chambre.

- genre d'occupation (chambre, studio, 1 et demi, 2 et demi, etc.);
- occupation seule, partagée, avec qui?
- intimité;
- avantages et/ou inconvénients.

### 3- Parlez-nous des conditions matérielles dans lesquelles vous vivez? Si vous aviez à décrire cette ressource, comment la décririez-vous?

- sécurité du milieu;
- aménagement de la ressource;
- aménagement de leur chambre ou appartement;
- services à proximité;
- avantages et/ou inconvénients.

### 4- Parlez-nous des services offerts dans cette ressource. Répondent-ils à vos besoins?

- genre de services (soins de base, loisirs, réadaptation, nourriture, aide ménagère, accompagnement, etc.);
- attentes vis-à-vis les services;
- degré de satisfaction vis-à-vis les services;
- motifs de satisfaction ou d'insatisfaction;
- services qu'ils aimeraient recevoir mais non disponibles;
- suggestions pour améliorations.

**5- Parlez-nous des relations que vous avez avec le personnel et les responsables de cette ressource.**

- satisfaction vis-à-vis les rapports avec le personnel;
- quelles qualités apprécient-ils chez le personnel?
- à quel niveau voudraient-ils des améliorations?

**6- Parlez-nous du bail, des règles et des conditions de la ressource. Sont-elles conformes à ce à quoi vous vous attendiez et à ce qui a été convenu à votre arrivée?**

- entente avec le propriétaire (bail, etc.);
- prix du loyer, tarifs supplémentaires pour services, etc.;
- règlements de la ressource;
- code d'éthique;
- rapports de négociations, flexibilité, etc.

**7- Avez-vous l'impression que vous avez la possibilité d'exprimer vos vues sur la façon dont la ressource fonctionne? Si oui, comment le faites-vous? Si non, pourquoi?**

- comité de résidents;
- processus de plaintes;
- à travers les rapports informels?

**8- Quels sont les avantages à vivre ici? Les inconvénients?**

**9- Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?**

**10- Souhaiteriez-vous vivre dans un autre endroit? Pourquoi?**

Questions 11 et 12 pour entrevue individuelle (peuvent être utilisées lors des *focus group* seulement si le temps le permet)

**11- Racontez-nous votre meilleure expérience ici.**

**12- Racontez-nous votre pire expérience ici.**

Commentaires ou observations de l'interviewer suite à l'entrevue :



## FORMULAIRE D'INFORMATIONS GÉNÉRALES

*(à distribuer à chaque participant)*

**Afin de compléter cette entrevue, nous aimerions connaître certaines informations sur vous, et ce, pour fins de statistiques seulement.**

■ **Sexe**

- femme  
 homme

■ **Âge:** \_\_\_\_\_

■ **Langue d'usage**

- français  
 anglais  
 autres: \_\_\_\_\_

■ **Nationalité**

- canadienne  
 autres: \_\_\_\_\_

■ **État civil**

- célibataire  
 marié(e)  
 veuf(ve)  
 divorcé(e) ou séparé(e)

■ **Scolarité**

- aucune  
 1re à 7e année  
 8e à 12e année

- études collégiales (école normale)
- études universitaires

■ **Source de revenu**

- aucune
- supplément de revenu garanti
- pension fédérale / pension de la sécurité de la vieillesse sans supplément ou pension de veuve
- Rentes du Québec (rentes de retraite, rentes de conjoint survivant)
- Rentes de retraite privées (employeur)
- Revenus de placements et intérêts

**13- Recommanderiez-vous cette ressource à un ami ou à un proche?**

- oui
- non
- ne sait pas

## BIBLIOGRAPHIE

- BEAUFILS, B. (1996). « Qualité de vie et bien être en psychologie », *Gérontologie et société*, n° 78, Octobre, 39-49.
- BERLOWITZ, D.R. *et al.* (1995). « Health Related Quality of Life of Nursing Home Residents : Differences in Patient and Providers Perception », *Journal of American Geriatrics Society*, vol. 43, 799-802.
- BRAVO, G., CHARPENTIER, M, DUBOIS, M.-F., DEWALS, P. et A. EMOND (1997). *La qualité des soins dispensés aux personnes en perte d'autonomie par les ressources d'hébergement avec et sans permis ministériel*, Rapport final, Sherbrooke, Centre de recherche en gérontologie et gériatrie, Institut universitaire de gériatrie, 53 p.
- CARBONNEAU, H. et R. HÉBERT (1999). « Qualité de vie : un modèle conceptuel pour guider nos actions », *Le Gérontophile*, vol. 21, n° 2, 3-9.
- COMEAU, Y. (2000). *Guide de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale et solidaire*, Montréal, Cahiers du CRISES, UQÀM, n° 9605, 19 p.
- CONSEIL DE L'ÂGE D'OR-RÉGION DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN-CHIBOUGAMEAU – CHAPAIS (CRAO) (1998). *Guide d'appréciation des résidences privées pour les aînés*, Région Saguenay - Lac-Saint-Jean – Chibougameau – Chapais, Conseil de l'âge d'or, 60 p.
- CORBEIL, C., DESCARRIES, F., GUAY, D. et J. LAVOIE (2000). *Éléments pour un coffre d'outils méthodologiques pour la recherche au sein des entreprises d'économie sociale*, Montréal, Cahiers du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS), UQÀM, n° 00-06, 26 p.
- GRAU, L., CHANDLER, B. et C. SAUNDERS (1995). « Nursing Home Residents Perceptions of the Quality of Their Care », *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, vol. 33, 34-41.
- HADDAD, S. ROBERGE, D. et R PINEAULT (1997). « Comprendre la qualité : en reconnaître la complexité », *Ruptures, revue transdisciplinaire en santé*, vol. 4, n° 1, 59-78.
- JETTÉ, C. *et al.* (1998). *Évaluation du logement social avec support communautaire à la*

- Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal (FOHM), Rapport final, Montréal, Laboratoire sur les pratiques et les politiques sociales, UQÀM, 215 p.
- MALTAIS, D. (1999). « Milieux de vie et intégration sociale : caractéristiques organisationnelles des résidences pour aînés et vie sociale des personnes âgées », *La revue canadienne du vieillissement*, vol. 18, n° 4, 466-492.
- MLTAIS, D. (1999). « Vivre en résidence pour aînés : le format est-il la formule ? », *Santé mentale au Québec*, vol. XXIV, n° 1, 173-198.
- MARTINET, B. (1995). « Les nouveaux résidents en maison de retraite », *Gérontologie et société*, n° 73, 95-102.
- MEEBERG, G.A. (1993). « Quality of Life a Concept Analysis ». *Journal of Advanced Nursing*, vol. 18, 32-38.
- OLESON, M. *et al.* (1994). « Quality of Life in a Long-stay Institutions in England : nurse and resident perceptions », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 20, 23-32.
- PEARSON, A. *et al.* (1993). « Quality of Care in Nursing Home : From the Resident's Perspective », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 18, 20-24.

## ANNEXES

**LHREPPS**  
Laboratoire de recherche sur les  
pratiques et les politiques sociales

Projet de recherche sur les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans  
les services de logement social  
et d'hébergement concernant des  
personnes âgées en perte d'autonomie

Fiche signalétique personnelle

---

---

Avant de débiter l'entretien sur votre expérience de travail au sein  
de cette entreprise, j'aimerais que vous remplissiez cette fiche  
d'information personnelle qui nous permettrons de mieux cerner  
votre trajectoire en emploi.

Nom \_\_\_\_\_

Données socio-démographiques

Année de naissance \_\_\_\_\_  
Lieu de naissance \_\_\_\_\_  
Sexe \_\_\_\_\_  
Statut civil \_\_\_\_\_  
Nombre \_\_\_\_\_  
d'enfants \_\_\_\_\_  
Age des enfants \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Formation

Plus haut niveau d'études complété \_\_\_\_\_  
en quelle année? \_\_\_\_\_

Depuis, avez-vous suivi d'autres types de formation?  oui  non

Lesquelles? 

Période
De... à...
_____
_____
_____

Si cette formation a été reçue au sein de cette entreprise  
veuillez, le préciser ici 

_____
_____
_____

---

---

Poste dans l'entreprise \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Date d'embauche \_\_\_\_\_

Statut d'emploi		moyenne d'heures/semaine	
			sur appel: oui non
Temps plein		_____	
		_____	
Temps partiel		_____	
		_____	
Contractuel	Durée du contrat	_____	
	Date	_____	

Quelle est votre horaire de travail au cours de la semaine? \_\_\_\_\_  
 Est-ce un horaire flexible? \_\_\_\_\_

Salaires

Moins de 10,000\$	_____
10,000\$-14,999\$	_____
15,000\$-19,999\$	_____
20,000\$-24,999\$	_____
25,000\$-29,999\$	_____
30,000\$-34,999\$	_____
35,000\$-39,999\$	_____
plus de 40,000\$	_____

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2

**Trajectoire d'emploi**

Dans le but d'obtenir un portrait de votre cheminement sur le marché du travail, inscrivez dans le tableau suivant les informations relatives aux emplois que vous avez occupés à partir des emplois les plus récents.

Si vous occupez présentement plus d'un emploi, veuillez nous l'indiquer.

Si vous occupez ou avez déjà occupé un emploi à temps partiel, ou si vous avez été sans emploi pendant certaines périodes, assurez-vous de l'indiquer dans le tableau et d'en inscrire chaque fois le motif dans la colonne de droite.

Si vous avez bénéficié de congés (maternité, parental, sans solde, maladie, etc.) tout en conservant votre emploi, veuillez ne pas indiquer ces périodes comme interruptions d'emploi pour les fins de ce tableau.

**Légendes**

Statut	1. Temps plein 2. Temps partiel 3. Contractuel 4. Autonome	Raison du changement ou de l'interruption	5. Mise à pied 6. Raisons familiales 7. Études 8. Chômage 9. Amélioration des conditions de travail 10. Autres, précisez
--------	---	--	--

Titre de l'emploi	Statut	Date du		Raison du changement ou de l'interruption
		début	fin	

<b>FORMULAIRE DE CONSENTEMENT</b> <b>Résidents âgés</b>
--

Projet de recherche sur les services de logement social et d'hébergement concernant les personnes âgées en perte d'autonomie

Cette étude dirigée par deux professeurs de l'École de travail social de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) a pour but de dresser un portrait de différentes initiatives de logement social et d'hébergement pour personnes âgées au Québec.

Madame, monsieur \_\_\_\_\_ a été choisi(e) au hasard pour participer à l'étude, avec l'accord préalable des responsables de la résidence.

Je reconnais avoir été informé(e) des objectifs et du déroulement de l'étude et suis assuré(e) que les informations recueillies demeureront confidentielles. Je comprends que ma participation vise à connaître mon point de vue sur le quotidien à la résidence et les services qui me sont offerts. Elle n'entraîne aucun risque pour ma santé.

Je demeure libre de mettre fin à l'entrevue et à ma participation en tout temps et ce, sans aucune conséquence sur les soins et services que je reçois et auxquels j'ai droit.

En foi de quoi, je soussigné(e), consens à participer à l'étude.

\_\_\_\_\_  
Signature du résident

\_\_\_\_\_  
Signature de l'interviewer

\_\_\_\_\_  
Date

<b>FORMULAIRE DE CONSENTEMENT</b> Responsable de la ressource d'habitation
---

Projet de recherche sur les services de logement social et d'hébergement concernant les personnes âgées en perte d'autonomie

Cette étude dirigée par les professeurs Michèle Charpentier, Ph.D et Yves Vaillancourt, Ph. D de l'École de travail social de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) a pour but de dresser un portrait détaillé de différentes initiatives de logement social et d'hébergement pour personnes âgées au Québec.

La ressource ou résidence : \_\_\_\_\_  
a été choisie pour participer à l'étude sur le territoire de :  
\_\_\_\_\_.

Je reconnais avoir été informé(e) des objectifs et du déroulement de l'étude. Je suis prêt(e) à assurer ma collaboration afin de fournir les renseignements nécessaires à la recherche (historique, clientèle desservie, services offerts, données financières, etc.) et de favoriser la participation des membres du personnel et des résidents. Au terme du processus, je serai appelé(e) à valider les informations contenues dans le rapport en respectant toutefois les analyses et conclusions.

Je demeure libre de mettre fin à ma participation en tout temps et ce, sans aucune conséquence pour mon travail ou pour la résidence.

En foi de quoi, je soussigné(e), consens à participer à l'étude.

\_\_\_\_\_  
Signature du responsable

\_\_\_\_\_  
Signature du professeur-chercheur

\_\_\_\_\_  
Date