

Institut universitaire de médecine sociale et préventive - IUMSP  
Centre d'évaluation et d'expertise en santé publique - CEESAN

# Évaluation du projet Age et Migration

Raphaëla Minore, Jean-Pierre Gervasoni

RAISONS DE SANTÉ 247 – LAUSANNE

*Unil*  
UNIL | Université de Lausanne



## Raisons de santé 247

**Étude financée par :** Entraide Protestante Suisse (EPER)

**Citation suggérée :** Minore R, Gervasoni J-P. Évaluation du projet Age et Migration. Lausanne, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, 2015 (Raisons de santé 247).

**Remerciements :** A toutes les personnes qui ont participé à l'évaluation.

**Date d'édition :** Août 2015

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
1.1	Le projet " Age et Migration " .....	7
<b>2</b>	<b>Méthodes .....</b>	<b>9</b>
2.1	Déroulement de la théorie d'action.....	11
2.2	Questions d'évaluation.....	12
2.3	Structure du rapport.....	12
<b>3</b>	<b>Présentation du projet .....</b>	<b>13</b>
3.1	Analyse des données de monitoring.....	15
3.2	Adaptation à la réalité du terrain.....	18
3.2.1	Rôle et type d'engagement de la personne ressource.....	18
3.2.2	Groupe de migrants.....	19
3.2.3	Modalité de transmission de l'information.....	19
3.2.4	Lien entre les réseaux existants.....	19
<b>4</b>	<b>Résultats des entretiens .....</b>	<b>21</b>
4.1	Synthèse du focus group avec la communauté ex-yougoslave.....	23
4.1.1	Connaissance du projet.....	23
4.1.2	Intérêt pour le projet .....	23
4.1.3	Informations reçues .....	23
4.1.4	Transmission de l'information .....	24
4.1.5	Activités de loisirs .....	24
4.1.6	Avenir du projet .....	25
4.2	Synthèse du focus group avec la communauté portugaise.....	25
4.2.1	Connaissance du projet.....	25
4.2.2	Intérêt pour le projet .....	26
4.2.3	Informations reçues .....	26
4.2.4	Transmission de l'information .....	26
4.2.5	Activités de loisirs .....	27
4.2.6	Avenir du projet .....	27
4.3	Synthèse des entretiens avec les médiateurs de la communauté ex-yougoslave.....	28
4.3.1	Activités professionnelles des médiateurs interculturels.....	28
4.3.2	Mesures proposées à la population migrante vieillissante.....	28
4.3.3	Communauté en contact avec les médiateurs .....	29
4.3.4	Activités relatives au projet.....	29
4.3.5	Articulation du projet avec les offres existantes .....	29
4.4	Synthèse des entretiens avec les partenaires du projet.....	30
4.4.1	Rôle des partenaires.....	30
4.4.2	Formation aux médiateurs interculturels .....	30
4.4.3	Séances d'information.....	31

4.4.4	Activités de loisirs .....	31
4.4.5	Pertinence du projet.....	32
4.4.6	Collaboration .....	32
4.4.7	Améliorations.....	32
5	Théorie d'action.....	35
6	Conclusions et pistes de réflexion .....	39
7	Annexes .....	43
7.1	Grille pour les focus groupes auprès des bénéficiaires .....	45
7.2	Grille pour les entretiens auprès des médiateurs interculturels.....	46
7.3	Grille pour les entretiens auprès des partenaires .....	47

# 1

# Introduction



# 1 Introduction

La Suisse compte plus de 280'000 personnes âgées de plus de 55 ans issues de la migration, sans compter les personnes naturalisées. Ce nombre élevé et croissant de migrants vieillissants s'inscrit dans un contexte de vieillissement de la population. Plusieurs études menées au niveau national et qui portaient sur les communautés italienne, espagnole et ex-yougoslave ont mis en évidence une importante vulnérabilité sociale et sanitaire au sein de ces groupes de populations. Cette fragilité socio-sanitaire résulte souvent d'un parcours migratoire difficile.

A l'état de santé fragilisé des migrants s'ajoutent des risques accrus de pauvreté et un danger d'isolement dû à leur intégration limitée dans la société locale. En effet, une grande partie de ces personnes maîtrisent peu la langue du pays d'accueil, ce qui a entre autres pour conséquence une méconnaissance du système social et sanitaire suisse. Les migrants vieillissants s'appuient donc essentiellement sur leur réseau de proches pour les aider à faire face aux difficultés quotidiennes.

## 1.1 Le projet " Age et Migration "

Sur la base des différents constats résumés de manière succincte ci-dessus et pour répondre à cette problématique, l'Entraide Protestante Suisse (EPER) a mis sur pied en 2006, un premier projet destiné à ce public dans le canton de Zurich et a démarré un projet similaire dans le canton de Vaud en 2012.

Le projet pilote de l'EPER " Age et Migration " consiste à proposer aux migrants âgés de plus de 55 ans du canton de Vaud des activités pouvant contribuer à améliorer leurs conditions de vie. Ce projet vise aussi à faciliter l'accès à diverses informations et prestations relatives à l'âge et à la santé. Il permet également de lutter contre l'isolement en proposant diverses activités de socialisation.

Le projet a démarré avec la communauté ex-yougoslave en 2012 et a été élargi en 2014 à la communauté portugaise. Le projet est soutenu par le Service des assurances sociales et de l'hébergement du canton de Vaud (SASH) et s'appuie sur une étroite collaboration avec Pro Senectute Vaud.

En raison de son caractère novateur, les responsables du projet et les organismes financeurs ont souhaité une évaluation de la phase pilote du projet " Age et Migration " qui fait l'objet du présent rapport.



# 2

# Méthodes



## 2 Méthodes

Une approche d'évaluation de processus et accompagnante a été utilisée. Cette approche combine des méthodes qualitatives et quantitatives.

Pour l'approche quantitative, nous nous sommes appuyés sur divers documents du projet (rapports d'activités, documents du projet, etc.) afin d'analyser les données de monitoring.

Pour l'approche qualitative, nous avons conduit une série d'entretiens semi-directifs auprès des responsables du projet (N=2) et des partenaires directement impliqués dans la réalisation du projet (N=3), ainsi qu'auprès de personnes ressources (N=3). Au total 8 entretiens ont été menés. Les grilles d'entretien (Annexes 7.2 et 7.3) et la liste des personnes à interviewer ont été validées par la cheffe de projet. Les entretiens ont été enregistrés après accord des participants et retranscrits.

Pour les personnes directement concernées par le projet (les bénéficiaires) nous avons conduit deux focus groups, un parmi la communauté portugaise et un parmi la communauté ex-yougoslave. Les focus groups se sont déroulés en présence des personnes ressources respectives, lesquelles se sont chargées de la traduction quand celle-ci était nécessaire. Le focus group auprès de la communauté portugaise a eu lieu le 28 mai 2014 à Yverdon dans le cadre d'un café rencontre et a réuni 5 femmes ayant un âge moyen estimé de 55 ans. Le focus group auprès de la communauté ex-yougoslave a eu lieu le 1 septembre 2014 dans les locaux de l'EPER à Lausanne et a réuni 7 bénéficiaires dont 4 femmes et 3 hommes âgés de 50 à 60 ans. La trame utilisée pour la conduite des focus-groupes a été validée par la cheffe de projet (Annexe 7.1).

De plus, une réflexion sur le cadre logique utilisé pour le développement et le suivi du projet a été conduite avec les responsables du projet. Le développement d'une théorie d'action (cadre conceptuel de l'action) a été effectué le 1er octobre 2014 avec les responsables de projet au sein des bureaux de l'EPER. Elle a été animée par deux collaborateurs de l'IUMSP. Celle-ci visait à clarifier les processus et les liens entre les objectifs du projet et les moyens mobilisés par ce dernier pour y parvenir.

### 2.1 Déroulement de la théorie d'action

La théorie d'action s'est déroulée de la manière suivante :

- Sur la base des divers documents mis à disposition par l'EPER, les collaborateurs de l'IUMSP ont préalablement identifié une liste non exhaustive des divers objectifs déclarés du projet, qui ont été retranscrits un à un sur de petits rectangles en papier.
- Lors de la séance de théorie d'action, les participants présents étaient, dans un premier temps, invités à lire attentivement ces différents objectifs, à les corriger, les supprimer ou

en ajouter d'autres, si besoin. Il leur était également demandé de mettre à plat l'ensemble de ces objectifs, en les classant par objectifs à court, moyen et long terme.

- Il s'agissait ensuite de construire la théorie d'action : pour ce faire, les participants étaient invités à mettre sur la gauche d'une grande table les objectifs à court terme, mais également les éventuels mesures ou moyens nécessaires pour les atteindre. Plus à droite, les objectifs à moyen terme étaient placés, puis les objectifs à plus long terme.
- Enfin, les participants étaient invités à visualiser l'ensemble, à opérer les modifications de classement ou de dénomination d'objectifs qui leur semblaient nécessaires et à créer des liens logiques entre les divers objectifs mis à plat.

## 2.2 Questions d'évaluation

Les questions d'évaluation qui figurent ci-dessous ont été développées avec les responsables du projet lors d'une séance de travail préliminaire à l'évaluation.

- Comment le projet " Age et Migration " a-t-il été développé ? Quels sont les points positifs, quelles sont les difficultés rencontrées, quelles sont les pistes d'amélioration à envisager ?
- Quelle est la place de la médiation et le rôle des personnes ressources ?
- Comment les collaborations avec les divers partenaires du projet se sont-elles développées, quels sont les éléments positifs, les difficultés rencontrées, les pistes d'amélioration à envisager ?
- Dans quelles mesures le projet peut-il améliorer les autres prestations publiques existantes ? Existe-t-il des doublons entre le projet " Age et Migration " et les autres offres ?
- Quel est l'impact du projet " Age et Migration " auprès des bénéficiaires ?

## 2.3 Structure du rapport

Le rapport d'évaluation présente au chapitre 3 l'analyse des données de monitoring et les informations liées à l'adaptation du projet à la réalité du terrain. Le chapitre 4 contient l'analyse des entretiens et des focus groupes. Le chapitre 5 porte sur la théorie d'action. Finalement, le chapitre 6 présente les conclusions sous la forme de réponses aux questions d'évaluation et de pistes de réflexion pour la suite du projet.

# 3

## Présentation du projet



## 3 Méthodes

### 3.1 Analyse des données de monitoring

Le projet « Age et Migration » souhaite contribuer à accroître la qualité de vie des migrants de plus de 55 ans du canton de Vaud, d'une part en leur facilitant l'accès à diverses informations et prestations relatives à la santé et à l'âge, par l'organisation de séances d'information et de cafés-rencontres, et d'autre part en leur permettant de « sortir » de l'isolement en leur proposant diverses activités dites de socialisation.

Le projet avec la communauté portugaise a débuté en février 2014. L'EPER, avec la collaboration de médiateurs interculturels avait comme objectifs d'entrer en contact avec les lieux de vie des migrants et d'organiser, en collaboration avec les responsables ou personnes influentes au sein des lieux de vie, des séances d'information, des cafés-rencontres et des activités de socialisation. Les objectifs prévus et les résultats intermédiaires sont synthétisés dans le tableau 1. Les objectifs relatifs au projet pour la communauté portugaise sont actuellement en cours de réalisation, étant donné que le projet a débuté parallèlement à la présente évaluation.

Le projet avec la communauté d'origine ex-yougoslave a débuté en 2012 et s'est poursuivi en 2013 et 2014. Le tableau 2 résume les activités effectuées et le nombre de personnes atteintes actuellement par le projet au sein de la communauté ex-yougoslave.

**Tableau 1 Objectifs et résultats intermédiaires pour la communauté portugaise**

Objectifs	Indicateurs-Activités prévues	Activités effectuées	Objectifs
Création de groupes et investissement des lieux de vie	Analyse des besoins de la communauté portugaise en 2013. Investissement de 3 lieux de vie en 2014	Analyse des besoins terminée en 2013  Investissement de 3 lieux de vie en 2014	100-150 personnes ont eu l'information via une annonce
Information aux migrants concernant les assurances maladies, subsides, AVS, AI, PC, aide et soin à domicile, services disponibles et orientation vers les services en fonction de leur besoin		1 séance d'information en 2014	15 personnes ont participé à la séance d'information
Renforcement du réseau communautaire des migrants, les migrants sortent de l'isolement	1 activité de socialisation	3 cafés-rencontres et 1 soirée culturelle	6 personnes ont participé aux activités de socialisation

**Tableau 2 Objectifs et résultats pour la communauté ex-yougoslave**

Objectifs	Indicateurs-activités prévues	Activités effectuées	Nb de migrants atteint-e-s estimé	Changement et développement en cours de projet
Création groupes de migrants et investissement des lieux de vie	Indicateurs formulés en 2012 : 7-8 groupes de migrants de 10 participants des communautés bosniaque, kosovare, serbe, et macédonienne  Indicateurs formulés en 2013 pour les années 2013 et 2014 : 6 lieux de vie des communautés ex-yougoslave	7 lieux de vie ont accepté de collaborer au projet	5 communautés atteintes : bosniaque, kosovare, macédonienne, serbe et turque	L'impossibilité de constituer plusieurs groupes de migrants au sein d'un lieu, a amené l'EPER à modifier ses objectifs en se focalisant en 2013 sur les lieux de vie à investir, ceux-ci constituant respectivement un groupe de migrants
Informations aux migrants (assurances maladies, subsides, AVS, AI, PC, aide et soin à domicile, services disponibles EMS) et orientation vers les services en fonction des besoins	Les indicateurs formulés en 2012 pour 2012-2014 : 3 séances en 2012, 4 en 2013 et 2014 avec la majorité des séances d'information avec un expert externe, total 11 séances d'information avec un minimum de 50% de participation des migrants du groupe  Les indicateurs formulés en 2013 : 16 séances d'information en 2013, 25 séances en 2014, avec la moitié des séances d'information avec un expert externe, et 2 séances par lieu de vie. Un minimum de 10 participants par séances est attendu  Organisation de permanence d'écoute et d'orientation au sein des deux lieux de vies	27 séances d'information (10 en 2012, 11 en 2013) avec un nombre estimé de participants par séance de 8  17 permanences d'écoute et d'orientation organisées au sein de 2 lieux de vie e 5 visites à domicile	344 migrants des communautés visées entre 2012-2014)  120 migrants hors groupe-cible	Les objectifs formulés en 2012 pour 2013 et 2014 divergent de ceux qui ont été formulés en 2013 pour les années 2013 et 2014. L'EPER a augmenté le nombre de séances d'information prévues, et prévoit l'organisation de permanences d'écoute et d'orientation au sein de deux lieux de vie. Au vu du nombre important de demandes individuelles en 2013 (plus de 40 personnes), il a été décidé d'ouvrir également une permanence d'écoute et d'orientation à l'EPER, actuellement la responsable reçoit régulièrement des demandes  En 2013, en raison de la difficulté à atteindre les femmes, des visites à domicile ont été organisées, au total 5 visites, permettant d'atteindre 8 migrants vieillissant dont 6 femmes
Renforcement du réseau communautaire, les migrants sortent de l'isolement	Les indicateurs formulés en 2012, chaque groupe de migrants participe à 1 activité, 3 à 4 activités proposées en 2012, 2 activités et une rencontre annuelle en 2013 et 2 activités et une rencontre annuelle en 2014. En outre des cafés rencontres sont prévus en 2013 et 2014  Les indicateurs formulés en 2013, les bénéficiaires des différents lieux participent à au moins une activité de socialisation. L'EPER analyse la possibilité d'ouvrir un café-rencontre pour les migrants au sein d'un centre médico-social	7 activités entre 2013-2014	61 (ce chiffre se base sur 4 activités pour lesquelles nous avons des données)	Plusieurs activités de loisirs ont été organisées (ballade, pique-nique, sorties cinéma, soirée danse folklorique, excursion et soirée culturelle). Toutefois, aucun café rencontre n'a été organisé. Cette communauté ne serait pas preneuse de ce type d'activité

Objectifs	Indicateurs-activités prévues	Activités effectuées	Nb de migrants atteint-e-s estimé	Changement et développement en cours de projet
Recrutement des personnes ressources	2 personnes ressources sont recrutées pour chaque communauté	En 2012, 6 personnes ressources recrutées En 2014, 4 personnes ressources recrutées		En 2012, 6 personnes ressources bénévoles ont été recrutées, puis 4 d'entre elles ont quitté leur fonction. L'EPER a dû recruter en cours de projet deux autres personnes ressources. L'ensemble des personnes ressources sont rémunérées actuellement
Les personnes ressources sont préparées à leur tâche	Les indicateurs formulés en 2012 : 3 cours en 2012, 4 en 2013 et 4 en 2014 avec 50% de participation de la part des personnes ressources. Les indicateurs formulés en 2013, 3 cours avec 50% de participation	Au moins 3 formations ont été dispensées aux personnes ressources  Les personnes ressources ont été formées		Le modèle de formation (4 cours) a dû s'adapter au nombre de participants et aux nouvelles personnes ressources
Les personnes ressources sont encadrées et soutenues	Les indicateurs formulés en 2012, 3 séances de travail en 2012, 4 en 2013, et 4 en 2014 Les indicateurs formulés en 2013, chaque personne ressource rencontre la responsable 1 fois par année, un échange régulier, un soutien continu et une séance annuelle est prévue	1 journée d'échange et plusieurs séances de travail ont été effectuées  La responsable a des échanges réguliers avec les personnes ressources		

L'EPER a atteint l'ensemble des objectifs fixés pour la communauté ex-yougoslave en ce qui concerne le nombre de lieux de vie investis, le nombre de séances d'information et le nombre d'activités de socialisation organisées. L'ensemble des lieux de vie (association macédonienne «Aleksander Makedonski»-Yverdon, association islamique bosniaque-Yverdon, centre islamique albanais-Lausanne, église des Trois Hiérarques-Lausanne, espace Hommes-Mozaïk-Lausanne, centre culturel turc-Moudon, maison de quartier Villa Métisse-Vevey) ont accepté de participer au projet et ont collaboré à l'organisation des séances d'information et des activités de loisirs.

Les objectifs fixés par rapport au nombre de séances prévues par lieu de vie ont globalement été atteints. Au total 21 séances d'information ont été effectuées entre 2012 et 2013, et des permanences d'information ont également été organisées, au total 17 permanences d'information, 13 à l'espace Hommes-Mozaïk à Lausanne et 4 à l'Association islamique bosniaque à Yverdon.

Les objectifs par rapport au nombre de participants par séance, à savoir environ 10 personnes par séance, a globalement été atteint, le nombre de participants appartenant au groupe cible de 55 ans et plus est estimé à 8 personnes par séance (ce nombre est estimé faute de statistiques régulières par rapport au nombre de participants par tranche d'âge, l'âge des participants n'a pas été demandé, mais évalué par la responsable du projet).

Les objectifs fixés par rapport aux activités de loisirs ont également été atteints, entre 2012 et 2013, l'EPER a organisé une ballade dans le Lavaux, un pique-nique et des activités sportives au bord du Lac Léman, des sorties cinéma, une soirée de danse folklorique, une excursion culturelle à Zurich et une soirée culturelle.

## 3.2 Adaptation à la réalité du terrain

La réalité du terrain a nécessité des adaptations concernant les personnes ressources, les procédures relatives à la création de groupe de migrants, les modalités de transmission de l'information véhiculée aux migrants et les modalités de collaboration entre les institutions du réseau.

### 3.2.1 Rôle et type d'engagement de la personne ressource

Initialement 6 personnes ressources ont participé au projet à titre bénévole, puis 4 d'entre elles ont trouvé un emploi et ont quitté leur fonction. Afin de garantir cette fonction, cette activité a été rémunérée par la suite et deux autres personnes ont été recrutées en cours de projet.

Les activités demandées aux personnes ressources demandent à ce que ces dernières soient reconnues et connues au sein de la communauté, mais aussi à ce qu'elles soient bien intégrées et à ce qu'elles maîtrisent le français, l'objectif étant qu'elles puissent donner des informations et organiser des séances d'informations et des activités de loisirs, sans toutefois se substituer au rôle d'un assistant social. Afin de pouvoir réaliser ces objectifs, elles doivent elles-mêmes connaître des personnes ressources influentes actives au sein des communautés respectives, c'est

pourquoi, le terme de « personnes ressources » a été remplacé par le terme de « médiateurs interculturels ».

Le moment auquel ces personnes jouent un rôle comme multiplicateur de l'information reste à clarifier, ainsi que leur cercle de compétences. Actuellement, elles informent les migrants de l'opportunité de s'adresser à l'EPER, cette modalité ne semble toutefois pas satisfaisante sur le long terme, façonnant ainsi l'EPER comme une autre institution du réseau indispensable aux migrants, et non comme un facilitateur à l'accès au réseau. L'objectif à long terme est que les migrants puissent être autonomes dans leur démarche auprès des institutions existantes du réseau actuel. Une définition englobant aussi bien les tâches que l'environnement des médiateurs reste à développer.

### **3.2.2 Groupe de migrants**

Il était initialement prévu de former des groupes de participants aux séances d'information au sein d'un lieu de vie «groupe de migrants». En pratique, la formation de groupe n'a pas été envisageable avec la communauté ex-yougoslave, toutes les personnes intéressées sur les lieux de vie ont été invitées à suivre les séances d'information, le nombre de participants pouvant aller de 2 à 40 par séance, selon les contenus et le moment auquel la séance était organisée, au final il y a un groupe par lieu de vie.

### **3.2.3 Modalité de transmission de l'information**

Au vu du nombre important de demandes individuelles en 2013, il a été décidé de mettre en place, en février 2014, une permanence d'écoute et d'orientation une après-midi par semaine au bureau de la responsable du projet. Dans le cadre de ces permanences, la responsable reçoit une à deux personnes par après-midi pour une écoute, une analyse et une orientation personnalisée. Les entretiens durent entre 1h et 1h30. Dans ce cadre, la responsable explique les prestations touchées, fait également le lien avec l'assistant social et prend les rendez-vous au besoin.

Etant donné la faible participation des femmes lors des séances d'information, des visites à domicile ont également été effectuées afin d'atteindre plus de femmes à travers le projet, au total cinq visites à domicile ont pu être effectuées.

### **3.2.4 Lien entre les réseaux existants**

Dans le cadre des demandes individuelles formulées par les migrants lors des entretiens aux permanences d'écoute et d'information au sein des bureaux de l'EPER, il est nécessaire d'une part de faire connaître le projet aux institutions pouvant répondre à la demande, mais aussi de faire le lien entre les prestations de cette dernière et les autres institutions pouvant prendre en charge le développement ou le suivi de la demande. Par conséquent, un travail avec le réseau est nécessaire, d'une part pour orienter le migrant vers les institutions adéquates en temps utile, mais aussi pour faciliter le travail des institutions mêmes. Il est nécessaire que les institutions (EVAM, SAGE, Pro Senectute, etc.) connaissent l'ensemble des prestations possibles au sein du réseau, et qu'elles puissent renforcer leur collaboration.



# 4

## Résultats des entretiens



## 4 Résultats des entretiens

### 4.1 Synthèse du focus group avec la communauté ex-yougoslave

#### 4.1.1 Connaissance du projet

Les participants ont entendu parler du projet soit dans le cadre de leur fréquentation des activités organisées par l'Espace Mosaïk (association Appartenances) soit par des connaissances qui leur ont parlé « d'une personne qui aide ». Une majorité participe depuis le début du projet (depuis 2012), une minorité a rejoint le projet il y a 4 mois environ.

#### 4.1.2 Intérêt pour le projet

Le soutien apporté par le projet est bienvenu car il comble un manque de connaissances concernant les étapes à suivre pour s'informer, et un manque de connaissances concernant les possibilités en matière d'assurances sociales et de permis de séjour.

*« Pour nous ce n'est pas facile, vous vous avez les avocats, et vous êtes tranquilles, pour nous, la loi, l'administration, c'est très compliqué ». « Grâce à la cheffe de projet, j'ai obtenu l'AVS et les prestations complémentaires, car l'assistant de l'EVAM n'était pas au courant, la cheffe de projet a pu discuter et obtenir les droits. Je suis très fier d'elle ».*

*« Si ce projet avait existé il y a 20 ans, on aurait eu une vie plus simple ».*

En ce qui concerne les activités de loisirs, l'ensemble des participants rapportent être très contents de prendre part aux activités de loisirs et sont ravis de l'ambiance et des interactions au sein du groupe. Certains participants soulignent que ces activités sont bénéfiques, qu'elles leur permettent de sortir de leur solitude, et qu'ils-elles souhaitent s'investir dans l'organisation des activités de loisirs à l'avenir.

*« Moi je suis isolée et je ne connais pas beaucoup de monde. Je ne connaissais pas Espace Mosaïk non plus. Maintenant je suis prête à donner l'information et je peux fréquenter le groupe. Il y a un grand besoin de communication dans la communauté ».*

#### 4.1.3 Informations reçues

Deux participants ont pu bénéficier des séances d'information, ils rapportent que les informations reçues à la séance d'information concernant les prestations complémentaires restent encore abstraites et compliquées pour eux, mais qu'ils ont eu l'occasion de poser des questions. Par

ailleurs, les informations relatives aux autorisations de voyage en fonction du permis de séjour leur ont été utiles.

*« Cela reste très compliqué, beaucoup de questions ont été posées aux intervenantes, mais, même elles, ne savent pas tout, même pour un économiste le système de franchise n'est pas aisé, qu'est-ce que cela veut dire franchise ? ».*

Plusieurs participants dépendent encore de l'EVAM et ne font pas partie du publique cible de Pro-Senectute, ils rapportent que dans ce cadre ils ne reçoivent pas d'information, les personnes en charge de leur dossier ne sont pas au courant des possibilités après leur sortie de l'EVAM. Ils soulignent qu'il est nécessaire que cette thématique soit abordée à leur sortie.

Pour la majorité des participants, les informations relatives aux prestations complémentaires, aux permis de séjour et aux demandes d'AI ont été obtenues dans le cadre d'un entretien individuel avec la cheffe de projet.

Les participants sont très contents des informations reçues, mais aussi du soutien administratif qui leur a permis de résoudre leurs propres difficultés. Dans le cadre de ce projet, la majorité rapporte avoir pu bénéficier d'un soutien et d'une aide pour l'obtention de l'AVS, ou des prestations complémentaires ou de l'AI.

#### 4.1.4 Transmission de l'information

La majorité transmet l'information concernant le projet à des amis, des connaissances qui ont besoin d'aide, en les informant « qu'une personne peut les aider ». Ils-elles ne fournissent pas des informations relatives aux prestations complémentaires, ou autres, celles-ci étant encore floues pour eux, mais ils-elles dirigent directement les personnes vers la cheffe de projet. La majorité communique également les informations relatives aux activités de loisirs et les motive à y participer.

*« J'ai transmis les détails à... je lui ai parlé de la cheffe de projet qui aide ....j'ai aussi parlé à une dame qui a besoin d'aide, qui est venue aussi, si je trouve quelqu'un, tout de suite je réagis ».*

*« Je connais beaucoup de personne de Bosnie et d'ex-Yougoslavie, je les dirige vers l'EPER et vers la cheffe de projet. On a toujours besoin de communication et c'est toujours mieux d'être deux par rapport à un problème ».*

#### 4.1.5 Activités de loisirs

La majorité a participé à plusieurs activités de loisirs dont : sorties au bord du Lac, sortie à Zurich, à Leysin, promenades, etc. La majorité est très contente et aime beaucoup participer à ses sorties et rencontrer le groupe. Ces sorties permettent à certains de sortir de leur isolement, de leurs soucis et frustrations et d'échanger avec d'autres personnes, pour d'autres de retrouver le plaisir de pouvoir profiter des loisirs et des voyages.

*« Quand on échange, on a l'occasion de sortir de sa frustration, et cela fait du bien de savoir que notre situation n'est pas la pire ».*

*« J'ai beaucoup aimé ne pas être seule, et je participerai aux autres activités qui seront organisées ».*

*« Quand j'étais jeune, je voyageais beaucoup, car il y avait un respect énorme en Europe pour les pays de l'est, et c'était un plaisir. Après la guerre, ma vie est devenue comme une prison, pas le droit de voyager, ..., avec la cheffe de projet on a profité et c'était un plaisir, tout le monde aime, ... ».*

La majorité invite des connaissances et amis à ces activités mais à part une ou deux personnes, plusieurs personnes invitées ne participent pas. Selon eux, cela vient du fait que les personnes sont méfiantes et qu'elles ont perdu l'habitude de se rencontrer.

*« Les gens sont très méfiants, et ont beaucoup de méfiance, même entre eux ; et il y a aussi des divisions entre les ethnies, et aussi on a perdu l'habitude de se réunir ; les personnes ne croient pas que c'est vrai, d'autres sont centrées sur leurs problèmes et ne s'ouvrent pas à d'autres activités, elles n'ont pas assez confiance les unes aux autres pour se rencontrer ».*

#### **4.1.6 Avenir du projet**

La majorité souhaite contribuer et s'investir pour le projet afin que d'autres activités soient proposées et ce de manière plus fréquente. La majorité souhaite également que le groupe s'agrandisse et que d'autres personnes puissent en profiter.

*« J'aimerais que le groupe s'agrandisse, et m'investir plus dans le projet, et faire profiter d'autres personnes de mon expérience ».*

## **4.2 Synthèse du focus group avec la communauté portugaise**

### **4.2.1 Connaissance du projet**

La majorité des participantes ont eu connaissance du projet par une amie, la minorité dans le cadre d'une présentation du projet par la cheffe de projet à l'église portugaise. Leur participation est récente, elles se réunissent pour la quatrième fois dans le cadre de cafés-rencontres et d'une soirée culturelle. La majorité des participantes se connaissent et une minorité partage des liens familiaux.

### 4.2.2 Intérêt pour le projet

Pour la majorité, ce projet est l'occasion de passer du temps avec d'autres personnes, mais aussi l'occasion de sortir de la routine en apprenant de nouvelles choses et en faisant de nouvelles activités.

*« C'est l'occasion pour être toutes ensemble et parler un petit moment ».*

*« C'est l'opportunité de faire des choses qu'on n'a pas l'habitude de faire, cela nous met un peu dans un développement qu'on n'avait pas eu jusqu'à maintenant ».*

### 4.2.3 Informations reçues

Une participante, accompagnée de son conjoint à la retraite, a assisté à la séance d'information concernant les prestations sociales organisée à Yverdon, les autres participantes n'ont pas assisté à cette séance.

Dans le cadre de la séance d'information, le couple a pu bénéficier des informations souhaitées concernant les modalités relatives à la retraite et au système de santé au Portugal, et a connaissance actuellement des possibilités.

Pour la majorité, ces informations sont nécessaires, elles mentionnent qu'elles n'ont pas de connaissances relatives au système suisse, mais aussi relatives au système de santé portugais. Elles rapportent que certaines peuvent se renseigner en Suisse auprès du syndicat et au Portugal auprès de l'assurance sociale, mais qu'une information supplémentaire est utile pour mieux comprendre l'ensemble des possibilités lors d'incertitudes, et elles souhaitent pouvoir compter sur une personne qui connaisse bien le système et qui puisse le leur expliquer.

*« Par exemple, j'ai travaillé en Suisse et au Portugal, qu'est-ce que je fais avec les deux comptes ici et là-bas ? ».*

*« Nous n'avons pas de notion, on n'a pas connaissance de comment les choses marchent, ... » « il est important qu'on soit bien renseigné car des fois on peut se planter avec une petite chose ou une autre qu'on ne connaît pas ».*

*« C'est vrai, le syndicat aide, mais nous on peut toujours ne pas comprendre, et il est utile d'avoir une personne qui connaisse le système pour nous informer ».*

### 4.2.4 Transmission de l'information

La majorité n'a pas parlé du projet à d'autres connaissances ou ami-e-s. Pour certaines, étant donné que l'information a été véhiculée dans le cadre de la messe portugaise, les personnes qu'elles connaissent ont été informées. Une participante a transmis les informations relatives au projet à une connaissance, mais cette dernière n'a pour l'instant pas pris part au café rencontre. Les avis sont mitigés par rapport à qui devrait transmettre l'information relative au projet. Certaines estiment qu'elles pourraient transmettre l'information, d'autres pensent que l'information pourrait être aussi bien véhiculée par la cheffe de projet que par elles-mêmes. La

majorité s'accorde sur le fait qu'un support papier indiquant les dates des rencontres est indispensable.

*« Je pense que c'est nous, mais bon, je ne sais pas.. »...« moi je pense que cela pourrait être les deux ».*

#### 4.2.5 Activités de loisirs

La majorité a pris part aux cafés-rencontres et à une soirée cinématographique. Les activités culturelles suscitent leur intérêt.

*« Le cinéma ça me va, moi, cela fait 21 ans, depuis que je suis là, que je ne vais pas au cinéma ».*

*« Pour moi, les sorties, car on est venu, on a élevé nos enfants et on n'a pas eu le temps de connaître la Suisse, ... ».*

Dans le cadre des cafés-rencontres, la majorité rapporte avoir eu l'occasion de passer un moment ensemble, de discuter et d'avoir eu la possibilité de proposer des activités pour les prochaines rencontres. Les participantes sont très enthousiastes à l'idée d'apprendre des choses qu'elles n'ont pas apprises jusqu'à maintenant, et qu'elles ne savent pas faire, par exemple : apprendre à nager et à utiliser un ordinateur. Elles s'accordent sur le fait que ces apprentissages sont importants pour elles, d'une part pour pouvoir profiter des activités de loisirs et d'autres part pour travailler et acquérir des compétences.

Elles soulignent que « seules », il n'est pas possible d'apprendre de nouvelle chose, d'une part parce qu'elles n'ont pas de professeur, et d'autres part parce qu'il est difficile de se donner le courage et le temps pour apprendre toute seule. Ces café-rencontres sont donc l'occasion de se donner le temps pour faire un apprentissage.

*« S'il n'y a personne pour nous apprendre on va jamais apprendre, à la maison on ne peut pas apprendre ».*

*« On ne peut pas apprendre toute seule, si on est seule on ne va pas se donner le temps, et si on est en groupe, on a notre courage pour apprendre et on se dit ce temps c'est pour faire ça ... J'ai fait un cours d'informatique et je ne savais pas travailler avec l'ordinateur...cela m'a rappelé mon père et ma mère qui ne savaient pas lire et écrire et, je me suis sentie analphabète comme on dit ».*

#### 4.2.6 Avenir du projet

Les participantes souhaitent que le projet se développe, que de nombreuses activités puissent être proposées, et que d'autres personnes puissent également y participer. Elles s'accordent sur le fait qu'elles sont prêtes à soutenir la cheffe de projet, mais que les propositions et les décisions doivent être portées par cette dernière, et qu'il est nécessaire que la cheffe de projet soit présente pour pouvoir se réunir.

*« Moi je préfère que cela soit la cheffe de projet qui prenne les décisions et fasse des propositions, et que nous on la soutienne, ..., elle connaît plus que nous, elle a plus d'expérience et elle connaît des personnes, lesquelles connaissent plus que nous ».*

## 4.3 Synthèse des entretiens avec les médiateurs de la communauté ex-yougoslave

### 4.3.1 Activités professionnelles des médiateurs interculturels

Un médiateur interculturel est en fonction à l'EPER depuis le début du projet, deux autres ont été engagés en avril 2014. La personne en fonction depuis le début du projet a commencé en tant que bénévole, puis son statut a changé, et il a été rémunéré pour ses activités.

Les médiateurs interculturels exercent dans différents domaines d'activité. Un exerce plusieurs fonctions et est actif au sein de plusieurs institutions. Une personne exerce au sein d'une association pour migrants comme interprète communautaire, une personne exerce au sein d'une garderie comme éducatrice de la petite enfance et enseigne au sein d'une école étrangère, une n'exerce pas d'activité en Suisse.

### 4.3.2 Mesures proposées à la population migrante vieillissante

Aucune des institutions au sein desquelles les médiateurs interculturels exercent ne propose de mesures spécifiques officielles et exclusives à la population migrante vieillissante.

Au sein de l'école étrangère, des journées intergénérationnelles sont proposées afin de réunir parents et grands-parents autour de l'enfant, mais n'ont pas comme objectif principal de proposer des mesures de soutien aux migrants vieillissants.

Au sein de l'association pour migrants, diverses activités et des psychothérapies sont proposées aux migrants. Le médiateur et interprète rapporte que des mesures sont prises en fonction des besoins des migrants, sans toutefois être incluses dans les charges de travail ou rémunérées. Selon les contextes, l'interprète est amené, suite aux séances de psychothérapies suivie par le-la migrant, à l'orienter vers d'autres services, à répondre à des questions relatives à l'incompréhension de la langue, et au système administratif et social suisse, sans pour autant pouvoir bénéficier à l'interne de l'expertise d'une assistante sociale pouvant venir en aide. Grâce à son engagement en tant que médiateur interculturels à l'EPER, il peut consacrer officiellement du temps pour orienter et suivre ces personnes, et bénéficier d'une expertise en matière d'assurances sociales.

### 4.3.3 Communauté en contact avec les médiateurs

Les médiateurs s'accordent sur le fait que les personnes de la communauté ex-yougoslave présentent des difficultés financières et sociales, des difficultés de compréhension de la langue et du système administratif et social (PC, AI, retraite, autorisation de séjour, possibilités suite à leur hébergement en situation d'asile) et des problèmes de santé ; et qu'elles ont besoin d'être informées et accompagnées.

### 4.3.4 Activités relatives au projet

L'ensemble des médiateurs interrogés rapportent une excellente collaboration avec la cheffe de projet de l'EPER. Ils rapportent également que les activités liées à leur fonction ont été préalablement définies et sont claires.

En ce qui concerne les activités liées à l'information concernant le projet, l'ensemble rapporte transmettre l'information dans le cadre de leurs activités (lucratives ou non) aux publics cibles. Le médiateur actif au sein de l'association, a connaissance des difficultés des migrants, explique le projet oralement et les mesures qui peuvent être mises en place ; les autres médiateurs n'ont pas connaissance des difficultés des migrants et transmettent l'information globale aux personnes du groupe cible oralement ou à l'aide d'un flyer.

En ce qui concerne les séances d'information, la majorité a organisé et participé à plusieurs séances d'information concernant les assurances sociales, l'AVS, les PC, les aspects juridiques, et les droits relatifs à l'asile. Ils-elles rapportent la participation et l'intérêt des migrants du groupe cible. Un médiateur n'a organisé qu'une séance, pour laquelle aucun migrant invité n'a participé.

En ce qui concerne les activités liées à l'orientation des migrants vers les différents services, le médiateur actif au sein de l'association rapporte orienter les migrants vers les services selon les besoins; toutefois pour les questions relatives aux assurances sociales, il oriente les migrants vers la responsable de projet. Les autres médiateurs rapportent avoir orienté les migrants uniquement vers la responsable de projet.

En ce qui concerne le suivi, le médiateur actif au sein de l'association mentionne avoir suivi de manière individuelle des migrants, en les accompagnants aux entretiens proposés par les services. Les autres n'ont pas effectué de suivis individuels.

Par rapport aux activités de loisirs, un médiateur mentionne avoir organisé 3 activités de loisirs. Les autres n'ont pas organisé d'activité de loisirs.

### 4.3.5 Articulation du projet avec les offres existantes

Les médiateurs s'accordent sur le fait que le projet est nécessaire, qu'il répond aux besoins d'information et d'accompagnement des migrants, et souhaitent que le projet se poursuive et se développe. En outre, le médiateur au sein de l'association précise que le projet s'articule bien et est complémentaire avec les activités de l'association, il permet de bénéficier de temps mais aussi d'une expertise et de compétences supplémentaires pour orienter et accompagner les migrants.

## 4.4 Synthèse des entretiens avec les partenaires du projet

### 4.4.1 Rôle des partenaires

Trois personnes actives au sein de deux institutions partenaires, une association pour migrants et une fondation au service des personnes âgées, ont été interrogées. L'association pour migrants offre aux migrants, des possibilités de suivis thérapeutiques, des cours de français, et des activités récréatives (sportives, de construction, repas communautaires) ainsi que des espaces de parole. La fondation au service des personnes âgées offre aux personnes âgées des informations relatives à la retraite, des offres d'activités de loisirs, des soutiens et des orientations spécialisées relatives à l'AVS, aux prestations complémentaires, à la rente pont, etc.

Les personnes interrogées au sein des institutions partenaires sont actives dans le domaine du social et exercent différentes fonctions (voire pour une personne deux fonctions au sein de l'institution), un animateur socioculturel et interprète communautaire, un assistant social, et un membre de direction. Les institutions partenaires sont impliquées depuis le début du projet, l'une dispense les formations aux médiateurs interculturels et anime les séances d'information auprès des migrants, l'autre organise des activités de loisirs, aide à l'organisation de séances d'information et oriente les migrants en fonction des demandes vers l'EPER.

### 4.4.2 Formation aux médiateurs interculturels

La partenaire interrogée a dispensé avec une collègue trois formations à l'attention des médiateurs interculturels. Dans le cadre de ces formations, le système des assurances sociales a été présenté, l'objectif étant que les médiateurs acquièrent une connaissance générale globale du système et du réseau afin de pouvoir orienter et/ou accompagner les migrants vers les services compétents (par exemple pour des questions AI à Pro Infirmis, etc.). A la demande des médiateurs une information complémentaire a été apportée concernant les aspects relatifs aux permis de séjour.

Selon la partenaire, les médiateurs sont indispensables pour atteindre la population cible et pour amener une information et orientation adéquate aux migrants. La formation permet d'apporter aux médiateurs les connaissances nécessaires pour pallier à la méconnaissance du système et apporter aux migrants la bonne information.

*« Notre système social est compliqué, les gens entendent plein de choses, ils croient savoir, et ont d'une part l'impression de se faire flouer et d'autre part l'envie de bénéficier des mesures du système ».*

L'ensemble des médiateurs ont donné un retour positif concernant la formation, toutefois, la souligne qu'il est indispensable que les médiateurs aient du temps à disposition pour atteindre la population ciblée, les disponibilités d'un participant n'était pas satisfaisante pour mettre en pratique son rôle de médiateur.

### 4.4.3 Séances d'information

La partenaire interrogée a animé plusieurs séances destinées aux migrants concernant l'AI et les assurances sociales. Elle souligne que les trois quarts des participants correspondent au groupe cible, mais que le taux de participation est variable, de quelques personnes à 30 personnes, et qu'il faudrait pouvoir atteindre plus de personnes. En outre, au niveau du contenu, il est nécessaire de s'adapter à la variabilité des demandes, celles-ci peuvent concerner aussi bien le domaine des assurances sociales (décisions reçues relatives à l'AI et aux PC, résiliation et changement d'assurances) que le domaine des impôts, et le domaine juridique (droits aux PC à l'étranger, droits relatifs aux permis de séjours).

Les informations sont amenées de manière à ce qu'elles soient comprises, de manière vulgarisée, et dans la propre langue du migrant. Les séances sont interactives de sorte à ce qu'il y ait un échange possible. Les migrants ont également l'occasion de poser des questions en aparté et sont orientés au besoin à l'EPER qui offre un soutien et un accompagnement vers d'autres institutions, ou à la fondation partenaire.

Selon la partenaire de la fondation, les migrants sont contents de recevoir des informations.

*« Enfin, il y a des suisses qui s'intéressent à nous »*

Les migrants repartent avec des réponses concernant par exemple les modalités des assurances (dont les possibilités de refuser des assurances complémentaires, les possibilités de résiliation, ou la connaissance des possibilités de suivis individuels). Ces propos s'accordent avec le-la partenaire de l'association qui mentionne que les migrants ont besoins d'explications pour l'AI et les prestations complémentaires.

*« Les personnes ne savent pas vraiment à quoi cela correspond, ils confondent les prestations complémentaires avec la retraite, et sont souvent découragés ».*

Le projet a également donné lieu à une permanence, organisée une fois par mois, au sein de l'association pour migrants, selon la partenaire :

*« Cette permanence a renforcé les liens et la participation aux activités proposées par l'association, du moment que les migrants participaient à une activité, ils-elles posaient facilement des questions ».*

Depuis, le début du projet, suite aux séances d'information, la fondation a reçu 15 demandes de suivis en 2013 et 20 demandes en 2014. En outre, l'association reçoit quotidiennement 3 à 4 demandes de la part des migrants et oriente ces derniers à l'EPER.

### 4.4.4 Activités de loisirs

Dans le cadre de l'association pour migrants, plusieurs activités de loisirs à l'attention de la communauté ex-yougoslave ont été organisées (quatre sorties, une soirée folklorique, une soirée culturelle). La partenaire interrogée mentionne que les activités récréatives ont eu beaucoup de succès et que les participants en parlent positivement. Elle rapporte qu'actuellement des activités

récréatives sont proposées régulièrement et sont planifiées à l'avance pour l'année et : *« quand les personnes voient la date de l'activité, ils se réjouissent et vivent pour ce jour-là »*. Elle observe des changements: *« grâce à ces activités, les personnes âgées ne sont plus « out », elles ont leur planning, et elles commencent à remettre en question leur manière de faire »*. Elle mentionne que certaines personnes ont, suite à ces activités, créé un club de réunion.

#### 4.4.5 Pertinence du projet

Pour la partenaire de l'association, le projet a pallié à un manque au sein de l'institution. Avant que le projet existe, les personnes âgées participaient aux espaces de parole, mais les discussions n'aboutissaient pas à des solutions. Grâce au projet, l'association a pu répondre aux besoins des migrants et leur apporter une aide concrète. L'opportunité de s'adresser à l'EPER et d'orienter les migrants à l'EPER pour les questions relatives aux assurances sociales, mais aussi au domaine juridique facilite le travail de l'association et est un soutien nécessaire à leur population vieillissante. Le partenaire interrogé ajoute que :

*« Ce que nous offrons dépasse ce que les enfants peuvent aider. Les enfants ne sont pas forcément au courant, ou les parents se sentent gênés de faire appel à eux, maintenant certaines personnes reviennent ici »*.

Pour la partenaire de la fondation, ce projet s'articule bien avec les activités respectives de l'institution et les complète en apportant un outil facilitateur permettant d'atteindre la population migrants (laquelle n'était pas atteinte jusqu'à maintenant). Grâce à ce projet, la personne interrogée rapporte avoir acquis des connaissances relatives aux aspects migratoires qui lui permettent d'aborder les migrants, et d'être à jour sur les aspects relatifs aux droits des migrants. Elle rapporte également partager ces connaissances avec ses collègues n'étant pas directement actifs pour le projet. En outre, elle souligne qu'un tel projet serait également pertinent pour les autochtones.

#### 4.4.6 Collaboration

La collaboration entre les partenaires et l'EPER se passe très bien, l'EPER est d'un grand soutien. En effet, cette collaboration a permis d'apprendre davantage sur les caractéristiques des personnes migrants au sein de la fondation, et de bénéficier d'un grand soutien dans le cadre des demandes individuelles qui parviennent à l'association.

#### 4.4.7 Améliorations

Une personne interrogée souhaiterait rendre l'information accessible à un plus grand nombre de migrants et pouvoir trouver une porte d'entrée à l'ensemble des communautés ex-yougoslave. Une meilleure articulation entre les différents modules du projet, pourraient par exemple permettre de toucher plus de personnes, une participation aux séances devrait être systématiquement proposée aux personnes participant aux activités de loisirs. Elle souligne qu'une orientation générale, telle que le point info senior, n'est pas suffisante pour les migrants, il est nécessaire de prévoir une traduction, mais aussi un suivi individuel.

D'autres acteurs devraient être impliqués, notamment une juriste spécialisée dans les domaines relatifs au permis de séjour, aux droits de succession, au droit suisse et au droit des pays d'origine. En outre, le projet mériterait d'être présenté et de s'articuler avec l'aide sociale, les centres médicaux sociaux, ou même les EMS.

*« Il y a beaucoup de migrants qui passent par l'aide sociale, avant d'arriver à une vie plus calme AVS-PC ».*

*« Une journée de formation par l'institut supplétif, pourrait expliquer comment faire une demande de récupération de deuxième pilier, ou l'association commune LAMal, pourrait expliquer comment payer les frais médicaux en Europe. En outre, les migrants vont bientôt entrer en EMS, une sensibilisation aux caractéristiques des migrants pourrait être nécessaire à leur accueil ».*

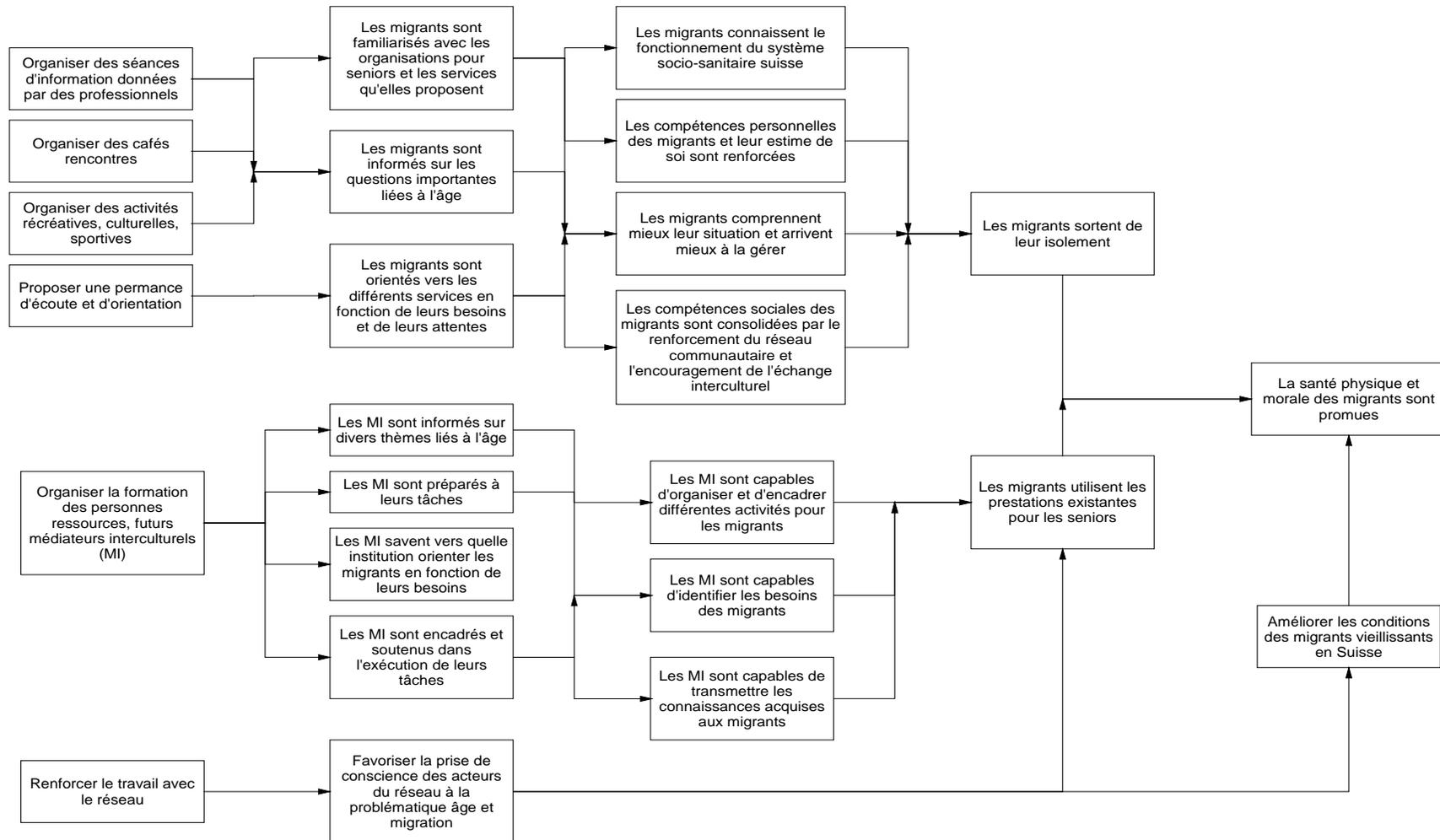


# 5

# Théorie d'action



# 5 Théorie d'action



La construction de la théorie d'action qui est présentée ci-dessus a permis de mettre en évidence 3 axes principaux. Le premier concerne les migrants en tant que tel. Le 2<sup>ème</sup> porte sur les personnes ressources, ci-après nommées médiateurs interculturels que nous avons abrégé MI et le 3<sup>ème</sup> porte sur le renforcement du travail en réseau. Ce dernier axe est en cours de développement au sein du projet.

La réalisation de la théorie d'action a permis de développer ou de reformuler un certain nombre d'objectifs. Les objectifs finaux que l'on peut aussi nommer buts du projet sont de promouvoir la santé physique et morale des migrants et d'améliorer les conditions des migrants vieillissants en Suisse. Ces buts seront atteints si les objectifs à court terme et à moyen terme sont atteints.

Cette théorie d'action permet aussi de prioriser les activités développées, ainsi que les objectifs à court et moyen terme. De plus, la théorie d'action peut être utilisée comme outil de communication résumant le projet de manière synthétique. Celle-ci pourra par ailleurs être reconduite dans 2 ou 3 ans pour voir si certains objectifs doivent être reformulés, supprimés ou remplacés par d'autres objectifs plus pertinents.

# 6

## Conclusions et pistes de réflexion



## 6 Conclusions et pistes de réflexion

Nous présentons ci-dessous les réponses aux questions d'évaluation et les pistes de réflexion liées à celles-ci (en italique dans le texte).

**Comment le projet " Age et Migration " a-t-il été développé ? Quels sont les points positifs, quelles sont les difficultés rencontrées, quelles sont les pistes d'amélioration à envisager ?**

Les étapes du développement du projet avec les phases de l'état des lieux, de la planification et du développement d'objectifs ont été très bien réalisées. C'est certainement cela qui a contribué en grande partie à l'atteinte des objectifs fixés comme cela a été décrit en détail dans le chapitre 3.

Des réorientations nécessaires liées à l'adaptation au terrain ont été effectuées. Les deux principales réorientations sont les suivantes. Le passage du statut de personne ressource bénévole à celle du statut de médiateur interculturel rémunéré avec un cahier des charges explicite. L'ouverture d'une permanence d'écoute et d'orientation rendue nécessaire par la complexité de certaines situations des migrants.

L'ensemble des personnes interviewées s'accordent à dire que la responsable du projet possède de très hautes compétences et un leadership élevé. C'est certainement un des éléments clés de la réussite du projet.

*Il faudra en conséquence anticiper le transfert de ces compétences si un jour cette personne venait à quitter le projet.*

**Quelle est la place de la médiation et le rôle des personnes ressources (ci-après médiateurs interculturels) ?**

Les médiateurs interculturels permettent de faire l'intermédiaire entre la responsable du projet et le public-cible (migrants de 55 ans et plus), ainsi qu'avec les institutions auxquelles ils sont rattachés. En cours de projet comme cela a été décrit ci-dessus, une clarification des termes : personnes ressources et médiateurs interculturels a été faite. A ce jour, le terme de personnes ressources fait référence aux personnes actives dans les communautés concernées et qui servent de relais à l'information du projet (promotion de celui-ci, renforcement de la confiance, etc.). Les médiateurs interculturels sont la plupart du temps issues de personnes ressources qui sont formées et rétribuées et qui assurent ainsi une continuité au projet.

*A terme, il faudra encore mieux définir les rôles respectifs et leurs limites de chaque maillon de la chaîne du projet en tenant compte des autres prestations offertes par l'ensemble du système.*

**Comment les collaborations avec les divers partenaires du projet se sont développées, quels sont les éléments positifs, les difficultés rencontrées, les pistes d'amélioration à envisager ?**

La collaboration avec le principal partenaire du projet qu'est Pro Senectute autour de la formation est jugée comme excellente autant du côté du projet que du côté des personnes impliquées à Pro Senectute. De même qu'avec l'association Appartenances autour de l'organisation d'activités de loisirs et l'organisation de permanence d'écoute et d'orientation.

*A terme, l'ensemble des institutions du réseau devraient être informées des particularités des aspects migratoires et offres relatives au projet Age et Migration, afin de faciliter l'accès à l'information pour les migrants et éviter la multiplication de structures d'entraide, en facilitant la communication et la coordination entre les différentes institutions pour une situation donnée.*

*Une réflexion sur le niveau d'information finalement reçu par le public-cible par rapport à ce qui était planifié doit encore être faite en faisant l'hypothèse qu'il y a des pertes d'informations à chaque étape du processus.*

*De même, le contenu de la formation auprès des médiateurs interculturels devrait probablement être étoffé au vu de la complexité des informations à délivrer.*

**Dans quelles mesures le projet peut-il améliorer les autres prestations publiques existantes ? Existe-t-il des doublons entre le projet " Age et Migration " et les autres offres?**

A ce stade, il ne semble pas qu'il existe des doublons entre projet et les autres offres. Bien au contraire, le projet a comblé d'importantes lacunes pour le groupe-cible visé.

*Il semble donc nécessaire de réfléchir à ce qui pourrait être reprise par les institutions « classiques » sur la base de l'expérience accumulée par le projet. Il restera toutefois la question des difficultés linguistiques et de la méfiance de certaines personnes dans les communautés de migrants face aux institutions « classiques ».*

**Quel est l'impact du projet " Age et Migration " auprès des bénéficiaires ?**

A ce stade du projet l'impact reste difficilement mesurable. Toutefois, pour de nombreuses personnes le projet a permis de proposer des solutions concrètes ayant grandement amélioré la situation notamment sociale du public-cible.

Une autre dimension importante en termes d'impact est celle du partage entre migrants, de la réduction de la solitude et d'une certaine méfiance. Cela se traduit par le fait qu'un grand nombre de personnes se disent prêtes à participer activement au développement du projet, notamment les activités de loisirs.

# 7

# Annexes



# 7 Annexes

## 7.1 Grille pour les focus groupes auprès des bénéficiaires

### 1. Introduction

- 1.1. Présentation des intervenants-objectifs de la rencontre-consentement pour l'enregistrement
- 1.2. Tour de table : Pouvez-vous vous présenter et nous dire quelles activités exercez-vous en Suisse et à quelles séances et activités vous avez participé dans le cadre du projet

### 2. Connaissance du projet

- 2.1. Comment avez-vous entendu parler du projet ?

### 3. Autour des informations reçues

- 3.1. Quelles informations avez-vous reçues ?
  - 3.1.1. Les informations reçues ont-elles été compréhensibles pour vous ?
  - 3.1.2. Parmi les informations reçues, lesquelles ont été utiles pour vous ?
- 3.2. Suite aux séances d'information, avez-vous eu besoin d'informations complémentaires et/ou d'un entretien avec une personne de l'EPER ou une personne d'une autre institution telle que Pro Senectute, un assistant social, etc. ?
- 3.3. Suite aux séances d'information avez-vous pu renseigner des amis, parents ou connaissances qui n'étaient pas présent ?

### 4. Autour des activités de loisirs

- 4.1. Avez-vous participé à des activités de loisirs ?
- 4.2. Etes-vous satisfait des activités auxquelles vous avez participé ?
- 4.3. Avez-vous proposé à des amis, parents ou connaissance d'y participer ?
- 4.4. Etes-vous resté en contact avec les personnes qui ont participé à ces activités ?
- 4.5. Avez-vous l'impression que quelque chose à changer suite à votre participation aux activités de loisirs ?

### 5. Avis sur le projet

- 5.1. Selon vous, est-ce-que ce projet est pertinent ?
- 5.2. Selon vous, que pouvons-nous améliorer à ce projet ?
- 5.3. Selon vous, comment pouvons-nous le développer plus largement ?

### 6. Synthèse et remerciement

## 7.2 Grille pour les entretiens auprès des médiateurs interculturels

### Fonction-rôle

Depuis quand êtes-vous « personne ressource » pour le projet EPER ?

Comment vivez-vous votre fonction-rôle en tant que personne ressource ?

Selon vous, quel est le rôle d'une personne ressource ?

Selon vous, que doit faire une personne ressource ?

Avez-vous reçu un cahier des charges ?

Selon vous, les tâches décrites dans votre cahier des charges sont-elles adéquates ?

### Formation

Vous souvenez-vous quand vous avez suivi la formation proposée par l'EPER ?

Que pensez-vous de la formation ou (des formations) que vous avez reçues par l'EPER ?

Selon vous, la formation est-elle suffisante pour répondre au besoin du rôle de la personne ressource dans le cadre du projet ?

### Activités au sein des lieux de vie

Au sein de quel lieu de vie avez-vous été ou êtes-vous personne ressource ?

Combien de séances d'information avez-vous organisés ?

Avez-vous organisé d'autres événements ou pris part à d'autres événements dans le cadre du projet ?

En fonction de votre expérience que pensez-vous du projet ?

### Collaboration

Comment se passe la collaboration avec la/les responsables du projet de l'Eper ?

Comment se passe la collaboration avec les autres services tels que Pro Senectute, etc. ?

Comment se passe la collaboration avec les responsables des lieux de vie ?

## 7.3 Grille pour les entretiens auprès des partenaires

### Fonction-rôle

En quelques mots pourriez-vous me dire votre fonction dans le cadre de votre institution ?

Depuis quand êtes-vous impliqué dans le projet Age et Migration ?

Quels sont les autres personnes de votre institution qui sont impliquées dans le projet ?

### Formation/Information

Pourriez-vous me décrire comment la formation dispensée par votre institution s'articule avec l'ensemble du projet Age et Migration ?

Que pensez-vous de la formation ou des formations prodiguées pour le public-cible du projet de l'EPER ?

Selon vous, la formation est-elle suffisante pour répondre aux besoins du public-cible ?

Selon vous est-ce que les informations délivrées dans le cadre du projet Age et Migration sont pertinentes et comprises par le public-cible ?

### Collaboration

Comment se passe la collaboration avec la/les responsables du projet de l'EPER ?

### Pertinence du projet

Selon vous, quels sont les points faibles, les points forts et les choses à améliorer dans le cadre du projet Age et Migration ?

Y-a-t-il d'autres acteurs en dehors de votre institution qui devraient être plus impliqués dans ce projet ?

