

LE COLLECTIF « COMBATTRE LA SOLITUDE DES PERSONNES AGEES »

CROIX ROUGE FRANÇAISE, FEDERATION DE L'ENTRAIDE PROTESTANTE, FONDS SOCIAL JUIF UNIFIE, RELIGIEUSES DANS LES PROFESSIONS DE SANTE, SECOURS CATHOLIQUE/CARITAS FRANCE, ASSOCIATION DES CITES DU SECOURS CATHOLIQUE, FEDERATION FRANÇAISE DE LA SOCIETE DE SAINT-VINCENT-DE-PAUL, LES PETITS FRERES DES PAUVRES.

Enquête « Isolement et Vie relationnelle »

Annexe 5

Guide d'entretien

Septembre 2006

1. Orientations valables pour l'ensemble du questionnaire

+ Vous avez accepté de poser les questions prévues par cette enquête, soyez-en remercié(e)

Pavé propre à chaque association

Faut-il resituer le questionnaire ? (période, échelle nationale, dimension inter associative...)

+ Certes, vous n'êtes pas un « enquêteur professionnel », mais vous êtes membre d'un réseau dont l'une des finalités est de repérer des besoins pour mieux agir. Nous y parviendrons en nous donnant les moyens de passer le temps nécessaire à une conversation de personne à personne, permettant une « vraie rencontre ».

Ce questionnaire peut en être l'occasion. Utilisons-le comme un prétexte, l'objectif étant d'avoir une meilleure vision de ce qui provoque l'isolement, et de la manière dont la personne vit la solitude.

Ce questionnaire est anonyme afin de respecter les termes de la loi Informatique et Libertés ; il doit donc permettre à la personne de s'exprimer librement.

Qui faut-il interroger ?

- Et si vous commenciez par expérimenter sur vous-même le questionnaire ?
(Puisqu'il est anonyme, n'hésitez pas !)
- Le questionnaire n'est pas réservé aux personnes dont vous pensez qu'elles souffrent de solitude (afin de varier l'échantillon), mais à toute personne souhaitant donner son avis sur la question
- Il n'est pas nécessaire que vous connaissiez la personne questionnée
- La personne peut être venue sur le lieu d'activité où vous intervenez, mais n'hésitez pas non plus à aller vers elle (surtout si elle a des problèmes pour se déplacer) et même à sonner aux portes
- Pour éviter les doublons, assurez-vous que la personne interrogée ne l'a pas déjà été ; mais attention, n'indiquez pas de nom sur le questionnaire car il doit rester anonyme.

Comment se présenter et présenter l'enquête à la personne

Prévoyez un cahier pour noter tout ce qui déborde le questionnaire et qui pourrait vous être utile pour recontacter la personne dans le cadre de votre action de terrain

◆ Quelques conseils à l'enquêteur

- Il est indispensable que ce soit l'enquêteur qui remplisse le questionnaire en direct : on manquerait l'objectif de l'enquête, par exemple, en distribuant le questionnaire et en revenant le chercher rempli. (*ici ou dans le cadre propre à chaque assoc ?*).
- Prévoyez que l'entretien dure trois bons quarts d'heure : le but n'est pas d'observer mais de repérer des souffrances cachées pour tenter d'y remédier par la suite. (*ici ou dans le cadre propre à chaque assoc ?*)
- Posez les questions telles qu'elles sont écrites (la remontée des questionnaires sera plus utilisable car plus homogène). Par contre, si vous sentez qu'une question dérange, n'insistez pas ou reposez-la plus tard. Votre bon sens vous guidera pour rester discret, respectueux.
- Votre bon sens vous aidera aussi à être pertinent et, s'il le faut, à adapter la question : à une personne n'ayant qu'un enfant, demandez si elle aurait quelqu'un à qui confier cet enfant. Et si une question est sans objet, ne la posez pas : à une personne vivant seule et n'ayant pas d'animal de compagnie, ne demandez pas si elle aurait quelqu'un à qui confier un enfant ou un animal.
- Mettez la personne en confiance ; pour garantir la spontanéité de l'expression prenez garde à ne pas donner l'impression d'un « interrogatoire » ; n'oubliez pas qu'une personne ne s'avoue pas toujours à elle-même qu'elle se sent seule, qu'elle en a un peu honte, et qu'elle en souffre parfois.
- Utilisez exclusivement un bic ou un feutre noir (pas de crayon de papier) : les données seront saisies par lecture optique et le stylo bleu ou le crayon de papier sont illisibles.
- Pour les questions dites « fermées » (= celles auxquelles on répond en cochant des cases), cochez clairement par une croix. Il y a deux sortes de questions :
 - celles qui admettent plusieurs réponses (= plusieurs cases cochées) : elles sont repérées par une flèche grisée à droite des réponses
 - celles qui n'admettent qu'une seule réponse : toutes les autres. Si plusieurs cases sont cochées dans ce cas, c'est la première et elle seule qui sera retenue.
- L'entretien doit être abordé comme une conversation, en laissant venir les questions naturellement. Veillez cependant à respecter l'ordre des questions qui a été pensé pour atteindre les objectifs de l'enquête. Attention, si après avoir lu la question vous la reformulez pour une meilleure compréhension ou pour laisser le temps de la réflexion à la personne, veillez à rester rigoureux pour les réponses.
- Certaines questions ont une réponse du type « Autre » : lorsque vous cochez cette case n'écrivez aucune précision (sauf à la question 20), cochez, c'est tout : cela ne servirait à rien avec la lecture optique. Si c'est utile à la compréhension, vous pourrez apporter une précision à l'occasion des deux questions ouvertes à la fin du questionnaire.
- Pour les questions « ouvertes » (Q23 et Q24), respectez bien les expressions utilisées par votre interlocuteur, utilisez les guillemets.

◆ Et après ?

Soyez très attentif aux réactions de la personne :

- Si vous avez su créer un bon climat, une relation de confiance, la personne vous laissera partir à regret, surtout si justement elle se sent seule. Sachez conclure, par exemple en la remerciant du « cadeau » de sa parole.
- Vous avez peut-être, sans le vouloir, touché un point sensible de son histoire, ou mis à jour un besoin de vie relationnelle que la personne souhaitait dissimuler (volontairement ou non elle aussi) :
 - Prévoyez de laisser les coordonnées et le numéro de téléphone de votre réseau
 - Vous pouvez proposer de revenir pour répondre aux points soulevés ou induits par la personne.
 - Vous pouvez informer la personne des activités de votre réseau qui pourraient l'intéresser selon les besoins exprimés et son autonomie.

2. Précisions, question par question

TABLEAU EXPLICATIF DES QUESTIONS DU QUESTIONNAIRE

QUESTION	COMMENTAIRES
<u>Association</u>	Les petits frères des Pauvres sont représentés par le numéro X
<u>Code commune de résidence</u>	Veuillez vous reporter à la feuille jointe pour connaître le code à inscrire. Il s'agit d'un code INSEE spécifique permettant de situer le type de zone (urbain, péri urbain, rural...)
<u>1. Sexe</u>	Cochez en fonction du sexe de la personne.
<u>2. Année de naissance</u>	Remplissez seulement les deux derniers chiffres de l'année de naissance.
<u>3. Nationalité</u>	Si la personne est de nationalité française, cochez « Français », autrement cochez la case « Etranger ».
<u>4. Vous vivez</u>	Soit la personne vit seule soit elle vit en couple, avec ou sans ses enfants ; soit la personne vit avec quelqu'un , mais cette personne n'est ni son partenaire, ni un de ses enfants cela correspond à « D'autres adultes vivent au foyer » (famille, ami, colocataire).
<u>5. Votre situation professionnelle</u>	<p>« Activité professionnelle » correspond à la situation professionnelle en général, que la personne soit salariée, en emploi aidé, stagiaire...</p> <p>« Chômage, recherche d'emploi » correspond à la situation d'une personne qui cherche du travail qu'elle soit ou non inscrite à l'ANPE, qu'elle perçoive ou non les ASSEDIC.</p> <p>La proposition « Retraités » correspond à ceux qui sont retraités ou pré retraités, qui sont donc en arrêt d'activité, officiellement, et qui touchent une retraite ou une pré retraite.</p> <p>La proposition « Invalide » correspond à une personne qui ne peut travailler pour des raisons de santé, qu'elle touche ou non des indemnités ou une pension d'invalidité.</p> <p>Les proposition « Etudiant » « Au foyer » correspondent aux personnes qui ne travaillent pas, et qui ne sont ni retraités ni invalides.</p>
<u>6. Votre formation</u>	<p>« Vous avez étudié jusqu'à » :</p> <ul style="list-style-type: none"> _ « 6°, 5°, certificats d'études » correspond à une personne ayant étudié jusqu'à 12 ans ; _ « 3°, CAP, BEP » correspond à la personne ayant étudié jusqu'à 15 ans, _ « Bac ou plus » correspond à la personne qui a étudié jusqu'à 18 ans et plus. <p>Indiquez le niveau, que le diplôme soit obtenu ou non.</p>

<p><u>7. Votre logement</u></p>	<p>Une distinction a été faite selon les critères suivants : soit la personne vit seule (« Maison particulière » ou « Appartement dans un immeuble »), soit elle vit dans un logement à caractère collectif. Il vous faudra alors choisir entre ces différentes options : hôtel ou pension de famille ; foyer (type foyer logement), résidence (type résidence universitaire) ou CADA (Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile). Cela correspond à un logement autonome bénéficiant de certains services communs.</p> <p>Si la personne vit en maison de retraite ou en établissement médicalisé, ne faites pas la distinction et cochez la case « Maison de retraite ou hôpital ». Cela correspond à une chambre autonome, mais où tout le reste est assuré en collectif.</p> <p>La proposition chez des proches correspond à la situation où la personne est accueillie par des tiers (famille ou amis).</p> <p>La dernière proposition « Sans domicile stable » correspond aux personnes qui n'ont pas accès à un véritable logement (là où l'on peut se dire chez soi) et qui vivent soit à la rue, soit des centres d'hébergement.</p> <p><i>N'oubliez pas la case correspondant à l'étage dans la partie grisée.</i></p>
<p><u>8. Votre santé, vos handicaps</u></p>	<p>« Vous n'avez pas de gros problèmes, ou vos problèmes sont résolus »</p> <p>Ici, on cherche à voir soit si la personne ne souffre pas de problème de santé ou de handicap particulier, soit, si elle n'en souffre plus grâce à une aide. Par exemple, quelqu'un ayant des problèmes auditifs, mais qui porte un appareil et entend alors bien, rentrerait dans cette catégorie, plutôt que dans la catégorie « vous entendez mal ».</p> <p>La proposition « souvent vous n'avez pas le moral » cherche à situer si la personne est ou non dépressive. Il vous faudra plus particulièrement essayer de repérer si la personne a tendance à être déprimée. Si vous sentez que la question va déranger la personne, essayez grâce aux questions suivantes de trouver la réponse (voir Q18, 19).</p> <p>Pour les autres propositions, cochez si la personne est concernée, autrement, ne cochez rien.</p> <p>« autre problème de santé ou handicap »</p> <p>Il s'agit ici de mettre en évidence, sans le nommer, un autre type de problème dont pourrait souffrir la personne (par exemple alcoolisme, drogue...).</p>
<p><u>9. Sortez-vous régulièrement de chez vous ?</u></p>	<p>« OUI »</p> <p>Si la personne ne souffre d'aucun désagrément pour sortir, cochez simplement la case OUI. Nous voulons surtout voir pour quelles raisons la personne pourrait ne pas sortir régulièrement. C'est pourquoi, à la réponse négative NON, les réponses sont</p>

	<p>plus détaillées.</p> <p>« Vous habitez un étage sans ascenseur » : si la personne souffre de problèmes de mobilité, il sera difficile pour elle d'emprunter un escalier, qu'elle habite au premier ou au dernier étage, à partir du moment où il n'y pas d'ascenseur.</p> <p>« Vous avez une autre impossibilité physique » peut correspondre par exemple à des problèmes de vision qui l'empêcherait de pouvoir sortir. Les réponses à la question précédente peuvent éclairer sur la nature de l'empêchement physique.</p> <p>« Vous avez des contraintes de garde » Si la personne n'a personne pour lui garder son enfant, ou lui garder son animal de compagnie, cela aura une incidence sur ses possibilités de sorties.</p> <p>« Vous n'en avez pas envie » On cherche à distinguer si la personne est demandeuse de sortie mais qu'elle en est empêchée par des facteurs externes, ou si d'elle même elle n'a pas le désir de sortir de chez elle.</p> <p>« Autre raison » correspond à tout type d'autre réponse.</p>
<p><u>10. Pour vous déplacer</u></p>	<p>« Etes-vous autonome ? ». On souhaiterait ici savoir si la personne est capable de se déplacer seule ou si elle est DEPENDANTE de quelqu'un pour pouvoir sortir. Le mot dépendant n'étant pas le mieux adapté, c'est au terme d'autonomie que l'on a préféré s'attacher.</p> <p>« Quels moyens de transport vous sont accessibles ? ».</p> <p>« Accessibles » signifie utilisable par la personne ET utilisé par la personne. Par exemple, la personne n'utilise pas les transports en commun car son quartier est peu ou pas desservi, mais elle peut aussi ne pas les emprunter car elle ne peut monter dedans (une marche trop haute) alors qu'ils passent en bas de chez elle.</p>
<p><u>11. Ressources</u></p>	<p>A la question « avez vous des revenus », la réponse non correspond aux personnes qui, à l'heure d'aujourd'hui, n'ont vraiment aucune ressources. Soit car ces ressources sont en passe d'être versées, soit car la personne n' a vraiment aucun droit.</p> <p>A la deuxième question, on veut déterminer si les ressources que touche la personne lui suffisent. On axe donc la question « diriez-vous que vous êtes : » pour capter le ressenti de la personne par rapport à son niveau de ressources.</p> <p><i>N'oubliez pas la case « revenus » dans la partie grisée.</i></p>
<p><u>12. Votre famille</u></p>	<p>Il s'agit d'avoir ici le ressenti de la personne concernant son environnement familial. Lorsqu'on lui demande combien de personnes elle a dans son entourage, on veut pouvoir comprendre quel potentiel familial existe, et est ressenti par la personne. Par exemple, elle peut avoir 15 membres dans sa</p>

	<p>famille, mais seulement 5 s'occupent d'elle, et il est alors fort probable qu'elle ne cite que ces 5 personnes et ne parle pas des 10 autres, qui ne comptent dès lors que peu pour elle.</p> <p>Concernant les fréquences, Très souvent correspond à au moins une fois par semaine, Souvent correspond à au moins une fois par mois, De temps en temps à au moins une fois par an, et Jamais ou presque à moins d'une fois par an.</p>
<u>13. Vos loisirs et activités</u>	<p>Il suffit de répondre oui ou non aux différentes propositions.</p> <p>A la proposition « Faites-vous partie d'un groupe, club ou association » on cherche à savoir si la personne est intégrée à un groupe formel, ou informel avec lequel elle participe à des activités régulières : par exemple une sorte de club de bridge composé d'amis qui se retrouvent chez l'un ou chez l'autre régulièrement pour jouer. Attention cependant à ne pas confondre avec la Q15 qui vise à savoir si la personne se réunit dans un endroit ouvert à tous. Or, cette question 13 veut mettre en évidence le fait que la personne fait des activités régulières avec des gens qu'elle connaît bien.</p> <p>Quand on demande si la personne fait partie d'une association, le fait que la personne soit suivie par votre association ne compte pas, on parle d'autres types d'associations.</p>
<u>14. En général, aimez-vous voir du monde ?</u>	<p>On essaye de déterminer par le biais de cette question quel type de relation aux autres entretient cette personne. Est-elle ouverte ou non aux autres ? Cela peut être une indication sur la nature de l'isolement que vit la personne (subi ou souhaité).</p>
<u>15. Fréquentez-vous un lieu de rassemblement ouvert à tous ?</u>	<p>Par lieu de rassemblement on entend :</p> <p>Bingo, loto, thé dansant, concours de cartes, Eglise ou autre lieu de culte, activités pastorales, salle paroissiale, café....</p> <p>On s'intéresse plutôt à la fréquence pour voir comment la personne s'investit dans ces activités, voir si elle est demandeuse ou pas.</p>
<u>16. Vous êtes assez à l'aise pour...</u>	<p>On veut voir ici si la personne profite d'une relation de confiance et d'intimité avec un tiers.</p>
<u>17. En cas de coup dur ou d'imprévu...</u>	<p>Dans l'urgence, on veut savoir sur qui la personne peut compter réellement.</p> <p>La question concernant le prêt d'argent peut être délicate à poser, mais retenez bien qu'il s'agit d'une hypothèse d'urgence ; par exemple si la personne se fait voler sa carte bleue, a-t-elle quelqu'un qui l'aidera, ou de même en cas de retard de versement de pension...</p> <p>Certaines questions peuvent être sans objet (la garde d'un enfant si la personne n'a pas d'enfant par exemple), il ne faut donc pas les poser.</p>
<u>18. Vous arrive-t-il de</u>	<p>La personne doit essayer ici de mettre une fréquence sur son</p>

<u>vous sentir seul ?</u>	sentiment de solitude. Il faut se fier à la parole de la personne même si ce qu'elle répond vous paraît en décalage.
<u>19. Hier, par exemple, avez-vous eu l'impression de vous sentir...</u>	Les trois propositions cherchent à faire voir quel ressenti général la personne a de sa situation. Si malgré de nombreuses visites régulières, la personne répond spontanément « seul » c'est que soit les visites ne lui apportent pas suffisamment, soit que son sentiment de solitude reste fort, même si la personne voit du monde.
<u>20. Parmi les mots suivants quels sont les 3 qui indiquent particulièrement la solitude ?</u>	Il vaut mieux ici lancer une discussion sur chaque mot proposé pour voir ce que la personne a à dire. A travers le dialogue on peut ainsi lui suggérer certains aspects : en s'appuyant sur ses réponses précédentes. Il faut surtout éviter d'énumérer chaque mot l'un après l'autre. Si la liste ne comprend pas un mot que la personne trouve vraiment important, vous pouvez le rajouter en l'écrivant à la proposition « autre ».
<u>21. Les trois principales raisons de la solitude</u>	Mêmes remarques que pour la question précédente. Au vu des réponses déjà données, vous pourrez sentir s'il vaut mieux axer sur les problèmes familiaux, de logement....
<u>22. Parmi les personnes suivantes, cochez si régulièrement</u>	Il s'agit d'étudier ici un peu plus précisément quel type de relations la personne entretient avec ses différents contacts. Il est important de voir si les relations sont dans la réciprocité ou non. C'est pourquoi on lui demande si elle va chez eux, ou si elle même leur rend aussi des services. La dernière proposition permet de voir si la personne reçoit vraiment quelque chose grâce à ses visites, si un lien spécial se crée. Le terme régulièrement signifie au moins une fois par mois. Pour mieux réussir à lire ce tableau, prenez chaque ligne et lisez là horizontalement en proposant chaque phrase à la personne. Puis changez de ligne et ainsi de suite... Il est important de prendre le temps de la discussion sur chaque proposition, même si au vu des remarques précédentes, vous pourrez déjà de vous même cocher ou non certaines cases.
<u>23. Question ouverte 1</u>	Pour les questions ouvertes, on cherche seulement à écouter la personne, et à relever les mots précis qu'elle utilise. Quand on lui demande ce que l'on pourrait imaginer pour réduire la solitude, à la fois pour d'autres mais aussi pour elle, il faut laisser la personne devenir force de proposition, la faire devenir actrice et partenaire de notre travail. Il faut éviter de trop s'appesantir sur ses problèmes et lui permettre de dégager des idées. Les propositions à l'égard des personnes publiques ou des associations viendront à la question suivante.
<u>24. Question ouverte 2</u>	Mêmes consignes que la question précédente. On souhaite voir si la personne peut être force de proposition

	<p>envers les organismes publics ou associatifs.</p> <p>Au vu de ce qu'elle vit au jour le jour, au gré de ses propres expériences avec la mairie ou les associations, il y a sûrement des faits qui lui plaisent et d'autres moins : il faut savoir lesquels et pourquoi.</p> <p>N'hésitez pas non plus à demander ce que pense la personne des initiatives gouvernementales concernant le recensement des personnes âgées isolées lancées en prévention d'une éventuelle canicule.</p>
<u>Carré grisé</u>	<p>Ces questions sont des questions exclusives petits frères des Pauvres.</p> <p>Il vous faut indiquer quelle est la fraternité concernée</p> <p>Quel est l'étage où la personne vit</p> <p>Quelles sont ses ressources mensuelles</p>

Un grand merci de vous investir dans cette démarche passionnante ; nous espérons qu'elle vous offrira l'occasion de riches contacts, qui seront utiles à l'ensemble de nos réseaux, au niveau local d'abord mais aussi au niveau national.

Projet JC 23/06/05

Revu par Amélie, Magali et Dominique le 21 juillet 2005