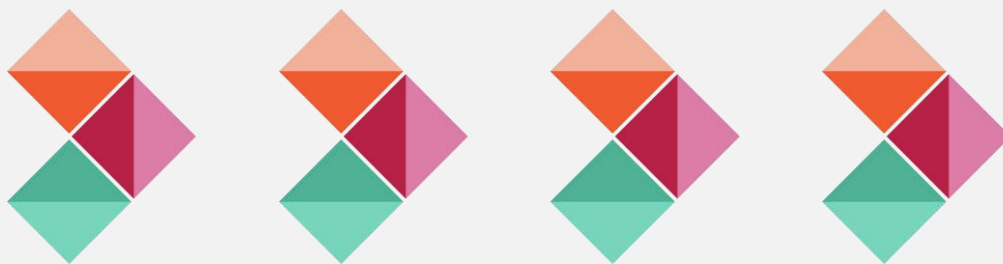


Faciliter l'accès des personnes âgées ayant des incapacités aux milieux de participation sociale : Évaluation des retombées d'une plateforme de formation

Rapport de recherche

Guillaume Rodrigue
Émilie Raymond

CENTRE INTERDISCIPLINAIRE DE RECHERCHE EN
RÉADAPTATION ET INTÉGRATION SOCIALE (CIRRS)



Membres de l'équipe de recherche :

Guillaume Rodrigue : CIRRIS

Émilie Raymond : Université Laval, CIRRIS

Rapport rédigé en collaboration avec :

Rachel Ruest : Compagnie des jeunes retraités (CJR)

Jean-Guy Lebel : Compagnie des jeunes retraités (CJR)

Bailleurs de fonds :



REMERCIEMENTS

Nous désirons exprimer notre reconnaissance à l'égard de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et du Réseau provincial de recherche en adaptation-réadaptation (REPAR) pour avoir permis la réalisation de ce projet de recherche grâce à leur soutien financier.

Nous tenons à exprimer nos plus sincères remerciements à l'ensemble des organisations qui ont pris part à l'évaluation de la plateforme de formation *Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter*. Sans la participation de leurs membres, bénévoles et employés, la réalisation de ce projet de recherche aurait été impossible. Pour terminer, nous remercions la *Compagnie des jeunes retraités* (CJR) pour sa précieuse collaboration dans la mise en place de la plateforme de formation et dans son évaluation.

UN MOT DE LA PART DE LA CJR, PARTENAIRE DU PROJET

La Compagnie des Jeunes Retraités (CJR) est particulièrement heureuse de la publication aujourd'hui du présent rapport de recherche.

Quand Émilie Raymond nous a proposé d'être partenaires avec elle dans ce projet de recherche sur les retombées de la plateforme de formation « Comprendre, mobiliser, adapter », il faut avouer que nous avons surtout accepté pour la simple raison que nos dix années de collaboration mutuelle en matière d'inclusion des personnes âgées avaient été à la fois agréables et fructueuses. Cela fait en sorte que nous sommes on ne peut plus fiers des résultats impressionnants contenus dans ce rapport, résultats que l'on doit à l'excellent travail d'Émilie et de son professionnel de recherche Guillaume Rodrigue.

Ils ont été capables de surmonter de nombreux obstacles, notamment la difficulté à recruter les vingt organismes devant participer au départ à la recherche, l'abandon de la démarche par trois d'entre eux et des délais dans l'exécution chez plusieurs autres. Ils ont donc été en mesure de constater la surcharge de travail des bénévoles et employés d'organismes communautaires. Il y a lieu, en conséquence, de remercier chaleureusement les sept organismes qui ont rempli des questionnaires, participé à des entrevues et collaboré à cette recherche.

Grâce à eux, nous savons maintenant quelles sont les forces de cette formation en ligne. Les participants ont en effet été unanimes à dire qu'ils en étaient ressortis mieux informés et plus sensibles aux défis de l'inclusion. Ils ont aussi apprécié la diversité des moyens d'apprentissage, leur caractère pratique et la flexibilité qui leur est offerte pour la mener à terme. Nous apprenons en outre qu'une plus grande diffusion de la plateforme se heurte à la surcharge de travail de nos bénévoles et travailleurs communautaires. Le rapport propose enfin quelques suggestions d'amélioration à la plateforme.

Il va de soi que ces améliorations vont faciliter les progrès encore à faire pour l'inclusion du plus grand nombre de personnes dans les organismes d'ânés.

Bravo donc à Guillaume Rodrigue et bravo à Émilie Raymond!

Jean-Guy Lebel, responsable
Comité inclusion de la CJR

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	6
2. Ensemble vers l'inclusion : présentation de la plateforme de formation	6
2.1. Mise en contexte : l'accès inclusif aux milieux de participation sociale rejoignant des personnes âgées	6
2.2. Présentation de la plateforme de formation	10
3. Méthodologie de la recherche	11
3.1. Objectifs	11
3.2. Cadre conceptuel	12
3.3. Approche	15
3.4. Recrutement et échantillonnage	16
3.5. Techniques de collecte des données	17
3.6. Analyse des données	20
4. Résultats	20
4.1. Organisations participantes	21
4.2. obstacles existant dans les organisations quant à la possibilité de suivre la formation	27
4.3. Résultats des questionnaires	30
4.4. Forces et aspects à améliorer de la plateforme de formation	35
4.5. Impact de la formation dans les milieux	48
5. Discussion	56
6. Conclusion	60
Références bibliographiques	62
ANNEXE A	68
ANNEXE B	71
ANNEXE C	74

<i>ANNEXE D</i>	87
<i>ANNEXE E</i>	99
<i>ANNEXE F</i>	101
<i>ANNEXE G</i>	104

1. INTRODUCTION

La plateforme de formation en ligne *Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter* a été mise en place et lancée le 14 novembre 2022 pour favoriser l'acquisition de connaissances et de compétences chez le personnel de milieux de participation sociale rejoignant des personnes âgées pour rendre ces lieux plus inclusifs aux gens vivant avec des incapacités.

Pour s'assurer que cette plateforme de formation réponde aux besoins des organisations ayant pour vocation de faciliter la participation sociale des personnes âgées, elle a fait l'objet d'une évaluation auprès de sept organisations. Les données recueillies ont permis de déterminer les forces et les aspects à améliorer de la plateforme de formation ainsi que son impact dans les milieux participants.

2. ENSEMBLE VERS L'INCLUSION : PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME DE FORMATION

La plateforme de formation en ligne *Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter* existe pour aider la direction, les employés et les bénévoles des organisations offrant des services et des activités aux personnes âgées à développer des savoirs, des savoir-être et des savoir-faire pour soutenir l'inclusion sociale de leurs membres vivant avec des incapacités ou d'autres conditions limitant leur participation sociale. Cette partie du document est divisée en deux sections; la première explique le contexte dans lequel s'inscrit la mise en place de la plateforme de formation, et la seconde offre une description de cette dernière.

2.1. MISE EN CONTEXTE : L'ACCÈS INCLUSIF AUX MILIEUX DE PARTICIPATION SOCIALE REJOIGNANT DES PERSONNES ÂNÉES

Le vieillissement de la population est un phénomène démographique important au Québec. Sur une population totale de plus 8,6 millions de Québécois en 2021 on comptait 1,75 million de personnes âgées de 65 ans ou plus, soit une proportion de 20 % des gens habitant la province (Institut de la statistique du Québec, 2023). Il est prévu que le nombre

de personnes âgées continue d'augmenter dans les prochaines années. Selon les projections actuelles, un quart de la population québécoise sera âgé de 65 ans ou plus en 2031, et cette proportion atteindra le tiers de la population en 2061 (Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du ministère de la Famille du Québec, 2018).

Pour faire face aux défis entourant le vieillissement de sa population, le gouvernement du Québec a mis en place en 2012 la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2012). Cette politique s'inspire grandement du modèle de vieillissement actif dont l'Organisation mondiale de la Santé (2002) fait la promotion. Le vieillissement actif peut être décrit comme un modèle visant à « optimiser les possibilités de bonne santé, de participation et de sécurité afin d'accroître la qualité de la vie pendant la vieillesse » (Organisation mondiale de la Santé, 2002, p.12). Pour favoriser la participation sociale, la politique prône d'ailleurs l'adaptation des milieux, des services, et des programmes aux besoins des personnes âgées :

Le fait d'adapter les pratiques, les structures et les programmes constitue un jalon incontournable pour une participation pleine et entière des aînés à la vie des communautés du Québec, en fonction de leur volonté, de leurs intérêts et de leurs capacités (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2012, p.14).

Cette politique implique donc l'accès inclusif (Fougeyrollas et al., 2015) aux lieux de participation sociale pour l'ensemble des personnes âgées, ce qui inclut celles vivant avec des incapacités. L'accès inclusif peut être décrit comme la qualité des composantes de l'environnement à être atteintes pour répondre aux caractéristiques et besoins des divers groupes tant aux niveaux micro-personnel, méso-communautaire et macro-sociétal (Fougeyrollas et al., 2015). Ce type d'accès est d'autant plus important que le vieillissement est associé à une augmentation de la prévalence d'incapacités pour les personnes âgées. Ainsi, il apparaît que près d'un quart des Québécois âgés de 65 ans et plus vivent avec des incapacités (24.7 %), et que cette proportion augmente à 32.8 % pour ceux âgés de 75 ans et plus (Office des personnes handicapées du Québec, 2021). La proportion des personnes âgées au Québec vivant avec des incapacités est donc importante. Cela est problématique dans la mesure où la présence d'incapacités peut avoir un impact non négligeable sur la qualité de vie des personnes âgées (Freedman et al., 2012 ; Grewal et al., 2006 ; Moeller et Carpenter, 2013 ; Murphy et al., 2009). Par exemple, la

perte de capacités peut limiter les personnes âgées quant à la réalisation des activités valorisées ou encore au maintien des relations sociales importantes (Grewal et al., 2006). En ce sens, l'apparition d'incapacités serait associée à une détérioration de la qualité de vie (Moeller et Carpenter, 2013)

Pour remédier à cette problématique, une piste d'intervention prometteuse est de favoriser la participation sociale de ces personnes, entendue ici sous l'angle de l'exercice des rôles sociaux valorisés et des activités quotidiennes et domestiques (Fougeyrollas, 1995). Ce type de pratique participative est associé à la qualité de vie et au bien-être des personnes âgées dans les écrits scientifiques (Couture et al., 2020 ; Moeller et Carpenter, 2013 ; Van Leeuwen et al., 2019). D'ailleurs, il est indiqué dans le rapport de la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement (Organisation des Nations Unies, 2002) que la participation des personnes âgées aux activités sociales, économiques, culturelles, sportives, récréatives et bénévoles contribue à l'amélioration de leurs conditions de vie et à leur bien-être personnel. Cependant, en dépit de l'intérêt accordé à la participation sociale des personnes âgées depuis cet événement, il existe peu d'écrits scientifiques sur les pratiques favorables à l'inclusion dans les espaces participatifs de personnes âgées susceptibles de vivre des situations de marginalisation, notamment celles vivant avec des incapacités. À ce propos, Fougeyrollas (2010) et Raymond et al. (2019) notent qu'il n'existe pas de lignes directrices ou de guide pratique visant la modification des environnements participatifs, sur le plan social comme physique, afin d'en assurer l'accès inclusif pour les personnes âgées ayant des incapacités. Raymond et al. (2019) soulignent d'ailleurs que peu d'études explorent les enjeux relatifs au croisement du vieillissement et des incapacités sur le plan de l'accès aux espaces de participation sociale, et que ces études présentent plusieurs limites. On mentionne notamment qu'elles se concentrent sur un seul type d'incapacités, qu'elles abordent surtout les dimensions individuelles en laissant de côté les sphères organisationnelles et environnementales de l'accès inclusif, qu'elles sont de nature théorique analytique, et qu'elles ne reposent pas sur une évaluation d'interventions ou de programmes.

Cette problématique est d'autant plus préoccupante que les personnes âgées vivant avec des incapacités peuvent faire face à une double exclusion. D'un côté, il apparaît que les organisations dédiées aux personnes vivant avec des incapacités ne parviennent pas toujours à répondre aux besoins de leurs membres vieillissants. De l'autre côté, les organisations dédiées à offrir des loisirs aux aînés peuvent avoir du mal à intégrer les personnes vivant avec des incapacités (Raymond et Grenier, 2015). Cette situation serait

liée au fait que le champ de la gérontologie et celui du handicap se sont longtemps développés en parallèle, chacun rejetant l'étiquette jugée délétère associée à l'autre domaine (Raymond et Grenier, 2016). Cette exclusion mutuelle serait d'ailleurs observée dans les mouvements associatifs :

Pendant que les organisations de personnes ayant des incapacités peinent à répondre aux besoins de leurs membres plus âgés, qui s'éloignent des sphères habituelles de revendication politique, les organisations d'aînés, pour leur part, tendent à écarter ou à éviter les personnes ayant ou développant des incapacités, notamment parce que leur image dérange et qu'on voit leurs demandes d'accommodements comme affectant le cours et le rythme « normaux » des activités. (Raymond et Grenier, 2016, p.134).

Avec cette double exclusion, il n'est pas étonnant de constater dans les écrits scientifiques que la présence d'incapacités amène des limitations de la participation sociale chez les personnes âgées (Freedman et al., 2012; Hilberink et al., 2017; Jang et al., 2014; Rosso et al., 2013). Malgré cela, les personnes âgées vivant avec des incapacités peuvent participer aux mêmes activités de loisir que les autres dans la mesure où elles reçoivent un soutien adapté à leurs besoins (Jeppsson Grassman et al., 2012; Raymond et Grenier, 2015).

Il semble donc possible d'intervenir efficacement pour favoriser la participation sociale de cette population. Cependant, une grande proportion des études effectuées dans le domaine se concentrent sur un accompagnement individuel (Anaby et al., 2009; Paillard-Borg et al., 2009; Levasseur et al., 2016 ; Tang, 2009), ce qui amène le risque de considérer la participation sociale comme étant une responsabilité essentiellement individuelle, et de faire abstraction de l'influence des facteurs environnementaux sur cette dernière. Pourtant des contraintes organisationnelles sont susceptibles de freiner l'inclusion de ces personnes dans les milieux de participation sociale (Tang et al., 2010). Au sein des organisations faisant la promotion de la participation sociale des personnes âgées, ces contraintes seraient souvent expliquées par un manque de ressources financières (Raymond et Lantagne Lopez, 2020). Les aménagements nécessaires à l'inclusion des personnes vivant avec des incapacités peuvent en effet être perçus comme étant dispendieux (Raymond et Grenier, 2015). De plus, l'adaptation des activités aux besoins des personnes ayant des incapacités est souvent vue d'un mauvais œil par les autres participants, qui peuvent avoir l'impression que le déroulement de l'activité est ralenti (Raymond et Grenier, 2015). Notons aussi que les membres du personnel des organisations responsables de

l'organisation des activités et des services n'ont pas toujours les connaissances nécessaires pour favoriser l'inclusion des personnes vivant avec des incapacités (Balandin et al., 2006; Bigby et Balandin, 2005; Ingvaldsen et Balandin, 2011; McConkey et Collins, 2010).

2.2. PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME DE FORMATION

Il a été vu que les personnes vivant avec des incapacités font face à des obstacles à leur inclusion dans les milieux de participation sociale dédiés aux personnes âgées. Il s'avère donc pertinent d'élaborer des outils pour soutenir l'adaptation des cadres organisationnels et de l'environnement physique des organisations qui rejoignent des personnes âgées pour que ces dernières soient plus accueillantes à l'égard des personnes vieillissant avec des incapacités.

La plateforme de formation *Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'ânés : comprendre, se mobiliser, s'adapter*¹ constitue l'un des outils disponibles pour atteindre cet objectif. Cette plateforme a été mise en place grâce au soutien financier du programme *Québec ami des ânés (QADA)*² ; du *Fonds des services aux collectivités (FSC)* du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur du Québec ; de la *Fondation pour les ânés et l'innovation sociale (FAIS)* du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale ; et de la Ville de Québec. Son contenu se base en grande partie sur le *Guide pratique pour l'inclusion des ânés ayant des incapacités dans les organisations d'ânés (GIPIO)* élaboré à la suite d'une recherche-action participative menée avec la *Compagnie des Jeunes Retraités* (Raymond et al., 2018). L'organisation partenaire offrait alors plus d'une centaine d'activités culturelles, sportives et sociales à près de 2 000 membres. Le but de ce partenariat de recherche était de rendre l'organisation plus accessible et accueillante pour les personnes âgées vivant avec des incapacités. Avant cela, plusieurs membres de la *Compagnie des Jeunes Retraités* avaient été exclus des activités en raison de l'apparition d'incapacités, et les bénévoles étaient confrontés au défi d'adapter les activités aux besoins des personnes vivant avec divers types d'incapacités (Raymond et al., 2022).

¹ Lien de la formation : <https://www.inclusion-aines.tsc.ulaval.ca/pour-debuter-demarche-et-fondements/accueil>

² Volet soutien aux actions locales et régionales du programme

La plateforme de formation offre des contenus de formation pour outiller le personnel et les bénévoles des milieux de participation sociale rejoignant des personnes âgées dans leurs démarches visant à atteindre une plus grande accessibilité sociale et physique. Ces contenus sont organisés en fonction de trois thèmes :

- 1) la sensibilisation aux réalités entourant le vieillissement et les incapacités;
- 2) la mobilisation des différents acteurs de l'organisation afin d'entreprendre une démarche d'inclusion;
- 3) des mesures et des outils concrets pour concrétiser cette dernière.

Cette plateforme de formation a été rendue disponible gratuitement à l'automne 2022 à toute personne souhaitant acquérir des connaissances sur la manière de rendre plus inclusifs les milieux de participation sociale rejoignant des personnes âgées. Sa mise en disponibilité amène à considérer sa capacité à susciter des changements effectifs et durables dans les milieux communautaires et associatifs, d'où l'élaboration du projet de recherche faisant l'objet du présent rapport.

3. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Cette section présente la méthodologie utilisée pour évaluer la plateforme de formation *Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'ânés : comprendre, se mobiliser, s'adapter*. Les objectifs du projet sont tout d'abord énumérés. Ensuite, le Modèle de développement humain et Processus de production du handicap (MDH-PPH) et la conceptualisation de l'accès inclusif de Fougeyrollas et al. (2015) sont présentés comme cadre conceptuel. L'approche méthodologique, les éléments relatifs au recrutement des participants, le processus de collecte des données et les modalités d'analyses de ces dernières sont par la suite énoncés.

3.1. OBJECTIFS

L'objectif général du projet de recherche était d'évaluer les retombées de la formation sur les représentations et les pratiques relatives à l'inclusion des personnes âgées ayant des incapacités dans les organisations ayant eu recours à la plateforme. Ce faisant, il était possible de mieux comprendre comment le fait de suivre la formation sur la plateforme pouvait contribuer au développement de l'accès inclusif des personnes ayant

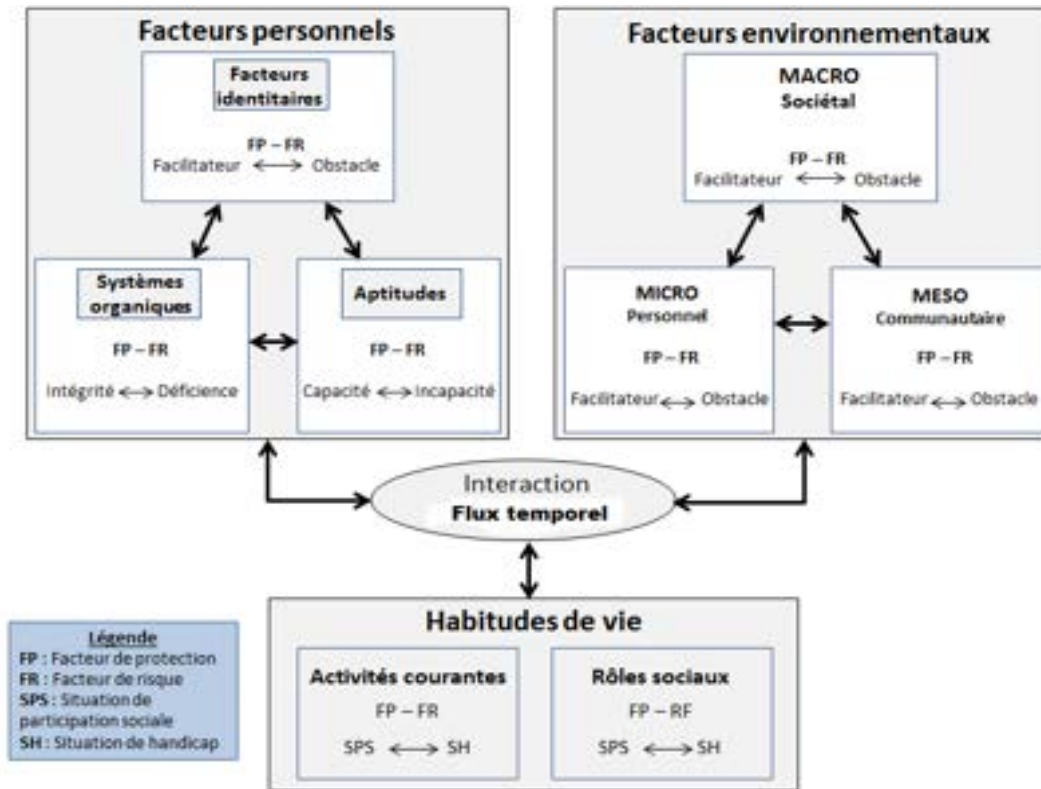
des incapacités aux milieux communautaires et associatifs rejoignant des personnes âgées. Sur le plan des objectifs spécifiques, ceux-ci rejoignaient les trois contenus de formation, soit d'apprécier les changements quant aux connaissances sur le vieillissement et les incapacités, à la mobilisation des acteurs de l'organisation par rapport à une démarche d'inclusion ainsi qu'aux mesures inclusives mises en œuvre.

3.2. CADRE CONCEPTUEL

La définition de la participation sociale utilisée pour ce projet de recherche est celle du *Modèle de développement humain et Processus de production du handicap* (MDH-PPH) de Fougeyrollas (2010). Ce modèle est d'ailleurs présenté dans la plateforme de formation. Dans le MDH-PPH, la participation sociale est opérationnalisée au travers du concept des habitudes de vie définies comme : « les activités quotidiennes et domestiques ainsi que les rôles sociaux valorisés par le contexte socioculturel pour une personne selon son âge, son sexe et son identité sociale et personnelle » (Fougeyrollas, 1995 p.150). La qualité de réalisation d'une habitude de vie peut se mesurer à l'aide d'une échelle allant de la pleine participation sociale à la situation de handicap total (Fougeyrollas, 2010).

La réalisation des habitudes de vie d'une personne résulte de l'interaction entre ses facteurs personnels et les facteurs environnementaux. La participation sociale est donc la rencontre entre la personne et son environnement, déterminée par l'interaction systémique entre les facteurs personnels (systèmes organiques, aptitudes et identité) et les facteurs environnementaux sur les plans micro, méso et macrosocial (St-Germain et al., 2008). Autrement dit, la réalisation d'une habitude de vie se produit lorsque la situation individuelle d'une personne correspond avec son contexte environnemental. Par exemple, si les incapacités d'une personne sont adéquatement compensées par des aides techniques ou une adaptation de son environnement domestique et communautaire, lui permettant de réaliser les habitudes de vie de son choix, cette personne sera en situation de participation sociale, et non de handicap (St-Germain et al., 2008). La Figure 1 présente de manière visuelle le *Modèle de développement humain et Processus de production du handicap* (MDH-PPH).

Figure 1 : Modèle de développement humain et Processus de production du handicap (MDH-PPH)³



S'appuyant sur le MDH-PPH, Fougeyrollas et ses collaborateurs proposent en 2015 une conceptualisation de l'accès inclusif. Dans le cadre du projet, cette conceptualisation a été sélectionnée pour définir l'accessibilité des lieux de participation sociale. Initialement, l'accès inclusif se présentait comme un concept générique se composant de six dimensions opératoires : la disponibilité, l'accessibilité, l'acceptabilité, l'abordabilité, l'utilisabilité et l'adaptabilité. Dans cette conceptualisation, l'accès global :

³ Tableau provenant du site Internet du Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH) : <https://ripqh.qc.ca/modele-mdh-pph/le-modele/>

[...] représente la qualité des composantes de l'environnement à être atteintes pour répondre aux caractéristiques et besoins des divers groupes de population d'un espace donné, tels que, entre autres, les personnes ayant des incapacités intellectuelles, motrices, visuelles, auditives, du langage, psychiques de tous âges et ce, tant aux niveaux micro-personnel, meso-communautaire et macro-sociétal. (Fougeyrollas et al., 2015, p. 22)

En 2019, une révision de la conceptualisation élimine la dimension de l'adaptabilité (Fougeyrollas et al., 2019). Les définitions des cinq dimensions de l'accès inclusif sont présentées au tableau suivant, de même que leurs indicateurs et leurs mesures.

Tableau 1 : Tableau présentant l'opérationnalisation des dimensions du concept d'accès inclusif

Dimensions	Indicateurs	Mesures
Disponibilité : état des composantes environnementales, en nombre, temps et modalités, qu'une personne ou un groupe de personnes peuvent fréquenter, utiliser, rejoindre ou comprendre, sur un territoire concret ou un espace virtuel donné.	Présence (existence)	Nombre
	Temps (durée)	Jours et heures d'ouverture
Accessibilité : état des composants physiques de l'environnement permettant à un individu ou à un groupe de population de réaliser leurs activités.	Localisation	Coordonnées géographiques
	Compréhensibilité	Critères Lisibilité – intelligibilité et langage simplifié
	Distance	Mètres /cm
	Temps de déplacement	Minutes / secondes
	Mode de déplacement	Moyen de transport
	Normes	Conformité
	Adaptabilité potentielle	Capacité des composantes environnementales permettant une adaptation ultérieure
Acceptabilité : état des attitudes et valeurs (représentations sociales), ainsi que des compétences des acteurs	Valeurs et Croyances	Attitudes
		Représentations sociales

Dimensions	Indicateurs	Mesures
(concepteurs, prestataires, utilisateurs) envers la diversité des utilisateurs des composantes environnementales.	Connaissances	Compétences
Abordabilité : état des coûts associés aux composantes environnementales pour les usagers et la collectivité	Coûts	Dollars
Utilisabilité : représentation d'un individu ou d'un groupe de population quant au niveau de facilité avec lequel ils interagissent avec les composantes environnementales, selon leurs capacités ou préférences, pour réaliser leurs activités.	Efficacité Efficience	Niveau de réalisation de la tâche
		Niveau d'effort physique
		Facilité de compréhension
		Temps (minutes/secondes)
	Satisfaction	Niveau de confort
		Attractivité
Réutilisation / fréquence		

Fougeyrollas et al. (2019) expliquent l'élimination de la dimension de l'adaptabilité de leur première conceptualisation par l'inclusion du concept d'adaptabilité potentielle dans leur modèle, qu'ils décrivent comme la capacité planifiée d'un environnement à recevoir facilement de nouvelles adaptations. Étant donné que les exigences d'adaptation potentielle devraient faire partie des normes d'accessibilité attendues pour tout produit, équipement ou infrastructure dans une perspective inclusive, les auteurs considèrent que sa place dans la conceptualisation est celle d'un indicateur de la dimension d'accessibilité. La présence d'une dimension dédiée à l'adaptabilité est donc devenue superflue, ce qui explique son élimination du modèle de l'accès inclusif.

3.3. APPROCHE

Une posture pragmatique a été privilégiée pour la réalisation de la recherche (Creswell, 2014). Selon Johnson et Onwuegbuzie (2004), étant axée sur les résultats plus que les processus, cette posture invite à choisir les procédures méthodologiques qui semblent les plus efficaces pour répondre aux questions de recherche. Plusieurs méthodes de collectes de données ont été utilisées pour évaluer la qualité de la plateforme de formation ainsi que son impact dans les milieux participants. En effet, une méthodologie mixte a été choisie pour collecter et analyser les données en vue de répondre aux objectifs

de recherche. La méthodologie mixte consiste à combiner des méthodes et techniques de recherche quantitatives et qualitatives dans une étude afin de produire des connaissances plus complètes pour éclairer la théorie et la pratique (Johnson et Onwuegbuzie, 2004). Elle permet aux chercheurs d'adopter une approche éclectique dans le choix des méthodes et la conduite de la recherche. La combinaison de plusieurs stratégies pour récolter des données permet d'avoir les forces complémentaires des différentes méthodes utilisées, et les faiblesses de ces dernières deviennent non redondantes (Johnson et Onwuegbuzie, 2004). Ce choix méthodologique a donc permis de combiner de manière flexible les méthodologies quantitatives et qualitatives pour obtenir des données plus complètes permettant une évaluation rigoureuse de la plateforme de formation.

La recherche a utilisé l'approche de l'étude de cas multiples (Kreuger et Neuman, 2006; Stake, 2008), qui « a pour but de découvrir des convergences entre plusieurs cas, tout en contribuant à l'analyse des particularités de chacun des cas. » (Karsenti et Demers, 2018, p. 296). Chacun est étudié par le biais de multiples sources d'information (Karsenti et Demers, 2018), ce qui est désigné comme la triangulation des sources (Yin, 2009). Plusieurs techniques de collecte de données ont été mobilisées dans le cadre du présent projet : le questionnaire, l'entretien individuel et le groupe de discussion (voir point 3.5). Ce choix méthodologique a permis de recueillir des données auprès de plusieurs types de participants dans chaque milieu/cas recruté, en utilisant des techniques variées, afin de comprendre les changements individuels et organisationnels suscités par le fait d'utiliser la plateforme de formation au regard de l'inclusion des personnes âgées ayant des incapacités.

3.4. RECRUTEMENT ET ÉCHANTILLONNAGE

Le projet d'évaluation de la plateforme de formation a fait l'objet d'une approbation éthique du Comité plurifacultaire d'éthique de la recherche de l'Université Laval le 11 mars 2023 (numéro d'approbation 2022-468 / 11-03-2023). L'ensemble des personnes ayant accepté de participer au projet de recherche ont signé un formulaire d'information et de consentement qui expliquait les modalités de la participation au projet, les mesures prises pour préserver leur confidentialité et de leur droit de retrait du projet. Pour effectuer le recrutement, un courriel a été envoyé à de nombreuses organisations ayant pour mission de favoriser la participation sociale des personnes âgées, et ce, à l'échelle provinciale. Le courriel de recrutement comportait un document explicatif du projet (ANNEXE A).

Chaque organisation recrutée avait pour responsabilité de nommer une personne pour la représenter dans le processus de recherche; cela pouvait être un membre de l'équipe de travail ou un administrateur⁴. Cette personne devait suivre le programme de formation, répondre à deux questionnaires, participer à une entrevue individuelle, et prendre part à un groupe de discussion. Initialement, il était prévu de faire un échantillonnage non probabiliste par quotas (Statistique Canada, 2022) en se basant sur des critères permettant une diversification des organisations incluses, soit: la taille et la structure juridique de l'organisation; le territoire géographique desservi; et la population rejointe. L'échantillon devait comporter une vingtaine d'organisations. Cependant, la difficulté de recruter des organisations a amené à modifier la méthode d'échantillonnage.

Le processus de recrutement des participants a pris les traits d'un échantillonnage par boule de neige (Statistique Canada, 2022) c'est-à-dire que la chercheuse principale a contacté des organisations dont la mission est de faciliter la participation sociale des personnes âgées pour leur demander si elles connaissaient des organisations ayant la même mission qu'elles pouvant être intéressées par le projet de recherche. L'ensemble des organisations ayant manifesté le désir de participer au projet ont été incluses dans l'échantillon. En utilisant cette méthode d'échantillonnage non probabiliste (Statistique Canada, 2022), il était espéré que l'échantillon se développe au fil des recommandations faites par les organisations contactées.

3.5. TECHNIQUES DE COLLECTE DES DONNÉES

Lors des premiers contacts, les organisations recrutées étaient invitées à signer une entente de partenariat avec l'équipe de recherche (ANNEXE B). Avant de suivre la formation, les représentants des organisations étaient invités à remplir un premier questionnaire (Questionnaire Temps 1), dont les questions sont présentées à l'ANNEXE C. Selon Abrial et Tournier (2011), la fonction du questionnaire est de recueillir des informations standardisées et quantifiables sur une population donnée. Le Questionnaire Temps 1 permettait de recueillir des renseignements sociodémographiques sur les

⁴ Les organisations étaient libres de nommer la personne de leur choix pour les représenter. Cependant, il leur était fortement suggéré de choisir une personne qui possède au moins une année d'expérience dans le milieu, afin de faciliter l'appropriation du contenu de la formation et les possibilités de mise en œuvre de changements relatifs à l'inclusion par la suite.

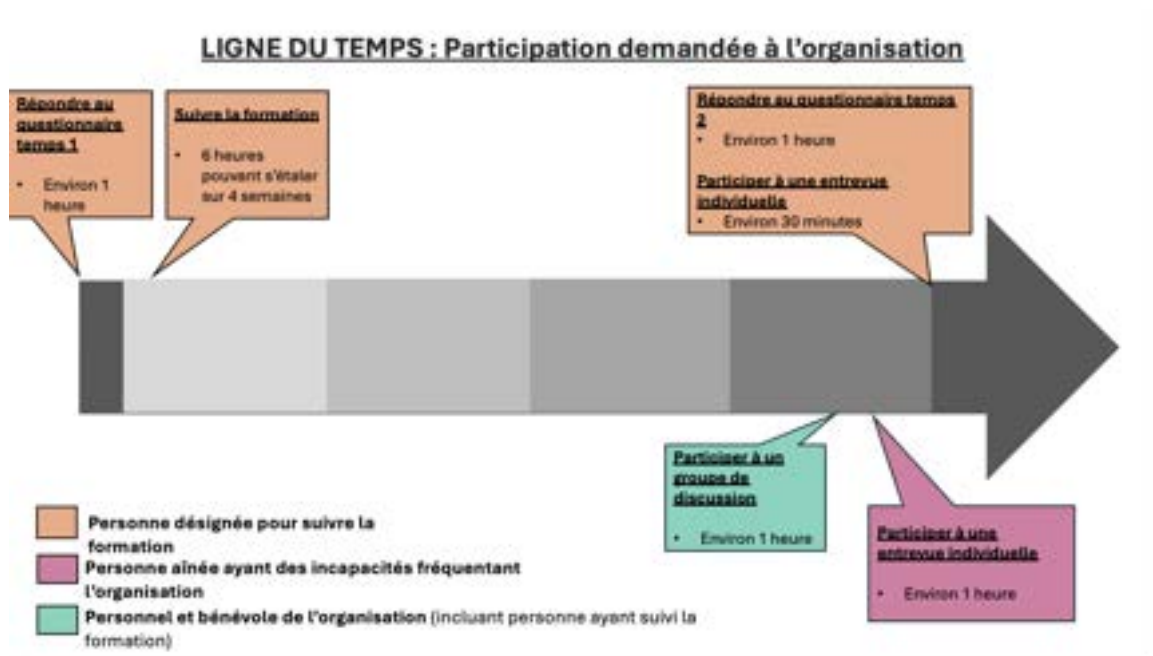
représentants d'organisations, d'évaluer leurs attitudes et leurs connaissances au sujet de la participation sociale des personnes âgées vivant avec des incapacités ainsi que de recueillir des informations sur la manière dont l'organisation agit pour faciliter l'inclusion des personnes en situation de handicap. En tout, il comportait 47 questions permettant de récolter des données quantitatives et qualitatives. Ce questionnaire offrait un portrait des connaissances du représentant de l'organisation sur le vieillissement et les incapacités ainsi que les mesures d'inclusion existant dans l'organisation avant de suivre la formation. Ce questionnaire a fait l'objet d'un prétest au début de l'année 2024 dans une organisation rejoignant des personnes âgées, ce qui a permis de confirmer sa validité auprès de la population cible (Institut national de la santé publique du Québec, s. d.). Après avoir répondu à ce questionnaire, la personne pouvait prendre part à la formation en ligne.

Suivre le programme de formation sur la plateforme demande environ six heures. Le protocole prévoyait plusieurs semaines pour que le représentant de l'organisation puisse réaliser cette tâche. Après que la formation ait été complétée, une deuxième étape de collecte des données était planifiée. Idéalement, cette étape devait avoir lieu plusieurs semaines, voire plusieurs mois, après que la personne participante ait complété le programme de formation, pour voir si des changements avaient été mis en place dans l'organisation. Cependant, il n'a pas toujours été possible de respecter ce délai pour des raisons qui seront détaillées dans la section présentant les résultats de la recherche. Cette étape comportait trois techniques de collecte des données, c'est-à-dire le questionnaire, l'entrevue individuelle et le groupe de discussion.

Ainsi, la personne devait répondre à un deuxième questionnaire présenté à l'ANNEXE D (Questionnaire Temps 2). Il comportait 43 questions et visait à déterminer si des changements étaient survenus dans sa pratique et dans l'organisation dans laquelle elle travaillait après avoir suivi la formation. Afin de mesurer des changements potentiels entre le Temps 1 et le Temps 2, les questions des deux formulaires étaient similaires. La personne participante était aussi invitée à prendre part à un entretien semi-directif (Imbert, 2010) pour discuter de son expérience de formation. Dans ce type d'entretien, les informations à recueillir sont organisées par thèmes pour lesquels le répondant est invité à s'exprimer librement, avec peu d'interférences de l'interviewer (Imbert, 2010). Le guide utilisé pour ces entrevues est présenté à l'ANNEXE E. Un groupe de discussion (Krueger et Casey, 2014) était aussi réalisé dans chacune des organisations partenaires. L'objectif d'un groupe de discussion est de mieux comprendre les sentiments ou les réflexions d'un groupe de participants sur une question, une idée, un produit ou un service. Les participants

sont invités par le chercheur à partager leurs perceptions et leurs points de vue dans un environnement ouvert. Les participants sont sélectionnés en fonction de leurs caractéristiques communes liées au sujet du groupe (Krueger et Casey, 2014). Le groupe réunissait la personne représentant l'organisation, ainsi que d'autres acteurs clés de l'organisation afin de décrire l'impact de la plateforme de formation dans le milieu par rapport aux trois cibles d'évaluation du projet. Le groupe de discussion permettait aussi de recueillir des données par rapport aux mesures d'inclusion existant dans l'organisation et sur les besoins en matière de formation des participants. Le guide d'animation utilisé pour les groupes de discussion se retrouve à l'ANNEXE F. Pour terminer cette deuxième phase de collecte des données, il était demandé aux organisations d'aider à recruter une personne de leur clientèle vivant avec des incapacités pour témoigner des mesures inclusives existant dans le milieu. Cette personne était invitée à prendre part à un entretien semi-structuré dont le guide est présenté à l'ANNEXE G. La Figure 2 illustre une ligne du temps de la participation demandée aux différentes organisations.

Figure 2 : Ligne du temps de la participation demandée aux différentes organisations



3.6. ANALYSE DES DONNÉES

Les enregistrements des entretiens individuels et des groupes de discussion ont fait l'objet d'une transcription intégrale. Les verbatim obtenus ont fait l'objet d'une analyse thématique de contenu (Thomas, 2006). Après une lecture attentive des entrevues et des groupes de discussion, une grille de codage a été créée pour classifier les données récoltées. Cette lecture attentive des verbatim a permis de cerner des segments de textes possédant une signification unique et spécifique, ce qui est appelé des unités de sens dans le modèle de l'analyse de contenu de Thomas (2006). Chacune de ces unités de sens a été identifiée à l'aide d'une étiquette. Les étiquettes ont été condensées pour s'assurer qu'elles soient mutuellement exclusives les unes des autres. Ce travail a permis de catégoriser les perceptions des participants au sujet de la plateforme de formation. Grâce à cela, il a été possible mieux comprendre les retombées de la formation sur les représentations et les pratiques relatives à l'inclusion des personnes âgées ayant des incapacités dans les milieux ayant fait la formation.

Les analyses ont été effectuées dans une perspective de triangulation des sources de données au sein de chaque organisation quant à la pertinence de la plateforme de formation dans le milieu. Une triangulation a aussi été effectuée entre les différentes organisations participantes pour mieux comprendre les perceptions que pouvaient avoir différents milieux sur la plateforme de formation.

4. RÉSULTATS

La présentation des résultats est divisée en cinq sections distinctes. La première présente les informations relatives aux organisations ayant accepté de prendre part au projet d'évaluation de la plateforme de formation. Cette section inclut d'ailleurs un tableau résumé des étapes de recherche réalisées avec les organisations. La deuxième section aborde la question des obstacles existant dans les organisations quant à la possibilité de suivre la formation. Cette section apporte quelques éléments de réponses pour expliquer pourquoi peu d'organisations se sont portées volontaires pour participer au projet de recherche. La troisième section porte sur les résultats des deux questionnaires remplis par les personnes représentant les organisations. La quatrième section explore les forces et les aspects à améliorer de la plateforme de formation. Pour terminer, l'impact de la formation dans les milieux est présenté.

4.1. ORGANISATIONS PARTICIPANTES

Si plus d'une centaine d'organisations ont été approchées pour prendre part au projet de recherche, seulement dix ont accepté de participer. De ce nombre, six ont abandonné le projet avant d'avoir complété l'ensemble des phases de la collecte des données prévues par le protocole de recherche. La moitié des organisations ayant abandonné le projet ont seulement pris part à une seule étape de la collecte des données, c'est-à-dire le Questionnaire Temps 1 qui devait être rempli avant de suivre le programme de formation. En ce sens, les données recueillies auprès de ces trois organisations ne permettent pas d'évaluer la formation, et ne peuvent donc pas être incluses dans les résultats de recherche. Il a cependant été possible d'intégrer les données des trois autres organisations qui ont dû mettre un terme à leur participation au projet de recherche, puisqu'elles avaient pris part à des étapes de collecte de données après le suivi de la formation. Si les raisons nommées par les organisations pour mettre un terme à leur participation au projet de recherche variaient, la lourdeur du protocole de recherche semble avoir été la cause principale de leur abandon. En effet, prendre part à un projet aussi exigeant était vu comme étant difficilement conciliable avec la lourde charge de travail du personnel de ces organisations.

Les données présentées dans cette section proviennent donc des sept organisations qui ont pris part à des étapes de collecte des données après avoir suivi le programme de formation. Ces organisations, de même que leur participation au projet, sont décrites dans les prochaines lignes. Dans un souci de préserver la confidentialité des personnes et des organisations ayant pris part au projet, le nom de ces dernières est anonymisé.

Organisation 1 : Il s'agit d'une organisation présente dans l'ensemble de la province qui œuvre à la défense des droits des personnes âgées, à la valorisation de leur rôle dans la société et à l'offre d'activités, comme le démontre l'extrait suivant :

Donc, c'est une organisation qui a trois volets à sa mission. Donc, la défense des droits [...] offrir des activités et des services aux personnes [...] pour les maintenir en santé, briser l'isolement et différents autres objectifs (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 1)

La personne désignée pour suivre la formation était la directrice des loisirs et des programmes de l'organisation. Elle a pris part à deux étapes de collectes des données, soit le Questionnaire Temps 1 et l'entrevue individuelle. L'organisation a abandonné sa participation au projet de recherche après que la personne la représentant ait quitté son poste.

Organisation 2 : Il s'agit d'une organisation offrant des activités de loisir aux personnes âgées vivant dans l'une des plus grandes villes de la province : « Alors, on est ouvert à tous avec des activités de divers secteurs : social, culturel, voyage, sport [...] » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 2). Une grande diversité d'activités est offerte par l'organisation comme en témoigne dans ce qui suit une personne bénévole ayant pris part au groupe de discussion :

Quand j'essaie de vendre [nom de l'organisation] à des gens qui ne connaissent pas, je finis tout le temps par leur dire : « Si après avoir consulté la programmation [de l'organisation], vous ne trouvez aucune activité qui vous intéresse, ben c'est parce que vous n'aimez rien dans la vie ! » (Groupe de discussion de l'organisation 2, participant 3, personne bénévole)

Selon la directrice générale qui a été désignée pour représenter l'organisation dans le processus de recherche, le milieu offre des activités de loisirs à plusieurs centaines de personnes âgées. Il est à noter qu'avant de participer au projet, l'organisation avait déjà mis en place un code de vie pour assurer que le milieu soit inclusif. L'organisation a participé à l'ensemble des étapes du projet de recherche, à l'exception du Questionnaire Temps 1, en raison d'un oubli de la personne la représentant. Le groupe de discussion a réuni trois personnes bénévoles impliquées dans l'offre d'activités de l'organisation depuis plusieurs années, de même que la personne désignée pour la représenter.

Organisation 3 : À proprement parler, il ne s'agit pas d'une organisation, mais d'un projet d'impact collectif réunissant une grande diversité d'organisations ayant pour objectif l'inclusion sociale des personnes âgées. Le projet se déroule dans une ville de plus de 100 000 habitants. Les ressources humaines de cette « organisation » se limitent à la personne chargée de projet qui décrit sa mission de la façon suivante:

Et quand je suis arrivée, il y avait eu auparavant une réflexion collective avec l'ensemble des partenaires qui travaillent sur le vieillissement ici [...], donc, c'est-à-dire des donneurs de services, des gens qui font partie du filet social qui a été mis en place au fil du temps [...] pour soutenir les personnes âgées. Donc, il y avait déjà un plan qui avait déjà ciblé des enjeux. Et les enjeux tournaient autour de la littératie fonctionnelle, la littératie numérique, donc la fracture numérique, le soutien à domicile, aussi l'accompagnement citoyen... et en soutien civique, il y a une trousse qui est en train de se développer pour les intervenants, pour un peu encadrer les limites juridiques. Parce qu'il y a des lois [...] qui encadrent aussi toute la confidentialité, mais aussi jusqu'où vont les interventions auprès des gens, au niveau du consentement. [...] Un des grands enjeux aussi, c'est tout ce qui touche la mobilité des aînés, donc les enjeux de transport. Donc, autour de ces grands axes-là, il y avait déjà quelques projets qui étaient en cours, puis moi, ben je continuais à travailler avec ces comités-là. Je leur ai donné de l'expansion et j'en ai parti d'autres, toujours dans le but de réaliser le plan d'action que s'était donné ce groupe-là au fil du temps. [...] Donc, c'est ce qu'on voulait, ce qu'on visait, c'était de développer une communauté plus rayonnante, mais plus, on dit dans le jargon, plus accueillante, plus résiliente par rapport à l'enjeu du vieillissement... (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 3)

C'est donc la personne chargée de ce projet de concertation qui a pris part à l'évaluation de la plateforme de formation. L'organisation a dû mettre un terme à sa participation au projet en raison des problèmes de santé de la personne la représentant. Deux étapes de collecte des données ont été accomplies avec l'organisation : le Questionnaire Temps 1 et l'entrevue individuelle avec la personne représentante.

Organisation 4 : Il s'agit d'une association bénévole active dans une municipalité régionale de comté (MRC). L'organisation vise le maintien à domicile des personnes âgées et vulnérables de la MRC, la défense de leurs intérêts et la préservation de leur qualité de vie, tout en luttant contre la pauvreté. La personne nommée pour représenter l'organisation la décrit comme ceci :

[...] un organisme dont la mission est d'offrir du soutien aux personnes âgées pour les maintenir à domicile. Donc, du soutien pour que les gens

puissent continuer de vivre dans leur appartement, leur maison. Alors, principalement, l'organisme offre du transport aux personnes pour leurs rendez-vous médicaux, leurs rendez-vous essentiels, pour les activités aussi de temps en temps, certaines périodes particulières dans l'année [...] Ce sont tous des bénévoles qui font les transports. On offre la popote roulante également. Et puis, on a les services d'aide aux formulaires pour les gens, pour les impôts ou autres formulaires. Donc, des services de proche-aidance pour les personnes qui accompagnent un proche en perte cognitive. Puis, il y a un milieu de vie. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 4)

Cette personne avait un rôle de chargée de projet pour l'organisation. Son mandat était de favoriser l'inclusion et la participation sociale des personnes âgées à travers un plan d'action d'impact collectif. Son rôle dans l'organisation était donc temporaire. L'organisation a participé à l'ensemble des étapes de collecte des données prévues par le protocole. Cinq personnes ont participé au groupe de discussion. En dehors de la personne représentant l'organisation, il y avait dans ce groupe une personne travailleuse de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité, une éducatrice spécialisée, une animatrice d'activités, ainsi qu'une personne bénévole.

Organisation 5 : Il s'agit d'une association vouée à la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées dans une municipalité de plus de 100 000 habitants. La directrice générale de l'organisation, qui représentait cette dernière dans le projet, décrit les activités de l'organisation de la manière suivante : « [...] ça tourne beaucoup au niveau des activités collectives de sensibilisation, d'information, d'éducation populaire, d'action comme on dit de mobilisation aussi » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 5). Deux étapes de collecte des données ont été accomplies avec l'organisation : le Questionnaire Temps 1 et l'entrevue individuelle avec la personne représentante. L'organisation a dû abandonner sa participation au projet en raison d'un manque de ressources disponible pour compléter le protocole de recherche.

Organisation 6 : Il s'agit d'un centre d'action bénévole œuvrant dans une MRC. La personne directrice générale de l'organisation a été désignée pour la représenter dans le processus de recherche. Elle décrit son organisation comme suit :

Un centre d'action bénévole comme le nôtre a une mission pareille aux 118 autres au Québec, c'est-à-dire de promouvoir l'action bénévole sur son territoire. Le promouvoir, c'est une chose, être capable d'accueillir des bénévoles en son sein aussi. On est souvent les centres d'action bénévoles des lieux où on peut faire du bénévolat en général. [...] Donc, on a des services qui sont... souvent les mêmes, avec des différences, mais nous, on a beaucoup de services aux aînés : l'accompagnement de transport bénévole, entre autres, popote roulante, que l'on fait ici pour notre territoire, pour plusieurs municipalités de la MRC, des visites d'amitié, entre autres. Après, on a des services qui sont comme le service d'aide en impôts qui commence bientôt, le téléphone ne fait que sonner parce qu'on prend les rendez-vous pour le début de la semaine prochaine [...] Au fil du temps, on a eu la chance d'avoir une ITMAV, donc une travailleuse pour aînés, ça faisait sens. Et on a développé en 2012 des services aux proches aidants. Tsé, on fait des dîners communautaires qu'on appelle plus une activité. Donc, on réunit souvent environ 90 personnes, aînées souvent. C'est ouvert à tous. C'est beaucoup des aînés qui viennent prendre un repas avec nous. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 6)

Toutes les étapes de collecte des données ont été effectuées avec l'organisation à l'exception du groupe de discussion, puisqu'il a été impossible de réunir des membres du personnel de l'organisation pour cette dernière.

Organisation 7 : L'organisation a pour vocation d'offrir des programmes éducatifs aux adultes dans une ville de plus de 100 000 habitants : « C'est un établissement qui accueille des élèves qui ont une déficience intellectuelle, des troubles de santé mentale, et puis, clientèle aînée pour des cours de mise en forme intellectuelle, soit pour garder le cerveau actif. » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 7). L'organisation a pris part à l'ensemble des étapes de collecte des données. La personne désignée pour la représenter était une enseignante qui offre des cours de mise en forme intellectuelle aux personnes aînées. Quatre autres enseignantes offrant le même genre de cours ont pris part au groupe de discussion avec la personne désignée pour représenter l'organisation.

Pour résumer la participation des sept organisations, mentionnons que le Questionnaire Temps 1 a été rempli dans six organisations et le Questionnaire Temps 2 par quatre. Sept personnes désignées par les organisations pour les représenter dans le projet

et quatre personnes âgées vivant avec des incapacités ont pris part à une entrevue individuelle. Pour terminer, trois organisations ont permis la tenue d'un groupe de discussion avec les membres de leur personnel. Le Tableau 1 présente une synthèse de la participation des sept organisations à l'évaluation de la plateforme de formation.

Tableau 2 : Tableau résumé de la participation des sept organisations à l'évaluation de la plateforme de formation

ABRÉVIATION DES ÉTAPES DU PROJET

FORMATION : Suivi de la formation

GROUPE : Groupe de discussion

QT1 : Questionnaire Temps 1

QT2 : Questionnaire Temps 2

ENTREVUE REP.: Entrevue individuelle avec la personne représentant l'organisation

ENTREVUE PERS. INC. : Entrevue avec personne vivant avec des incapacités

STATUT DES ÉTAPES DU PROJET

	Étape complétée
	Abandon de l'étape

Organisation	QT1	FORMATION	QT2	GROUP E	ENTREVI E REP.	ENTREVUE PERS. INC.
Organisation 1	28-11-2023	01-02-2024	Abandon	Abandon	12-06-2024	Abandon
Organisation 2	Annulé (oubli)	15-02-2024	25-07-2024	11-02-2025	03-07-2024	11-02-2025
Organisation 3	31-01-2024	15-04-2024	Abandon	Abandon	02-10-2024	Abandon
Organisation 4	31-01-2024	12-01-2025	28-01-2025	10-02-2025	13-01-2025	07-02-2025
Organisation 5	12-03-2024	13-06-2024	Abandon	Abandon	08-07-2024	Abandon

Organisation	QT1	FORMATION	QT2	GROUP E	ENTREVIU E REP.	ENTREVUE PERS. INC.
Organisation 6	22-08-2024	10-02-2025	06-05-2025	Annulé	25-02-2025	07-03-2025
Organisation 7	14-09-2024	15-12-2025	14-02-2025	14-02-2025	15-01-2025	03-02-2025

Cela conclut la section des résultats présentant les organisations ayant pris part à l'évaluation de la plateforme de formation. La prochaine section aborde les éléments agissant comme obstacles à la possibilité de suivre la formation dans les milieux de participation sociale pour personnes âgées,

4.2. OBSTACLES EXISTANT DANS LES ORGANISATIONS QUANT À LA POSSIBILITÉ DE SUIVRE LA FORMATION

Cette section vise à explorer les facteurs qui ont influencé la capacité de suivre la formation sur la plateforme dans les organisations. Plus tôt, il a été mentionné que le nombre d'organisations participantes au projet était inférieur aux attentes. Les informations présentées ici contribuent à expliquer les défis de recrutement rencontrés dans ce projet de recherche visant à évaluer la plateforme de formation. Le principal obstacle nommé par les représentants des organisations au fait de suivre le programme de formation est le manque de temps. Ce manque de temps peut s'expliquer par le manque de ressources existant dans ces organisations pour assurer l'offre de services, ce qui laisse peu de temps aux membres du personnel de ces milieux pour suivre des programmes de formation. Par exemple, un participant a indiqué avoir étalé ses apprentissages sur la plateforme durant une année entière tellement sa charge de travail était lourde comme en témoigne l'extrait suivant :

[...] Moi, j'ai fait l'exercice justement dans une charge de travail très lourde, puis regardez, ça m'a pris plus d'un an avant de finir, ce qui n'est pas normal. Ce n'était pas excessif comme plateforme, mais c'est parce que je savais qu'il fallait que je m'assoie, que je m'installe, que je prenne le temps de réfléchir à l'information, que je la digère, que je l'assimile. Donc, ça ne se fait pas vite, vite, ça. Ce n'est pas comme une lecture d'un roman. Il faut faire des liens avec ça puis le terrain. Vous en faites beaucoup, heureusement, avec les

capsules vidéo. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 4)

Une autre personne a indiqué avoir dû prendre du temps en dehors de ses heures de travail pour compléter le programme de formation, la fin de semaine, parce qu'elle était débordée de travail. Elle aurait souhaité qu'on propose des « raccourcis » pour pouvoir compléter la formation plus rapidement. Les participants ont nommé aussi le manque de littéracie numérique comme un obstacle potentiel au fait de suivre la formation, en particulier pour les personnes âgées. Ce dernier point est illustré par ces deux extraits :

Exact, exact parce que tsé oui il y a des gens qui vont y aller par eux-mêmes, mais il y a des gens qui n'iront pas par eux-mêmes par crainte de ne pas se sentir assez habiles avec Internet par exemple. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 1).

Mes gens ne lisent pas beaucoup, mes gens décrochent rapidement. J'ai une génération de gens, tsé il y en a qui n'ont aucun problème, puis il y en a d'autres, on voit que c'est soit de la négligence, ça ne leur tente pas, ou de l'incompréhension complètement parce que l'informatique, ils ne comprennent rien. Alors, c'est plutôt les enfants, les petits-enfants qui les aident. Ça fait que là, je me suis dit que ça pourrait être une barrière un peu de voir que c'est long. Mais par contre, comme je disais, ça dépend de la mentalité avec laquelle tu vas chercher l'information aussi. Tsé, si tu en as besoin et que ça existe, que la personne s'assoie et qu'elle le fait, c'est un très bon outil, mais je l'ai trouvé un petit peu long. C'est juste ça. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 2).

Un autre obstacle au fait de suivre la formation est ce qu'on peut désigner comme de la résistance organisationnelle. Il apparaît que des problèmes internes vécus dans les organisations peuvent les rendre réfractaires aux initiatives de formation. Cette situation est notamment exprimée par la personne représentant l'organisation 4 :

Pour vous mettre en contexte, ben la résistance venait carrément de l'organisme porteur, comme si ce n'était pas perçu comme un outil pertinent ou pas perçu comme un outil. C'est comme, tsé quand les gens en ont plein

la broue dans le toupet dans leurs tâches. Il faut dire qu'il y a été un temps où il n'y avait même pas de directeur. C'était le CA, c'est une personne du CA, la présidente, qui faisait le relais. Moi, j'étais une nouvelle arrivée dans la place, donc je pense qu'elle en avait plein les bras. Mais après ça, la nouvelle directrice manquait d'intérêt pour cette... pour la plateforme. Alors, j'étais vraiment comme seule à [...] on va dire à plaider en faveur de l'outil, tu sais. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 4).

D'ailleurs, les participants au groupe de discussion avec l'organisation 4 ont abordé le fait qu'il y avait des lacunes en ce qui concerne la formation du personnel. Il semblerait que cette organisation n'offre pratiquement pas d'activités de formation aux membres de son personnel. Cela fait en sorte que les employés et bénévoles se sentaient laissés à eux-mêmes lorsqu'ils font face à des situations inhabituelles. Les extraits suivants témoignent de cette réalité :

J'ai trouvé un petit peu de lacunes ce côté-là. Il y a une petite formation pour le défibrillateur, mais pour des situations d'urgence, des situations d'évacuation en cas de feu, toutes ces situations-là, moi, ça fait trois ans que je suis ici, je n'en ai pas vu. Je ne sais pas si les autres en ont vu, mais des personnes âgées, ce n'est pas nécessairement les plus rapides au monde. Je me considère comme une personne âgée, j'ai 65 ans et plus. Puis moi, s'il y a un feu ou s'il y a une alarme, je n'ai aucune idée. [...] (Groupe de discussion organisation 4, participant 5, bénévole).

- [...] Mais la formation, je suis très surprise que vous n'ayez pas de formation. (Groupe de discussion organisation 4, participant 5, bénévole).
- Ce qui fragilise les employés, parce que vu qu'il n'y a pas de base sur laquelle on s'appuie pour cheminer, ben ça nous rend à risque d'être congédiés parce qu'on ne suit pas la ligne, mais il n'y a pas de ligne. S'il n'y a pas de ligne... ou qu'elle est un petit peu improvisée. Tsé, un plan d'action, ce n'est pas une ligne de travail. C'est un plan d'action, mais il y a plus que ça. Il faut que la personne aille un petit peu plus loin. (Groupe de discussion organisation 4, participant 1, représentante).
- Ça fait trop de zones grises. (Groupe de discussion organisation 4, participant 2, ITMAV).

- Oui, ça fait beaucoup de zones grises pour les employés, en plus de devoir composer avec des aînés, donc des vulnérabilités. Donc, il y a des lacunes. [...] (Groupe de discussion organisation 4, participant 1, représentante)

Ainsi, les participants de ce groupe de discussion ont exprimé le souhait d'être mieux encadrés par l'organisation et d'y arriver en sensibilisant les dirigeants à l'importance de bien former son personnel. D'ailleurs selon une personne vivant avec des incapacités, les dirigeants de l'organisation ne seraient pas assez sensibilisés à la réalité des personnes vivant avec des incapacités, comme l'atteste ce passage de son entrevue individuelle : « Non, parce que les élus, à la tête dirigeante, ils n'ont pas de connaissances de terrain. C'est ça qui fait les embûches, parce que c'est du monde, c'est des technocrates. » (Entrevue individuelle, personne vivant avec des incapacités fréquentant l'organisation 4). Toujours selon cette personne, le fort roulement du personnel dans l'organisation rendrait difficile la mise en place de nouvelles initiatives dans le milieu. Elle a exprimé :

Eux autres, ça ne fait pas partie de leur tâche parce que leur tâche est d'un mandat à l'autre. Ils sont là pour un mandat. Comme là, ils viennent d'avoir un mandat, ça fait 12 mois, 13 mois. C'est pour ça que l'autre elle part encore, c'est un éternel recommencement à tous les 12 mois. (Entrevue individuelle, personne vivant avec des incapacités fréquentant l'organisation 4)

Tout cela semble expliquer en partie les problèmes de recrutement des organisations pour le projet de recherche. La prochaine section aborde les principaux résultats obtenus dans les deux questionnaires.

4.3. RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES

Étant donné le faible nombre de répondants aux deux questionnaires, il n'a pas été possible de réaliser des analyses statistiques avec les résultats. La présente section se concentrera sur les représentants d'organisation ayant rempli les deux questionnaires, soit le Questionnaire Temps 1 (avant de suivre la formation) et le Questionnaire Temps 2 (après avoir suivi la formation).

Avant d'aborder les possibles changements que la formation aurait pu entraîner chez les participants, il est intéressant de se pencher sur le Questionnaire Temps 1. Dans

ce questionnaire administré avant le suivi de la formation, il était demandé aux représentants des organisations si, dans le cadre de leurs fonctions, ils avaient suivi auparavant une formation au sujet de l'inclusion des personnes âgées ayant des incapacités. Les représentants des six organisations ayant pris part à cette étape de la collecte des données ont tous répondu négativement à cette question. Cela tend à démontrer la pertinence d'avoir une plateforme facilement accessible qui offre ce genre de contenu de formation.

Au Questionnaire Temps 2, on a demandé aux représentants des organisations s'il y avait eu des changements en lien avec les mesures d'inclusion prises dans leur organisation pour favoriser la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités depuis qu'ils avaient suivi la formation. Ils ont tous répondu par la négative. Dans le même questionnaire, il a aussi été demandé si, à la suite de la formation, il y avait eu des changements quant à l'accessibilité des locaux et des activités dans l'organisation. Sur les quatre répondants, trois n'ont pas signalé de changement, dont un qui explique que son organisation a tout ce qu'il faut pour être accessible : « Pas vraiment, car le centre communautaire où nous sommes locataire, dispose de tout l'équipement nécessaire pour accueillir des gens ayant des problèmes de mobilité ou se déplaçant en fauteuil roulant » (Questionnaire Temps 2, personne représentant l'organisation 6). Le seul participant ayant répondu positivement à la question, celui représentant l'organisation 2, explique que des démarches ont été prises pour faire remplacer leur ascenseur qui était non fonctionnel au moment du suivi de la formation. Dans un même ordre d'idées, il a été demandé aux représentants si, à la suite à la formation, il y avait eu des changements quant à l'offre d'activités dans l'organisation. Parmi les quatre répondants, un seul a indiqué la présence de changement dans la manière dont les activités sont offertes :

S'assurer que lorsque nous tenons une activité dans notre salle au sous-sol et avec des gens en fauteuil roulant, on prévoit les installer près de l'ascenseur et au bout d'une table pour qu'ils ne se sentent pas dans les jambes des gens qui circulent. (Questionnaire Temps 2, personne représentant l'organisation 6)

Il a été demandé aux participants avant et après avoir suivi la formation s'ils trouvaient que le milieu qu'ils représentaient favorisait la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités. Les trois personnes qui ont répondu aux deux questionnaires ont indiqué avant de suivre la formation que le milieu représenté favorisait

moyennement la participation sociale des personnes âgées vivant avec des incapacités. Parmi elles, la personne représentant l'organisation 4 a indiqué qu'elle considérait son milieu moins inclusif après avoir suivi la formation, celle représentant l'organisation 7 a répondu que son milieu était plus inclusif après le suivi de la formation, et celle représentant l'organisation 6 n'a pas perçu de différence dans son milieu après avoir suivi la formation. Rappelons que ces personnes ont toutes indiqué que leur organisation n'avait pas pris de mesures pour faciliter l'inclusion des personnes vivant avec des incapacités après le suivi de la formation, ce qui rend improbable que les changements dans la perception des répondants soient liés à une modification organisationnelle ou environnementale. Ce sont donc les perceptions des personnes quant à leur milieu qui ont évolué après le suivi de la formation. En ce sens, il est possible que les changements observés soient liés à une meilleure sensibilisation quant aux facteurs affectant la participation sociale des personnes vivant avec des incapacités qui découlerait du suivi de la formation. Les réponses données par les participants à la question sont présentées au tableau suivant :

Tableau 3 : Réponses des responsables des organisations à la question : Considérez-vous que le milieu que vous représentez favorise la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités ?

Représentant d'organisation	Questionnaire Temps 1	Questionnaire Temps 2
Organisation 2	Pas de réponse	Totalement
Organisation 4	Moyennement	Un peu
Organisation 6	Moyennement	Moyennement
Organisation 7	Moyennement	En grande partie

Au Questionnaire Temps 2, il a été demandé aux représentants si leur rôle quant à l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans leur organisation a été modifié suite à la formation. Deux répondants ont indiqué faire plus attention à l'inclusion des personnes vivant avec des incapacités : « Je pose plus de questions aux personnes qui ont des problèmes, je leur accorde plus de temps afin de bien comprendre leur besoin et faire en sorte de trouver des solutions » (Questionnaire Temps 2, personne représentant l'organisation 2). Les deux autres représentants n'ont pas indiqué de changement dans leur rôle. L'un d'entre eux a exprimé ceci : « Je n'ai pas eu l'impact escompté puisque je n'ai pas

été en mesure d'intégrer la formation auprès d'un groupe cible (je n'ai pas obtenu la mobilisation escomptée du côté de l'organisme) » (Questionnaire Temps 2, représentant de l'organisation 4).

Dans le même questionnaire, on a questionné les participants pour savoir s'ils considéraient que leurs connaissances sur les besoins des personnes ayant des incapacités s'étaient modifiées. Sur les quatre représentants ayant répondu à la question, trois ont indiqué que le fait de suivre la formation avait amélioré leurs connaissances sur le sujet, comme en témoignent les extraits suivants :

Oui, je me sens sensibilisée et plus à l'écoute, plus à même de détecter mes propres biais vis-à-vis de l'inclusion et des moyens souvent accessibles à mettre en place. Je me sens également mieux outillée pour promouvoir l'inclusion de toutes les personnes âgées. (Questionnaire Temps 2, personne représentant l'organisation 4).

Oui. Je ne mettrai plus de musique de fond. Je vais me placer devant une personne qui a des troubles auditifs pour qu'elle puisse avoir un repère visuel quand je parle. Demander à la personne si elle a besoin d'aide avant d'agir. Impliquer d'autres élèves pour accompagner les nouvelles personnes ou celles qui ont besoin d'aide. Montage d'un plan d'action pour inclure davantage d'ânés dans notre offre d'activités. (Questionnaire Temps 2, personne représentant l'organisation 7).

Dans le module comprendre, il est évident qu'il fût intéressant de comprendre les différentes incapacités que l'on peut avoir et prendre conscience des actions que l'on peut faire pour répondre aux différents besoins des gens qui ont ces incapacités. Entre autres, pour les gens ayant des incapacités en lien avec la mobilité, prendre le temps et avoir le réflexe quand on fait une activité hors de nos locaux, d'aller visiter l'endroit auparavant afin de s'assurer que les gens en fauteuil roulant auront accès facilement à l'endroit. Dernièrement, une rencontre fût organisée dans une salle au sous-sol, avec pour seul accès un escalier large, mais à-pic, et après avoir eu une question sur l'accessibilité, les organisateurs (n'ayant pas visité auparavant) se sont bien rendu compte que cette salle ne pouvait accueillir certains participants. Pour les personnes ayant des incapacités auditives, dont

beaucoup d'aînés, il fut intéressant d'apprendre qu'il ne fallait pas nécessairement hausser le ton, mais plutôt conserver un débit normal et bien articuler. Bref, le tableau dans la boîte à outils sur les types d'incapacité et les attitudes et stratégies à privilégier et à éviter fera partie de nos documents de référence quand nous préparerons une nouvelle activité, il est vraiment très pertinent. (Questionnaire Temps 2, personne représentant l'organisation 6).

Avant et après avoir suivi la formation, il a été demandé aux gens de nommer des facteurs personnels et environnementaux susceptibles de faciliter ou de freiner la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités. Avant de suivre la formation, la personne représentant l'organisation 7 a été incapable de nommer des obstacles ou des facilitateurs, mais après avoir suivi la formation, elle a été en mesure de nommer 12 éléments dans ces catégories (3 obstacles environnementaux ; 3 facilitateurs environnementaux ; 3 obstacles personnels ; 3 facilitateurs personnels). Pour ce qui est des autres participants, aucune différence observable n'a été constatée dans leurs réponses après le suivi de la formation.

Au Questionnaire Temps 2, il a été demandé aux représentants s'ils considéraient que leurs perceptions et leurs attitudes avaient été modifiées quant aux personnes âgées ayant des incapacités après le suivi de la formation. L'ensemble des quatre représentants ayant rempli le Questionnaire Temps 2 ont répondu par la positive comme le démontre les extraits suivants :

Je suis plus à l'écoute, ceci me permet d'être plus efficace et rapide dans mes interventions. (Questionnaire Temps 2, personne représentant l'organisation 2).

J'ai toujours été en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation d'incapacités. Je voyais cependant beaucoup d'obstacles pour y arriver, car dans les faits, c'est complexe parfois de trouver des moyens d'adaptation avec peu de ressources. Avec la formation, je me suis aperçue que ma réflexion était en partie biaisée par les facteurs environnementaux sur lesquels je n'ai la plupart du temps pas de prise comme intervenante ou organisation. Mais il demeure important de développer une vision de l'inclusion avec les défis que cela représente, afin de pouvoir assurer aux

personnes vieillissantes de pouvoir continuer à participer et contribuer à leur communauté. C'est donc au niveau des politiques internes, de la sensibilisation aux organismes que je pense qu'il faut mettre de l'énergie, et aussi bien sûr auprès des instances gouvernementales qui mettent en place les politiques qui impacteront sur la capacité des organisations pour offrir ces adaptations (Questionnaire Temps 2, personne représentant l'organisation 4).

Oui, cette formation m'a apporté beaucoup de connaissances et des outils qui nous seront utiles, entre autres lorsque nous désirerons débiter une nouvelle activité ou un nouveau service pour nos aînés. Il y a aussi toute l'importance que l'on devra porter à l'accueil des gens qui pourrait être amélioré dans notre organisme. J'ai bien aimé aussi le gabarit de plan d'action qui nous servira énormément lors du montage d'une nouvelle activité. (Questionnaire Temps 2, personne représentant l'organisation 6).

Cela conclut la présentation des principales données collectées dans les deux questionnaires. Les prochaines sections présentent les données qualitatives obtenues lors des entrevues individuelles et des groupes de discussion. Ces données devraient apporter un meilleur éclairage sur les qualités et les défauts de la plateforme de formation, ainsi que son impact dans les organisations.

4.4. FORCES ET ASPECTS À AMÉLIORER DE LA PLATEFORME DE FORMATION

Les personnes ayant suivi la formation sur la plateforme informatique ont été invitées à s'exprimer sur ses qualités et ses défauts au cours d'entrevues individuelles. L'ensemble de ces personnes ont considéré pertinente la plateforme de formation pour les milieux de participation sociale rejoignant les personnes aînées. Les deux extraits suivants témoignent de cette perception positive de la plateforme de formation :

C'est un outil que les gens vont avoir besoin, que ce soit les travailleurs ou les bénévoles travailleurs, un peu comme mes coordonnateurs et tous ceux qui sont bénévoles, autant que les employés. Moi, je trouve que c'est un bel outil mis en place qui va sûrement être raffiné avec le temps. Donc, non, moi,

je trouve que c'est bien, moi je trouve que c'est vraiment parfait. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 2).

Je crois que c'est une formation que beaucoup de directions pourraient suivre, que beaucoup d'employés pourraient suivre. Surtout quand on a des choses à faire, quand on fait des activités, quand on veut mettre en place des choses pour les aînés. Il y a plein d'affaires auxquelles on ne pense pas. Est-ce qu'on peut penser à tout ? Est-ce qu'on peut tout faire ce qu'on nous conseille ? Ça fait quand même beaucoup de contenu. Puis souvent, on va dire « Ben, on n'a jamais eu de personnes sourdes. », mais peut-être que les gens ne nous l'ont pas dit non plus. Donc, c'est peut-être bien d'essayer de faire attention à certains éléments. Est-ce qu'on peut tout mettre en place ? Je ne sais pas si c'est réaliste, mais je pense qu'on peut faire attention, qu'on peut déjà demander aux gens, ce qu'on ne demande pas souvent : « Est-ce que vous avez des incapacités visuelles ? Est-ce que vous avez des incapacités auditives ? » Tsé, il y a des choses, nos participants dans nos activités, on ne leur demande pas ça. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 6).

Pour les représentants ayant suivi la formation, le fait que la plateforme soit disponible en ligne en tout temps est considéré comme étant l'une de ses forces. Cela donne aux personnes la flexibilité nécessaire pour suivre la formation à leur propre rythme, sans avoir à se déplacer. Ce participant explique cette idée :

De mon souvenir, ce que j'ai apprécié, c'est que je pouvais commencer, quitter, revenir. Donc, la facilité de pouvoir faire la formation à mon rythme selon mes disponibilités. Donc, ça, je trouve que c'est vraiment intéressant. J'aime beaucoup la division aussi des différents chapitres, si je peux le nommer ainsi (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 1).

Ainsi, la disponibilité en ligne de la formation permet aux participants de revisiter les différents modules de la plateforme, les capsules vidéo et les documents complémentaires en tout temps. La flexibilité de la plateforme permet aussi de sélectionner certains modules pour faire des apprentissages ciblés. La subdivision des informations en quatre modules a d'ailleurs été appréciée par les représentants des organisations, qui

considéraient que le contenu de la plateforme de formation était présenté de manière accessible et logique, comme en témoignent les deux extraits suivants :

Mais en fait, je trouvais que c'était quand même bien subdivisé en quatre modules. Puis d'alterner entre courtes vidéos, questionnaires, après ça ben l'appréciation, pis ce qu'on a retenu. Ça fait que je trouvais que c'était bien subdivisé, pis dynamique dans le sens que c'était pas juste de faire de la lecture. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 7).

Tsé, le lexique n'est pas compliqué [...], les mots sont assez simples. Le YouTube est bien fait. J'ai trouvé que c'était clair, bien fait. La logique du vieillissement, du comprendre, du mobiliser, puis après adapter, c'est une suite cohérente, toujours avec le même principe [...]. On peut avoir les diapos. Donc, c'est bien fait pour ça aussi. On peut les imprimer, puis les conserver. La boîte à outils que j'ai bien aimée parce que c'est quand même un beau complément de ce qu'on voit à l'intérieur de la formation. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 6).

Outre la division du contenu, la diversité des moyens d'apprentissage proposés sur la plateforme de formation a été appréciée par les participants. À ce sujet, la personne représentant l'organisation 1 a indiqué : « Puis, j'ai apprécié aussi les différentes formes d'apprentissage à l'intérieur. C'est comme, ce n'est pas juste de la lecture, un questionnaire, mais il y avait différentes formes. Donc, ça rend la formation un peu plus vivante, je dirais. » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 1). L'utilisation de matériel audiovisuel pour présenter les informations a été appréciée. D'ailleurs, la qualité des capsules vidéo a été soulignée par certains participants, comme en témoigne cet extrait de l'entrevue avec la personne représentant l'organisation 5 : « Oui, oui, parce que tantôt je disais les vidéos, mais les vidéos, puis la narration des vidéos, j'ai trouvé ça vraiment bien fait ! » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 5).

L'ensemble des personnes ayant suivi la formation en ligne a mentionné que le contenu était satisfaisant : « Je trouve que la formation est assez complète. Puis, elle est complémentaire à d'autres types de formation qui peuvent exister aussi. » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 1). Les représentants des organisations ont souligné que la présence d'exemples concrets dans la formation rend plus facile

l'appropriation de son contenu pour les milieux de participation sociale rejoignant les personnes âgées. Les deux extraits suivants décrivent cette réalité :

Tsé, il y a des exemples, c'est bien imagé. Les témoignages aussi, c'était bien aussi. Quand des gens, tu sais, tu as du vrai monde, tsé tu lis un document, tu as des petits bonhommes, puis là, tu as des gens qui viennent expliquer comment ça s'est vécu dans l'organisation, qu'est-ce qu'ils ont fait, les témoignages, bien, j'ai trouvé que ça donnait comme du poids à ce qu'ils disaient. Ça donnait du poids au contenu, puis je trouvais ça bien. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 6).

Le contenu est très intéressant. Les sources, les images, il y a des témoignages. Donc, c'est intéressant parce que c'est fait à même l'expérience communautaire. Il y a beaucoup d'exemples dedans. Donc, on a des illustrations claires de comment ça peut se traduire. Le contenu, je veux dire, c'est des heures et des heures de recherche qui sont rassemblées sur la plateforme. Alors ça, ça n'a pas de prix. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 3).

D'ailleurs, le fait de présenter des outils concrets pouvant être utilisés dans une « boîte à outils » a aussi été nommé comme étant judicieux dans la recherche d'une plus grande inclusion dans les organisations. À ce sujet, un participant a indiqué :

Donc, je trouvais vraiment que c'était un beau complément, la boîte à outils. C'est vraiment, c'est un des points forts, je trouve, de toute cette démarche-là, c'est d'outiller les gens. Oui, on peut écouter un YouTube pendant 19 minutes, on va comprendre les affaires, on va prendre des notes, évidemment. On peut avoir accès, ça c'est hyper pertinent, d'avoir accès aux documents PDF de ce qu'on vient de nous présenter. Mais d'avoir des boîtes d'outils, d'avoir des outils concrets après, ben c'est souvent ce que les gens demandent à la formation, c'est de partir avec de quoi et être capable de les ramener dans ton milieu et de les mettre aux couleurs de ton milieu. Donc ça, c'est super important, puis je m'assurerais d'en avoir des documents tangibles dans tous les secteurs de la boîte à outils. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 6).

Le fait que la formation soit « complète » a été souvent nommé comme l'une de ses forces, mais cela présente un revers, puisque plusieurs personnes se sont dites intimidées par la quantité de contenu disponible. En fait, la grande quantité de temps devant être investie pour suivre la formation est l'un des points négatifs les plus souvent nommés par les participants au sujet de la plateforme de formation, comme l'indique le passage suivant : « Ah ben, je ne pensais pas que c'est aussi long [rire]. Quand j'ai vu six heures, j'étais découragée. » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 7). L'ampleur du programme de formation génère aussi la peur de s'y perdre. Cela arrive notamment lorsqu'on divise l'apprentissage en plusieurs séances espacées dans le temps, comme l'a fait la personne représentant l'organisation 3 :

C'est une très belle plateforme, puis je trouve qu'elle est très dense. Il y a beaucoup d'éléments dedans. Et ce qui me faisait, à un moment donné, arrêter, c'est que c'est long. C'est qu'à un moment donné, il y a beaucoup de choses à lire, il y a beaucoup de choses à écouter avant de passer d'un sujet à l'autre, et la navigation dans la plateforme pour aller à l'autre, c'est-à-dire que je suis quand même habile dans les plateformes, ça devient un peu, on perd un peu le fil à un moment donné pour savoir où est-ce qu'on est dans la plateforme. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 3).

Dans un même ordre d'idées, une participante a relevé que lorsqu'on commence un module, cela peut être long avant d'atteindre les informations pertinentes. En ce sens, cette personne a suggéré la possibilité d'être un peu plus concis dans la présentation du contenu :

Puis là, je vous parle en tout respect du travail qui a été fait, qui est un énorme travail. C'est le défi, c'est comment faire quelque chose de convivial tout en étant... complet, mais c'est ça. Moi, c'était ma suggestion, c'est vraiment couper dans la durée de tout ce qui n'est pas essentiel dans le milieu. On veut plus, ben on clique, vous le faites déjà d'ailleurs, les boîtes à outils restent des modules qu'on n'a pas nécessairement besoin d'aller tout de suite survoler, puis on s'en sert si on a besoin. J'en ai ouvert plusieurs, pour voir ce qu'il y avait là-dedans, je me suis fait des bookmarks parce que je trouvais ça super intéressant. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 4)

D'ailleurs, certains représentants ont expliqué que le contenu de la formation n'avait pas le même à-propos pour tous les milieux. Certaines informations pouvaient même paraître superflues pour certains milieux, comme l'indique le passage suivant :

Puis, ben c'est sûr que vous vous ciblez différents milieux. Pour nous, milieu scolaire, bon, il y a plusieurs choses qui ne s'adaptent pas à notre milieu ou qui n'avaient pas de lien avec notre milieu, mais tsé je suis allé chercher ce qui avait rapport avec le milieu scolaire, malgré que j'ai tout écouté pareil, puis tout lu. Puis tsé, il y avait les boîtes à outils, que je suis allé chercher des éléments là-dedans, moins les sites Internet, ça ça me touchait moins. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 7).

Offrir plus de flexibilité dans la manière de suivre la formation pourrait la rendre plus attrayante pour les organisations. En ce sens, ajouter des raccourcis pour atteindre plus rapidement les contenus jugés les plus appropriés pour la personne est l'une des options suggérées pour améliorer l'utilisabilité de la plateforme. Cette idée a été avancée par la personne désignée pour représenter l'organisation 5 :

Oui, je dirais plus en priorité, si vraiment je repense à ça, si j'ai plus de facilité d'accès, ou de choisir le module que je veux, ou dans l'ordre que je voudrais, quelque chose de plus encore flexible, ben je pense que ça pourrait répondre quand même à une question de temps. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 5).

Offrir du contenu de formation ciblé en fonction du profil d'utilisateurs est une autre suggestion faite pour que la plateforme de formation s'adapte mieux aux besoins des personnes qui la visitent. On explique que les besoins de formation ne sont pas les mêmes dans tous les milieux. Par exemple, ils varient en fonction des rôles que doivent accomplir les personnes dans l'organisation. Ainsi, une personne bénévole qui offre des services de transport aux personnes âgées n'a pas les mêmes besoins de formation que les administrateurs de l'organisation. En ce sens, créer un guide pour mieux se repérer sur la plateforme de formation pourrait aider les personnes à identifier le contenu de formation le plus pertinent pour elles. Cela a notamment été exprimé par la personne représentant l'organisation 3 :

Ben comme je te dis, les facilitateurs, ça serait dans le fond d'accompagner la plateforme d'un guide pour mieux l'exploiter, pour pouvoir l'orienter vers les profils de gens qui pourraient bénéficier du contenu. Parce que tout le contenu n'est pas pertinent au même niveau pour tout le monde. Il y a beaucoup de choses à connaître, mais il y a plusieurs approches. Il y a des gens que, s'ils disent, moi, je veux compléter, parce qu'il y a des gens qui ont déjà beaucoup d'informations, mais s'il y a des aspects de leur travail qu'ils connaissent moins ou s'ils s'attendent d'avoir un autre type de clientèle où ils changent de milieu, ben peut-être qu'ils pourraient, à ce moment-là, choisir dans la plateforme des éléments pour compléter leur formation. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 3).

Des perceptions contradictoires concernant l'ergonomie de la plateforme ont été exprimées par les participants. D'un côté, certaines personnes ont souligné que la navigation sur la plateforme de formation était intuitive, et que son contenu était bien organisé, d'autres personnes ont mentionné s'y être perdues. À ce sujet, la personne représentant l'organisation 4 a expliqué :

Je n'ai pas toujours trouvé ça convivial de me promener dedans. Je ne savais pas toujours où j'étais rendue dans les modules [...]. J'ai trouvé, à un moment donné, je voyais mon historique, j'avais mettons six sur huit de complétés dans tel chapitre. Mais avant que je le trouve, je ne sais pas comment je l'ai trouvé d'ailleurs, je pense que j'ai cliqué sur mon profil, c'est niaseux de même, mais je ne le voyais pas à la première page. Donc, je me disais : « Mais mon Dieu, où est-ce que je suis rendue ? » Ça fait que je sais que plusieurs fois, j'ai recommencé un module en me rendant compte à un moment donné : « Hey non, je l'ai fait celui-là ! OK, j'étais plus loin. » Ça, c'est peut-être ma façon de me promener dans les pages. Pourtant, je suis assez à l'aise habituellement. Mais je ne trouvais pas ça super facile. Je ne sais pas pourquoi. Pas que c'est... C'est ça. Je me cherchais un petit peu (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 4).

Parmi les problèmes d'ergonomie nommés, le fait de présenter à la page d'accueil de la plateforme un lien vers le *Guide pratique pour l'inclusion des aînés ayant des incapacités dans les organisations d'aînés (GIPIO)*, qui a inspiré en grande partie le contenu de la formation, a créé une certaine confusion chez une personne participante qui

a cru que la lecture du document faisait partie intégrante de la formation, alors que le guide était seulement présenté comme une référence dont la lecture était facultative : « Oui, vu que la première chose qui était présentée, c'était « lecture du document », je ne sais pas quoi. Fait que je ne savais pas que ça ne s'adressait pas à moi. Je pensais que c'était ça, moi, la formation. » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 7).

Toujours en lien avec la question de l'ergonomie, certains représentants d'organisation ont émis la crainte que la plateforme de formation soit difficilement accessible pour les personnes plus âgées. On souligne notamment que ce groupe de personnes serait plus susceptible d'avoir des difficultés à utiliser les outils informatiques et de ne pas être familier avec le vocabulaire à connotation « scientifique » utilisé. Les deux extraits suivants témoignent de cette préoccupation :

Oui je me souviens de m'être dit « en tout cas si moi j'ai de la misère, ben il y a certains aînés qui vont dire « Ben là regarde » il y avait vraiment des petits blocages d'accès. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 5).

C'est sûr que, en fait, je ne sais pas à quel point le niveau de littératie utilisé est... facile d'accès et de compréhension pour tous. Ça, ce serait mon gros point. Tsé, pour moi, c'est facile parce que je baigne dans ce genre de langage là, donc il n'y a pas d'enjeu en tant que tel, mais je me demande si je demandais, je ne sais pas, à un aîné qui manque, tsé qui travaillait, je vais y aller de façon très... mais qui a juste un niveau de littératie minimal, qui n'a jamais vraiment fait d'études, qui a un certain âge, est-ce que la personne arriverait à tout saisir, en fait, au niveau littératie ? Donc, ça, c'est mon petit point, tsé, je ne peux pas dire si c'est positif ou négatif. Je peux juste dire que je serais curieuse de voir, de tester. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 1).

Une problématique de la plateforme de formation relevée par plusieurs participants est la présence de liens vers des sites Internet pour trouver du matériel complémentaire qui étaient devenus caducs. D'ailleurs, un représentant a suggéré qu'on privilégie les pièces jointes téléchargeables plutôt que les liens vers des sites Internet pour éviter ce problème dans le matériel complémentaire offert :

Il y a certains liens, entre autres du gouvernement, par rapport à tout ce qui est handicapé, les pages non ouvertes, tsé ça ne rouvre plus, ils ne trouvent plus les pages. C'est sûr que des documents PDF, des documents Word en référencement, c'est mieux que des documents de sites Internet. Tsé, je sais bien que des fois, les sites Internet bougent, fluctuent, ils n'ont pas tous les documents PDF, mais c'est le fun d'avoir du concret PDF. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 6).

On a mentionné l'idée de créer un processus continu de consultation pour améliorer la plateforme de formation. Avec ce genre de mécanisme, il serait possible d'ajouter de nouveaux contenus sur la plateforme en fonction des besoins exprimés par les intervenants ou les bénévoles consultés. À ce sujet, la personne représentant l'organisation 3 a exprimé :

S'il y avait de quoi ajouter, peut-être qu'à la fin d'une formation, des gens pourraient partager, peut-être des expériences qu'ils ont vécues eux-mêmes, qu'il y ait une place pour le partager. Puis peut-être qu'à la longue, ça enrichirait encore plus le contenu d'autres types d'expériences qui n'ont pas été mentionnées dans la plateforme. Parce que plus il y a de gens qui vont la faire, ben plus il va y avoir de références parce que les milieux sont tous différents [...]. Les intervenants en HLM n'ont pas le même vécu que si tu travailles en CHSLD ou que tu travailles en RPA ou à l'hôpital. On n'a pas tous le même environnement... C'est là, à un moment donné, qu'il pourrait y avoir de l'enrichissement. Si les gens suivent la formation pis qu'ils disent : « bon, mais chez nous, ça ne se passe pas tout à fait comme ça, voici comment que nous autres on a réglé le problème peut-être qu'il y aurait de l'enrichissement qui se ferait à ce moment » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 3).

En ce sens, des besoins additionnels de formation ont été nommés dans les entrevues individuelles. Par exemple, la personne représentant l'organisation 2 a mentionné ne pas se sentir outillée pour intervenir dans certaines situations, comme le harcèlement amoureux chez les personnes âgées. Dans un même ordre d'idées, une autre personne participante a mentionné qu'il serait pertinent d'ajouter du contenu sur certaines réalités du vieillissement, comme les spécificités reliées au genre ou les maladies neurodégénératives :

C'est sûr que tsé si vous aviez envie de faire une formation plus, plus, plus encore, tsé vous pourriez inclure des chapitres avec tsé des spécificités du genre ... maladie neurodégénérative. Euh...tout ce qui est inclusion au niveau des personnes âgées qui peuvent être déficientes intellectuelles, tsé il y aurait possibilité d'ajouter des chapitres, je pense, qui sont beaucoup plus spécifique à la formation, mais en même temps, tsé je pense que ce n'est pas l'objectif non plus de la formation. Je pense que la formation, c'est vraiment de donner les grands paramètres de... voilà. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 1).

Lors du groupe de discussion avec l'organisation 2, une préoccupation importante nommée par les participants est le fait qu'ils ne savaient pas comment gérer des situations où des personnes vivant avec des incapacités désirent maintenir leur participation à des activités qu'elles ne sont plus capables d'accomplir par elles-mêmes. Ce genre de situation créerait des désagréments importants lors de la tenue d'activités de groupe physiquement exigeantes. En ce sens, les membres du groupe de discussion ont exprimé clairement le besoin d'avoir des outils pour aborder la problématique avec les principaux concernés :

[...] Mais quelqu'un qui est obligé de retarder la marche, qui retarde un voyage ou qui retarde le vélo, qu'est-ce qu'on fait avec ça, ces gens-là ? C'est ça qu'il faut venir à bout, de voir qu'on ne veut pas les mettre à part, mais de leur faire comprendre qu'on ne peut pas faire, peut-être qu'eux autres, les croisières, pour un voyage, ce serait parfait. La marche, ben peut-être de faire un petit groupe pour eux autres, mais tsé ça te prend un moniteur pour aller avec, ça prend un guide. Ça fait que tu ne peux pas vraiment les punir, mais ils nuisent aux autres. (Groupe de discussion organisation 2, participant 1, bénévole).

C'est là, on est confronté à ce dilemme-là. Tsé, on a beau essayer de dire à la personne : « Ben là, il faudrait que tu changes de groupe » ou « Mais là, ce n'est plus une activité qui te convient. » Là, on se fait accuser que... « Ha on ne m'aime pas pis on veut me mettre à part ! » (Groupe de discussion organisation 2, participant 3, bénévole).

Lors d'une entrevue individuelle, un participant a remarqué que le contenu de formation se concentre sur les bonnes pratiques d'inclusion et aborde peu les mauvaises.

Selon cette personne, il serait pertinent d'expliquer l'impact que peuvent avoir de mauvaises pratiques dans un milieu :

On parle souvent des bons coups, puis les témoignages, si je me trompe, peut-être que je me trompe, mais les témoignages étaient beaucoup sur les bonnes pratiques [...] Mais tu sais, j'aurais aimé peut-être avoir des témoignages de gens qui disent « Bon, ben on s'est planté, on ne faisait pas ça comme du monde. », tu sais, c'est quoi l'impact que ça a eu au quotidien d'avoir des mauvaises pratiques, d'en prendre conscience c'est une chose, mais c'est quoi l'impact ? Parce qu'on voit les impacts écrits, énumérés, mais des fois d'avoir des gens qui nous disent « Nous autres, on accueillait super mal, on ne prenait pas le temps de demander si, on ne prenait pas le temps de demander ça, puis là, on voyait une diminution de notre fréquentation, puis on se demandait pourquoi. » Tsé d'avoir des témoignages dans ce sens-là, parce que c'est bien des témoignages, je trouve, ça rend le YouTube, la chose plus vivante aussi. Puis ça permet de dire, un témoignage ça ne sert pas juste à énoncer des bons coups, mais c'est bien de voir aussi la contrepartie de ça. Si on n'adopte pas un bon accueil. Si on ne mobilise pas comme du monde les gens, bien, regardez ce que ça a amené. Si on peut en faire des constats, nous, moi, je pourrais vous en énumérer les situations où on faisait comme : « Qu'est-ce qui se passe ? Pourquoi on n'est pas capable d'avoir du monde dans notre groupe de soutien ? Qu'est-ce qui fait qu'ici ça marche là-bas, ça ne marche pas ? [...] » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 6).

Il a été nommé plus tôt qu'il peut être difficile de suivre la formation en raison du temps nécessaire pour la compléter. En ce sens, il n'apparaît pas réaliste de s'attendre à ce que l'ensemble du personnel d'une organisation suive la formation. C'est pour cette raison qu'une personne participante a suggéré d'offrir des outils aux personnes qui suivent la formation en ligne pour qu'elles puissent transmettre les connaissances acquises aux autres membres du personnel :

Ce qui serait intéressant peut-être, c'est d'avoir une façon, là encore, je dis ça comme ça, mais... si, par exemple, en tant qu'organisation, je sais qu'il y a des gens qui n'iront pas suivre la formation par eux-mêmes, mais que j'aurais envie de pouvoir leur rendre accessibles, est-ce qu'il pourrait y avoir un outil

qui pourrait m'aider, moi, à animer la formation avec un groupe ? (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 1).

Dans un même ordre d'idées, il a aussi été suggéré d'offrir sur la plateforme des outils d'auto-évaluation pour que les personnes puissent mesurer leurs compétences en matière d'inclusion des gens vivant avec des incapacités. Pour les personnes n'ayant pas suivi la formation, le fait d'évaluer leurs connaissances pourrait les conscientiser quant à la nécessité de suivre la formation. À cet effet, la personne représentant l'organisation 4 a expliqué :

Moi, ce que j'aurais trouvé intéressant [...] c'est un outil d'auto-analyse pour les organisations, pour qu'elles puissent évaluer leurs connaissances, compétences et autres par rapport à l'inclusion des personnes âgées en situation d'incapacité. Parce qu'il y a des biais qui font qu'on a l'impression qu'on le sait déjà, qu'on n'a rien à apprendre de ce côté-là. Les aînés eux-mêmes, les aînés qui sont sur des CA ou gestionnaire, pensent qu'ils n'ont rien à apprendre de ce côté-là. Et au contraire. Donc, en partant, si les gens pensent qu'ils n'ont pas besoin de l'outil parce qu'ils savent déjà, ils n'iront pas vers l'outil. Mais de pouvoir fournir peut-être en amont, faites le test. Ne faites pas la formation, faites un test sur vos compétences, les connaissances de vos employés sur des situations diverses. Ça va vous donner le poulx de « On en a-tu besoin ? Peut-être qu'on aurait intérêt à aller chercher cette formation-là. » Donc, parce que moi, je l'ai vu par mon propre organisme porteur qui ne s'est pas senti interpellé parce qu'il y avait probablement aussi la sensation que, bon, on est correct. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 4).

Lors du groupe de discussion avec l'organisation 7, il a été possible de comparer l'expérience d'une formation en ligne sur la participation sociale des personnes vivant avec des incapacités avec celle de suivre ce genre de formation en présentiel. En effet, deux personnes de ce groupe avaient auparavant pris part à des activités de formation inspirées par le *Guide pratique pour l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les organisations d'aînés (GIPIO)*, un document qui est aussi la principale source d'inspiration de la plateforme évaluée. Les activités de formation en présentiel étaient considérées enrichissantes par les personnes concernées. Pour ces dernières, le fait de suivre les

activités de formation avec des personnes de divers milieux et de divers champs d'expertise contribuait aux bénéfices perçus des activités. L'une de ces personnes a expliqué :

Tsé, il y avait souvent des gens de différents milieux. [...] On était quelques-uns en enseignement, conseiller pédagogique, tsé d'autres centres [...] Il y avait des gens du CLSC, il y avait des gens qui travaillaient avec les gens de la rue. [...] Puis l'expertise, j'ai trouvé ça enrichissant de partager, tsé on avait tous les mêmes enjeux. [...] Préoccupations de répondre aux besoins, d'essayer d'aider cognitivement, de soutenir, de développer des outils, mais tsé dans des milieux complètement différents, puis je trouvais ça intéressant, cette formation-là, pour ça. (Groupe de discussion organisation 7, participant 4, enseignante).

Une des participantes du même groupe de discussion a expliqué que le fait de ne pas pouvoir échanger avec d'autres personnes dans le cadre de la modalité virtuelle de formation la rend moins attrayante que la modalité présentielle :

Moi, l'obstacle que je vois, c'est le manque d'échanges. Le manque d'échanges entre les personnes, entre les gens qui suivent la formation. C'est beau aller s'outiller soi-même avec une formation sur une plateforme. C'est super, c'est excellent, mais il va toujours manquer en arrière de ça le côté humain et l'enrichissement que nous donnent les vécus des autres milieux. Parce qu'en termes d'inclusion des aînés, il y a des choses qui se vivent dans un centre d'action bénévole, comme vous avez nommé, que ça peut allumer des lumières pour aussi dire : « Heille c'est vrai, on pourrait faire ça ici ». Ça fait que c'est de l'enrichissement personnel. Moi, je trouve qu'avec une formation qui est seulement en ligne, puis comme vous dites asynchrone, où il n'y a pas tout le monde qui est là en même temps, comme nous autres on fait présentement pour échanger, ben je trouve que c'est un manque en ce qui me concerne. (Groupe de discussion avec l'organisation 7, participant 1, enseignante).

D'ailleurs, lors de ce groupe de discussion, la personne représentante de l'organisation, qui a suivi la formation en ligne, a concédé que l'expérience en présentiel aurait pu être plus enrichissante pour elle : « C'est peut-être ce qui aurait été le plus intéressant en ce qui me concerne aussi, d'avoir le point de vue d'autres personnes, puis

comment ça se vit ailleurs, puis tsé peut-être créer un réseau de contacts aussi. » (Groupe de discussion avec l'organisation 7, participant 3, représentant).

C'est ce qui conclut la section portant sur les forces et les aspects à améliorer de la plateforme de formation. La prochaine section aborde l'impact que peut avoir la formation dans les milieux de participation sociale accueillant des personnes âgées.

4.5. IMPACT DE LA FORMATION DANS LES MILIEUX

Étant donné que les représentants des organisations qui ont suivi la formation avaient des expériences de travail auprès des personnes âgées, ils étaient déjà sensibilisés aux réalités vécues par ces dernières, incluant la présence d'incapacités. En ce sens, le fait de suivre la formation a eu un impact limité chez certains participants comme en témoignent les extraits suivants :

Bien, veux, veux pas, avec notre aspect de défense de droit, on essaie d'être inclusif le plus possible dans les capacités qu'on a, donc c'est une préoccupation. Si on veut aussi favoriser le pouvoir d'agir chez les gens, ben on va voir s'ils [...] développent certaines compétences [...] Pis C'est ça que je me dis. Je n'ai pas moi changé. J'avais déjà peut-être une petite préoccupation de base. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 5).

En fait, je vous dirais que, peut-être les seules choses que je suis allée chercher, c'est peut-être un peu plus de données scientifiques, mais même pas, je ne me souviens pas. Oui, c'est comme des pourcentages pis des choses comme ça, que j'avais moins en tête, mais pour le reste, je vous dirais que, comme c'est des dossiers sur lesquels je travaille, ben il y a beaucoup d'informations que je connaissais déjà. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 1).

En ce sens, certains milieux faisaient déjà des efforts pour accueillir adéquatement des personnes vivant avec des incapacités au moment de suivre la formation. Par exemple, une personne qui fait du bénévolat dans l'organisation 6 a exprimé que l'organisme a

adapté ses tâches pour qu'elle puisse poursuivre son engagement après avoir eu un accident qui a créé une situation d'incapacité chez elle :

Oui, oui, oui. Parce que moi, j'étais bien averti par mes spécialistes qui m'ont opéré. Je n'avais pas le droit de monter maximum trois marches. Là, j'ai averti celle qui s'occupe de la popote, j'ai dit : « moi, je peux continuer, mais maximum trois marches. » « OK, [...] je vais essayer de te trouver des maisons qui ont moins de marches. » C'est ça, il y a une place qui a même l'ascenseur. (Entrevue individuelle, personne vivant avec des incapacités fréquentant l'organisation 6).

Des bénéfices associés au fait de suivre la formation ont été nommés par les participants. Ainsi, les contenus de formation ont alimenté les réflexions au sujet de l'inclusion des personnes vivant avec des incapacités comme le démontrent ces deux extraits d'entrevue :

... Oui, je me pose plus de questions. Je me pose plus de questions dans la tenue de rencontres, dans la tenue des événements pour tenir compte le plus possible de toutes les personnes. Comme je vous dis, c'est organisationnel parce qu'à un niveau personnel, je peux avoir, moi, bien des volontés, mais ça impacte les ressources, les budgets, les délais, le temps. Mais oui, ça m'a aidée à voir plus large, à voir plus... plus loin que le bout de mon nez, ou ce que je prenais pour acquis qui était l'inclusion. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 4).

Tsé, je regardais l'accessibilité au sens très pratico-pratique, puis je me disais, on n'est pas si mal là-dessus. Mais les informations sur l'adaptation, mais surtout la mobilisation aussi, m'a fait réfléchir sur le futur, comment on devrait penser les choses, se faire un plan d'action, tu sais, c'est des choses qu'on ne pense pas faire. Tu te dis : « je vais faire un centre de jour », super, on va engager quelqu'un, on va inviter du monde, mais il y a tout le « avant » qui fait que peut-être qu'il faut mieux se structurer, mieux voir si on a des objectifs, c'est quoi, comment on y répond, tout ça. Donc, cette formation-là m'a permis de mettre de l'ordre dans ma tête et savoir qu'il y a des outils qui existent. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 6).

Cela a permis aux participants de se conscientiser davantage aux problèmes vécus par les personnes âgées vivant avec des incapacités ainsi que de prendre conscience de leurs propres biais. Par exemple, une personne représentant l'une des organisations a expliqué qu'elle aurait pu exclure des personnes vivant avec des incapacités avant de suivre la formation :

Bien, c'est sûr que, dès le début, je me suis rendu compte que j'avais des biais dans mes connaissances. Dans le premier questionnaire qu'on nous faisait faire sur certaines mises en situation, j'aurais été du genre à malheureusement priver des personnes sans faire exprès de participer en pensant : « Ah ben non, c'est compliqué, on n'a pas les moyens » donc ça m'a vraiment sensibilisée à garder l'esprit ouvert, de travailler un petit peu à l'envers tsé de la facilité, de dire le réflexe, « Ha non, ça va être compliqué, ou ça va retarder tout le groupe, là il va y avoir deux niveaux. », rester ouvert. Mais ça, ça veut dire de vraiment adopter cette valeur-là comme une valeur primaire dans notre mission en tant qu'organisation, parce que sinon, ça reste une valeur au niveau individuel, mais si ce n'est pas fait dans le plan stratégique, si ce n'est pas inclus dans la vision, dans les valeurs de l'organisme, heille c'est beaucoup de temps, beaucoup d'énergie, puis à un moment donné, il y en a un qui va se tanner qui va dire : « Ben là, regarde, là, on est en train de couper des cheveux en quatre pour une personne » donc il faut vraiment que ça soit... Ça m'a apporté que c'est... Ça m'a conscientisé sur l'importance d'intégrer cette valeur-là dans les organisations qui travaillent auprès des âgés. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 4).

La formation a sensibilisé les personnes l'ayant suivie à l'importance de tenir des activités dans des milieux accessibles aux gens vivant avec des incapacités. Une personne a expliqué qu'elle tiendra compte de ce critère à l'avenir lorsqu'elle devra sélectionner des lieux pour tenir des événements :

Toute la partie d'adaptation des lieux, ça a changé mon regard parce que parfois j'organise aussi des événements et ça me fait choisir. C'est une question qui s'ajoute de plus. Est-ce que l'endroit est accessible, du moins physiquement, pour les déplacements ? Parce que si je veux qu'il y ait des gens dans la tranche d'âge où il y a plus de possibilités, qu'il y ait des gens

avec des mobilités réduites, à ce moment-là, il faut que le lieu soit accessible. Là-dessus, ça a changé le regard. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 3).

Une personne a indiqué avoir fait des changements dans l'environnement physique de son organisation après avoir suivi la formation pour le rendre plus accessible. En effet, les chaises et les tables ont été déplacées de manière à laisser plus de place pour les déplacements des personnes qui utilisent des aides techniques de soutien à la mobilité, comme un fauteuil roulant ou un déambulateur :

Nous autres, on dit que notre salle en bas est accessible, il y a l'ascenseur, on peut venir. Tsé, accessibilité pour nous, c'est on est-tu capable de venir dans le lieu. Mais après, il y a d'autres accessibilités qu'on n'a pas. Tsé, dégager bien, souvent on faisait des dîners et nos chaises étaient... puis nos tables étaient cordées. Mais là, la réflexion, quand on a eu le dernier dîner, ça m'a dit, on peut-tu les mettre différemment pour donner plus d'espace ? Donc, on les a mis dans l'autre sens. Puis à ce moment-là, bien... Il y a plus de distance, on a une personne en fauteuil roulant, on prend le temps de réfléchir où on va l'asseoir pour qu'elle ne soit pas dans les jambes de personne, qu'elle ne se sente pas comme « on m'a pitché là ». Donc, on l'inclut, puis qu'il ait sa place, puis que ce soit facile pour lui, puis qu'on enlève une chaise déjà, qu'on prépare l'endroit pour lui parce qu'on sait qu'il vient. Donc, c'est un peu ça mes commentaires. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 6).

Parmi les changements envisagés par les personnes qui ont suivi la formation, on a nommé l'importance de consulter la clientèle de l'organisation pour évaluer si les activités offertes sont adaptées à la situation de tous. La mise en place d'un plan d'action pour rendre l'organisation plus accessible a aussi été mentionnée par les représentants :

Mais très pertinent, là, dans le sens que, tu sais, des fois, c'est juste une petite chose qui peut faire la différence. Fait que, je me disais, ah, mais ça, je le prends en note, là, c'est simple à mettre en application puis à diffuser, là. D'autres choses qui vont demander plus, évidemment, compte tenu que mon souhait, ce serait qu'on se fasse un plan d'action à l'école. Surtout avec l'expérience qu'on a vécue l'année dernière de personnes qui ont quitté le

cours parce que ce n'était pas facilement accessible, notre école, pour les différents besoins. Alors, je veux qu'on aille un peu plus loin, puis faire en sorte de ne plus en perdre des élèves. Oui, c'est le fun d'en avoir des nouveaux, mais ne pas les voir comme des numéros, mais bien comme des personnes qui ont bien le droit à ce type de formation là, au même titre que les autres. (Groupe de discussion organisation 7, participant 3, personne représentante)

Donc, la réflexion sur le plan d'action, toutes ces parties-là, de l'importance d'un plan d'action, d'avoir des bonnes stratégies pour répondre aux bons objectifs qu'on s'est fixés tout ça avec les meilleurs moyens possibles et disponibles, ça ça va nous aider dans la réflexion pour comment mettre en place ce bon service-là qui va répondre à ce besoin-là. Parce que notre objectif, c'est de mettre une façon de faire participer les aînés socialement à leur communauté. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 6)

Il est à noter que le projet de recherche a permis de faire connaître la plateforme de formation dans les organisations rejointes. D'ailleurs, certains participants au projet ont exprimé la motivation d'en faire la promotion auprès de leurs collègues. Les extraits suivants décrivent cette volonté :

En fait, c'est plus, pas de suivre la formation, mais c'est plus savoir que la formation existe. Ça m'a donné l'envie de la faire connaître au sein de notre organisme et d'essayer de pousser nos bureaux régionaux à la suivre, mais aussi d'essayer de pousser nos bureaux régionaux à la faire connaître [...]. Donc, je vous dirais que c'est plus ce mouvement-là en fait qui a été créé. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 1).

Moi, je vais partager votre plateforme à l'ensemble des enseignants via mon lien de conseillère pédagogique pour que les gens aillent zieuter et tout ça. Mais effectivement, je pense qu'on peut trouver des outils là-dessus. Puis, on peut aller chercher pas mal de choses. (Groupe de discussion organisation 7, participant 4, enseignante).

En fait, des représentants d'organisations ont exprimé le désir de faire la promotion de la plateforme de formation auprès d'autres organisations. D'ailleurs, certains d'entre eux ont même commencé à le faire comme en témoignent les deux prochains extraits d'entrevue :

Ben, moi, ça ajoutait à mon questionnement. Tout ça dans le fond parce que comme je travaille avec des organismes, d'abord, je leur ai proposé de leur faire connaître. Je ne sais pas jusqu'où ils l'ont utilisée. Il faudrait que je leur pose la question. En tout cas, ceux du soutien à domicile. Parce que quand la responsable, la coordonnatrice a vu ça, elle a trouvé ça intéressant, mais comment ils l'ont exploitée ? (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 3).

Donc, peut-être qu'après ça, vous allez inviter les gens à introduire la plateforme en bonne et due forme maintenant qu'elle est disponible. Mais en tout cas, j'espère pouvoir le faire et puis peut-être avoir [...], pas une espèce de guide, mais un soutien pour le présenter. Sinon, je vais le faire, tsé je vais la présenter, cette plateforme-là, comme je vous ai dit, à mes partenaires, collaborateurs, à tous ceux que je sais qui sont sur des comités MADA⁵ pour les prochains trois ans, puis ils sont en train d'écrire les politiques, puis ils ont besoin d'outils pour rendre leur communauté, leurs activités plus inclusives et ouvertes et adaptées. Donc, j'aimerais beaucoup ça, pouvoir en faire la promotion, d'autant que là, c'est prêt. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 4).

Dans un même ordre d'idées, des représentants de certaines organisations ont manifesté le désir de partager leurs apprentissages avec leurs collègues. Par exemple, une personne a nommé avoir pris des notes lors de la formation qu'elle compte partager au sein de son organisme pour améliorer l'inclusion des gens vivant avec des incapacités :

Tsé que je me disais, moi, mon objectif, c'est de faire un petit cahier tsé qui pourrait être présenté aux nouveaux enseignants en mise en forme

⁵ MADA fait référence au programme Municipalités Amies Des Aînés

intellectuelle, puis même à ceux qui sont là depuis quelques années, il y a des choses qu'on ne pense pas. Par exemple, quand on a un nouvel élève, mais que c'est un groupe qui est établi, ben de le jumeler avec une autre personne pour tsé favoriser son intégration. En tout cas, c'est des petits éléments comme ça que j'ai pris en note. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 7).

Cependant, il y a des limites aux ajustements que les personnes ayant suivi la formation peuvent faire pour rendre leur milieu plus inclusif. Étant donné que les organisations sont rarement propriétaires des bâtiments dans lesquels elles offrent des activités, elles ne peuvent pas faire de modifications importantes au milieu, comme le serait l'ajout d'un ascenseur par exemple. Les organisations ont donc un contrôle limité quant à l'environnement physique où se déroulent leurs activités. À ce sujet, les représentants des organisations ont exprimé :

Parce que dans le fond, nous, on est contraints dans notre milieu, n'étant pas évidemment propriétaires de la bâtisse, puis j'imagine que tous les organismes que vous sollicitez, ils ne sont pas propriétaires non plus. Euh... Tout ce qui est aménagement physique, c'est toujours plus compliqué, tsé on ne peut pas rajouter d'ascenseur dans notre école. Il n'y a pas de place. C'est ça que ça prendrait. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 7).

... C'est ça, nous, le point névralgique, c'était beaucoup notre ascenseur. Parce que quand nous, on arrive dans ce bâtiment-là, on est au premier niveau, donc soit ça se passe en haut, soit ça se passe en bas. Puis là, le fait qu'il ne fonctionne pas était une problématique à laquelle on a fait beaucoup de plaintes et tout, puis [Nom de l'organisme 2] a travaillé fort, puis là, ils vont faire le changement de cet ascenseur-là. Parce que pour le reste, à l'intérieur des salles et des activités, nos coordonnateurs répondent vraiment aux besoins des gens. Le point névralgique, c'est l'ascenseur, réellement. (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 2).

Le fait de ne pas pouvoir faire des modifications pour rendre le bâtiment occupé plus accessible limite les possibilités d'inclure les personnes vivant avec des incapacités relatives à la mobilité. Par exemple, une personne vivant avec des incapacités a expliqué

avoir dû arrêter pendant une saison de participer à une activité parce que le lieu où elle se tenait était inadapté à sa condition :

Puis après ça, les cartes ça fait trois ans. J'ai arrêté une saison parce qu'il y avait des problèmes. J'étais plus capable de monter l'escalier, puis l'ascenseur ne fonctionne pas. J'ai même fait une plainte à l'ombudsman [...], puis ils m'ont dit qu'ils ne pouvaient rien faire parce que c'était la ville, ça appartenait à la ville (Entrevue individuelle, personne vivant avec des incapacités fréquentant l'organisation 2).

Une autre personne a déploré le fait que l'environnement physique du lieu de participation sociale qu'elle fréquente ne soit pas adapté pour les personnes âgées :

C'est vraiment l'environnement physique. C'est qu'on est des personnes âgées. Donc, tout le monde n'a pas le même problème. Moi, j'ai un problème de jambes. Je dois monter l'escalier. Et en plus, avant, on pouvait entrer par l'avant, ce qui voulait dire un escalier à monter. Maintenant, on doit entrer par la sortie ou par l'entrée de côté. Ça, ça veut dire un autre escalier à monter. Et bon, ce n'est pas mauvais de faire cet exercice-là pour moi. Je sais que ce n'est pas mauvais. J'ai ma canne. Mais c'est quand même pas facilité. Il y a des personnes pour qui... c'est beaucoup plus difficile encore que pour moi. Et je trouve que dans ce sens-là, physiquement, on ne pense pas beaucoup aux aînés qui n'ont pas la mobilité ou qui sont plus lents aussi et qui n'ont pas la mobilité des jeunes qui fréquentent l'école. Il y a aussi le fait que les toilettes sont en bas, vraiment en bas. Alors avant, quand je suis arrivée à l'école, la classe, elle était en bas. Alors, tout allait bien. Les toilettes étaient en bas, la cantine était en bas, l'entrée était en bas. Tout allait bien. C'était comme, ah, on a pensé aux aînés. Et là, on nous a remonté, on a dit : « dorénavant, ce sera plus haut ». Bon, les salles sont plus belles, sont plus grandes, c'est vrai. C'est plus facile d'aérer, je ne sais pas. Mais, il y a toujours cet effort qu'on doit faire pour y aller. C'est ça que j'aime le moins. Et les toilettes ne sont pas en haut, elles sont en bas. (Entrevue individuelle, personne vivant avec des incapacités fréquentant l'organisation 7).

Un enjeu limitant les possibilités d'effectuer des modifications environnementales importantes est la question des coûts associés à ces modifications. En ce sens, la personne

représentant l'organisation 5 a expliqué : « Bien, c'est sûr que quand on veut avoir... ben je dirais des outils ou du matériel [...] ou une autre ressource humaine, c'est toujours une question de financement. » (Entrevue individuelle, personne représentant l'organisation 5). Pour compenser les limites environnementales à l'inclusion des personnes vivant avec des incapacités, le personnel peut miser sur ses attitudes d'accueil afin de faciliter leur participation sociale en dépit des limites du milieu physique. À ce sujet, une personne vivant avec des incapacités a témoigné :

Tsé, comme là, ils voient que j'ai de la misère à marcher au travers des chaises, tu sais, avec la canne, fait que « Veux-tu un café ? » « Veux-tu un biscuit ? », tu sais, ça fait qu'ils m'apportent ça, après ça il y en a un qui va porter son verre, il prend le mien, pis il va le porter. Les organisateurs font attention. Ils avertissent, tsé comme les chaises, elles sont dangereuses, les chaises de même [parle de chaises dans la salle où se tient l'entrevue], les pattes en arrière dépassent. Ça fait qu'il y en a qui s'enfargent, ça fait qu'ils avertissent. (Entrevue individuelle, personne vivant avec des incapacités fréquentant l'organisation 2).

Il s'avère donc pertinent d'offrir de la formation aux ressources humaines des lieux de participation sociale visant les personnes âgées pour les sensibiliser à l'importance d'adapter leur milieu et leurs comportements aux besoins de personnes vivant avec des incapacités.

5. DISCUSSION

Il a été vu plus tôt que, si la présence d'incapacités amène des limitations de la participation sociale chez les personnes âgées (Freedman et al., 2012; Hilberink et al., 2017; Jang et al., 2014; Rosso et al., 2013), celles-ci peuvent participer aux mêmes activités de loisir que les autres dans la mesure où elles reçoivent un soutien adapté à leurs besoins (Jeppsson Grassman et al., 2012; Raymond et Grenier, 2015). D'ailleurs, il est démontré que la participation sociale amène des bénéfices importants sur la qualité de vie des personnes vivant avec des incapacités (Freedman et al., 2012; Grewal et al., 2006; Moeller et Carpenter, 2013; Murphy et al., 2009). Cependant, le personnel de plusieurs milieux de participation sociale pour les personnes âgées n'aurait pas toujours les connaissances nécessaires pour favoriser l'inclusion des personnes vivant avec des incapacités à leurs

activités (Balandin et al., 2006; Bigby et Balandin, 2005; Ingvaldsen et Balandin, 2011; McConkey et Collins, 2010). Offrir des moyens de formation aux ressources humaines de ces milieux pourrait les outiller pour mieux soutenir la participation sociale des personnes vivant avec des incapacités.

Pour favoriser l'acquisition de connaissances et de compétences au sujet de l'inclusion des personnes vivant avec des incapacités chez le personnel des milieux de participation sociale rejoignant des personnes âgées, la plateforme de formation *Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'ânés : comprendre, se mobiliser, s'adapter* a été mise en place. Le projet de recherche dont les résultats sont rapportés ici visait à évaluer si la plateforme répondait aux besoins des organisations et si le fait de la suivre avait des retombées dans ces milieux.

Parmi les forces relevées, notons que l'ensemble des personnes ayant suivi la formation a considéré qu'elle était pertinente pour les milieux de participation sociale visant les personnes âgées. On a mentionné que son contenu était complet et que la présentation d'exemples concrets en facilitait l'appropriation. De plus, peu de problèmes techniques ont été relevés quant à la plateforme de formation en dehors de la présence de liens vers des sites Internet qui sont devenus caducs avec le temps.

La grande quantité de temps devant être investie pour suivre la formation est la principale critique nommée par les participants. Cela est d'ailleurs un obstacle majeur à son utilisation dans les milieux de participation sociale rejoignant des personnes âgées. Les représentants des organisations ont eu de la difficulté à insérer la formation dans leurs activités professionnelles. Rappelons que cela a pris un an à une personne participante pour compléter une formation qui a une durée de six heures. En ce sens, la lourde charge de travail dans les organisations communautaires, couplée à un manque de ressources, crée des obstacles à la formation de leur personnel. D'ailleurs, plusieurs organisations se sont désistées du projet de recherche, ou ont refusé d'y participer, en raison de l'importance de l'implication demandée, qui apparaissait difficilement conciliable avec l'ampleur des tâches de travail régulières.

Il semble donc être difficile pour les ressources humaines de ces milieux de suivre un programme de formation dans le cadre de leurs fonctions. Un manque de ressources dans les organisations pourrait expliquer la décision de mettre de côté les initiatives ne permettant pas de combler rapidement les besoins exprimés par la clientèle rejointe, et ce,

même si ces initiatives permettraient d'améliorer les activités et les services offerts à plus long terme, en ayant par exemple un personnel mieux formé. En effet, les contraintes organisationnelles aux mesures visant l'inclusion des personnes âgées vivant avec des incapacités peuvent être liées à des ressources humaines, matérielles et financières limitées (Raymond et Lantagne Lopez, 2020). Étant donné que la plateforme est accessible en tout temps gratuitement sur Internet, le principal obstacle au fait de suivre la formation serait d'ordre organisationnel. Ce serait donc la dimension de l'acceptabilité du modèle de l'accès inclusif de Fougeyrollas et al. (2019) qui serait problématique, en ce sens qu'il semble difficile pour les organisations de détourner leurs ressources humaines de leurs tâches habituelles, jugées essentielles à la réalisation de la mission de l'organisation, pour que ces personnes suivent une formation d'une durée de six heures.

Il devient donc pertinent de rendre plus acceptable le fait de suivre cette formation dans les organisations ayant pour vocation de favoriser la participation sociale des personnes âgées. Pour ce faire, il semble opportun de sensibiliser les organisations aux bienfaits de la formation et d'accroître la flexibilité dans la manière de la suivre. Il est à noter que la plateforme de formation en ligne *Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter* offre déjà beaucoup de souplesse à ses utilisateurs en permettant aux personnes de suivre la formation à leur propre rythme et de revisiter certains modules au besoin. Ce qui est véritablement problématique pour les organisations est la quantité de temps devant être investie pour compléter la formation, risquant de détourner le personnel de ses tâches habituelles sur une longue période.

Offrir plus de malléabilité dans la manière de suivre la formation pourrait rendre moins problématiques les enjeux relatifs au temps nécessaire pour compléter les apprentissages. Il serait par exemple possible d'offrir du contenu de formation ciblé en fonction d'un profil d'utilisateurs (administrateurs, intervenants, bénévoles, etc.). Ajouter des raccourcis pour atteindre plus rapidement les informations jugées pertinentes pourrait aussi réduire le temps de formation.

Au vu du temps nécessaire pour compléter la formation, il n'est pas réaliste de s'attendre à ce que l'ensemble du personnel d'une organisation la suive. D'ailleurs, pour une organisation, avoir un seul membre du personnel qui suive la formation pour ensuite transmettre les informations à l'ensemble de l'équipe serait sans doute plus acceptable que de demander à tous les membres du personnel de parcourir la plateforme. Il serait donc

judicieux d'offrir des outils aux personnes qui suivent la formation en ligne pour qu'elles puissent transmettre les connaissances acquises aux autres membres du personnel de l'organisation. Par exemple, on pourrait penser à des outils d'auto-évaluation pour que les personnes n'ayant pas suivi la formation puissent mesurer leurs compétences en matière d'inclusion. Cela pourrait les conscientiser quant à la nécessité d'être plus proactives pour permettre la participation sociale des personnes âgées vivant avec des incapacités.

Il convient de mentionner que le fait de suivre la formation a eu un impact limité dans les milieux participants. Étant donné que ces organisations avaient déjà une longue expérience de travail auprès des personnes âgées, elles étaient déjà partiellement sensibilisées aux réalités vécues par ces dernières, incluant la présence d'incapacités. D'ailleurs, certaines d'entre elles fournissaient déjà des efforts pour inclure des personnes vivant avec des incapacités. Des bénéfices au fait de suivre la formation ont tout de même été nommés chez les personnes ayant visité la plateforme. En effet, le fait de suivre la formation a alimenté leur réflexion au sujet de l'inclusion des personnes vivant avec des incapacités. Cela leur a permis de se conscientiser davantage aux problèmes vécus dans ce groupe ainsi qu'aux moyens existants pour en faciliter la participation.

Un autre élément limitant l'impact de la formation est le fait que les participants nomment des limites aux ajustements qui peuvent être faits pour rendre leur milieu plus inclusif. Étant donné que les organisations sont rarement propriétaires des bâtiments dans lesquels elles offrent des activités, elles ne peuvent pas faire de modifications structurelles importantes, tel que l'ajout d'un ascenseur. En ce sens, la dimension de l'accessibilité de la conceptualisation de l'accès inclusif de Fougeyrollas et al. (2019), décrit comme l'état des composants physiques de l'environnement permettant à un individu ou à un groupe de population de réaliser leurs activités, échappe en partie aux milieux de participation sociale visant les personnes âgées.

Ainsi, si les personnes ayant suivi la formation ont apprécié la qualité de cette dernière, il semble que son impact dans les milieux participants ait été plutôt faible. Il est important de mentionner que l'évaluation de la plateforme de formation présente certaines limites. Bien que l'échantillon contienne une certaine diversité d'organisations, sa petite taille fait en sorte qu'il ne peut pas être considéré comme représentatif de la situation dans les milieux de participation sociale visant les personnes âgées dans l'ensemble de la province. En utilisant une méthode d'étude par cas multiple, il était prévu de récolter des données en utilisant plusieurs techniques auprès de plusieurs types de cas (ou

organisations), et ce, afin de réaliser une triangulation des sources de données (Yin, 2009). Étant donné qu'il a seulement été possible de suivre l'ensemble des étapes du protocole de recherche dans deux des sept organisations participantes, la possibilité de trianguler les sources de données a été considérablement altérée. D'ailleurs, vu le faible nombre de représentants des organisations ayant rempli les deux questionnaires, les possibilités de faire des analyses quantitatives ont été fortement limitées. En ce sens, les analyses présentées reposent presque uniquement sur les données qualitatives recueillies. Une dernière limite de l'étude est le fait que peu de temps se soit écoulé entre la période de formation et les phases de collecte des données visant à évaluer son impact. Si trois mois étaient prévus dans le protocole de recherche entre la fin de la formation, et ces phases de collectes des données, cette cible n'a pas toujours pu être respectée en raison des contraintes de temps pour terminer le projet de recherche. En ce sens, la mise en place de changements durables dans le milieu après avoir suivi la formation, ou leur absence, n'a pas pu être mesurée convenablement.

Les problèmes rencontrés lors de ce projet amènent à considérer qu'un protocole complexe impliquant plusieurs étapes de collectes de données, ainsi que le mandat de suivre une formation de six heures, puisse sembler peu approprié pour des organisations communautaires qui doivent mobiliser des ressources limitées pour accomplir leur mission. Lors de prochains projets d'études avec ces organisations, il importera de leur proposer un devis de recherche plus simple pour favoriser leur pleine participation. Aussi, étant donné que la mise en place de véritables changements dans une organisation peut demander du temps, il importe de trouver des manières de récolter des données sur une plus longue période de temps. Pour terminer, si peu de changements ont été effectués après avoir suivi la formation dans les organisations participantes, une retombée positive du projet de recherche est qu'il a permis de faire connaître la plateforme de formation dans les organisations rejointes. D'ailleurs, certains participants au projet ont exprimé la motivation de faire la promotion de la formation auprès de leurs collègues et d'autres organisations.

6. CONCLUSION

Ce document a présenté l'évaluation de la plateforme de formation *Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter* disponible gratuitement en ligne pour toute personne souhaitant acquérir des connaissances et des compétences sur les manières d'inclure les personnes vivant avec des

incapacités dans les milieux de participation sociale visant une clientèle âgée. Il s'est avéré difficile de recruter des organisations pour cette évaluation, en raison notamment d'un protocole de recherche leur demandant une implication importante pour le projet. Il a été possible de recruter sept organisations ayant pour vocation de favoriser la participation sociale des personnes âgées pour prendre part à cette évaluation. Les personnes ayant suivi la formation ont loué les qualités de cette dernière en expliquant que son contenu était complet et concret pour les milieux de participation sociale visant une clientèle âgée. Le principal élément à améliorer quant à la plateforme de formation est la quantité de temps devant être investie pour compléter les apprentissages. Ce point est d'ailleurs de nature à décourager les organisations de faire suivre cette formation à leurs ressources humaines. Il serait donc pertinent de rendre la formation plus flexible. D'ailleurs, la présente évaluation nourrira les réflexions pour améliorer la plateforme de formation lors de sa prochaine mise à jour.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Abrial, S., et Tournier, V. (2011). Chapitre 8 : Construire un questionnaire. Dans P. Bréchon (dir.), *Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives* (p. 145-163). Presses universitaires de Grenoble. <https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.3917/pug.abria.2011.01>
- Anaby, D., Miller, W. C., Eng, J. J., Jarus, T., Noreau, L., et Group, P. R. (2009). Can personal and environmental factors explain participation of older adults? *Disability and rehabilitation*, 31(15), 1275-1282. <https://doi.org/10.1080/09638280802572940>
- Balandin, S., Llewellyn, G., Dew, A., et Ballin, L. (2006). 'We couldn't function without volunteers': volunteering with a disability, the perspective of not-for-profit agencies. *International Journal of Rehabilitation Research*, 29(2), 131-136. <https://doi.org/10.1097/01.mrr.0000191850.95692.0c>
- Bigby, C., et Balandin, S. (2005). Another minority group: use of aged care day programs and community leisure services by older people with lifelong disability. *Australasian Journal on Ageing*, 24(1), 14-18. <https://doi.org/10.1111/j.1741-6612.2005.00061.x>
- Couture, M., Carbonneau, H., et Raymond, É. (2020). Perceived benefits of social participation among older adults living with congenital disabilities or disabilities acquired prior to adulthood. *Loisir et Société / Society and Leisure*, 43(1), 5-15. <https://doi.org/10.1080/07053436.2020.1727642>
- Creswell, J W. (2014), *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4e éd), SAGE Publications
- Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du ministère de la Famille du Québec. (2018). *Les aînés du Québec. Quelques données récentes*. Direction des communications du ministère de la Famille du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/aines-quebec-chiffres.pdf>
- Fougeyrollas, P. (1995). *Le processus de production culturelle du handicap : contextes sociohistoriques du développement des connaissances dans le champ des différences corporelles et fonctionnelles*. CQCIDIH-SCCIDH.
- Fougeyrollas, P. (2010). *Le funambule, le fil et la toile. Transformations réciproques du sens du handicap*. Les Presses de l'Université Laval.

- Fougeyrollas, P., Boucher, N., Fiset, D., Grenier, Y., Noreau, L., Philibert, M., ... et Charrier, F. (2015). Handicap, environnement, participation sociale et droits humains: du concept d'accès à sa mesure. *Développement humain, handicap et changement social*, 5-28. <https://doi.org/10.7202/1086792ar>
- Fougeyrollas, P., Fiset, D., Dumont, I., Grenier, Y., Boucher, N., et Gamache, S. (2019). Réflexion critique sur la notion d'accessibilité universelle et articulation conceptuelle pour le développement d'environnements inclusifs. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, 25(1), 161-175. <https://doi.org/10.7202/1085774ar>
- Freedman, V. A., Stafford, F., Schwarz, N., Conrad, F., et Cornman, J. C. (2012). Disability, participation, and subjective wellbeing among older couples. *Social science & medicine*, 74(4), 588-596. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2011.10.018>
- Grewal, I., Lewis, J., Flynn, T., Brown, J., Bond, J., et Coast, J. (2006). Developing attributes for a generic quality of life measure for older people: preferences or capabilities?. *Social science & medicine*, 62(8), 1891-1901. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2005.08.023>
- Hilberink, S. R., van der Slot, W. M. A. et Klem, M. (2017). Health and participation problems in older adults with long-term disability. *Disability and Health Journal*, 10(2), 361-366. <http://dx.doi.org/10.1016/j.dhjo.2016.12.004>
- Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche en soins infirmiers*, 10(3), 23-34. <https://doi.org/10.3917/rsi.102.0023>
- Ingvaldsen, A. K., et Balandin, S. (2011). 'If we are going to include them we have to do it before we die': Norwegian seniors' views of including seniors with intellectual disability in senior centres. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 24(6), 583-593. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2011.00636.x>
- Institut national de la santé publique du Québec (INSPQ). (s. d.). *Comment pré-tester notre matériel écrit?* <https://www.inspq.qc.ca/exercer-la-responsabilite-populationnelle/realiser-projet-en-lien-responsabilite-populationnelle/mettre-en-oeuvre-suivre-projet-l-adapter/comment-pre-tester-notre-materiel-ecrit>

- Institut de la statistique du Québec. (2023). *Portrait des personnes âgées au Québec*. Gouvernement du Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/portrait-personnes-aines-quebec.pdf>
- Jang, Y., Park, N. S., Dominguez, D. D. et Molinari, V. (2014). Social engagement in older residents of assisted living facilities. *Aging & Mental Health*, 18(5), 642-647. <https://doi.org/10.1080/13607863.2013.866634>
- Jeppsson Grassman, E., Holme, L., Larsson, A. T. et Whitaker, A. (2012). A Long Life With a Particular Signature: Life Course and Aging for People with Disabilities. *Journal of Gerontological Social Work*, 55(2), 95-111. <https://doi.org/10.1080/01634372.2011.633975>
- Johnson, R.B. et Onwuegbuzie, A.J. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come, *Educational Researcher*, 33(7), 14-26. <https://doi.org/10.3102/0013189X033007014>
- Karsenti, T. et Demers, S. (2018). L'étude de cas. Dans T. Karsenti et L. Savoie-Zaic (dir.) *La recherche en éducation: étapes et approches* (4^e éd. 289-316). Presses de l'Université de Montréal.
- Kreuger, L. W., et Neuman, W. L. (2006). *Social work research methods: Qualitative and quantitative applications*. Pearson Education.
- Krueger, R. A., et Casey, M. A. (2014). *Focus groups: A practical guide for applied research* (5e ed.). Sage Publications.
- Levasseur, M., Lefebvre, H., Levert, M.-J., Lacasse-Bédard, J., Desrosiers, J., Thériault, P.-Y., Tourigny, A., Couturier, Y. et Carbonneau, H. (2016). Personalized citizen assistance for social participation (APIC): A promising intervention for increasing mobility, accomplishment of social activities and frequency of leisure activities in older adults having disabilities. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 64, 96-102. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2016.01.001>
- McConkey, R., et Collins, S. (2010). The role of support staff in promoting the social inclusion of persons with an intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 54(8), 691-700. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2010.01295.x>

- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2012). *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec – Politique nationale*. Gouvernement du Québec. <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/vieillir-et-vivre-ensemble/>
- Moeller, D., et Carpenter, C. (2013). Factors affecting quality of life for people who have experienced a stroke. *International Journal of Therapy and Rehabilitation*, 20(4), 207-216. <https://doi.org/10.12968/ijtr.2013.20.4.207>
- Murphy, K., Cooney, A., Shea, E. O., et Casey, D. (2009). Determinants of quality of life for older people living with a disability in the community. *Journal of Advanced Nursing*, 65(3), 606-615. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04929.x>
- Office des personnes handicapées du Québec. (2021). *Un portrait à partir des données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 : prévalence et caractéristiques de l'incapacité*. https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Enquetes/Internes/V01_Por_trait_incapacite_Qc_ECI2017.pdf
- Organisation des Nations Unies. (2002). *Rapport de la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement*. https://digitallibrary.un.org/record/469597/files/A_CONF.197_9-FR.pdf?ln=ru
- Organisation mondiale de la Santé. (2002). *Vieillir en restant actif, cadre d'orientation*. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67758/1/WHO_NMH_NPH_02.8fre.pdf
- Paillard-Borg, S., Wang, H. X., Winblad, B., et Fratiglioni, L. (2009). Pattern of participation in leisure activities among older people in relation to their health conditions and contextual factors : a survey in a Swedish urban area. *Ageing & Society*, 29(5), 803-821. <https://doi.org/10.1017/S0144686X08008337>
- Raymond, É., et Grenier, A. (2015). Social participation at the intersection of old age and lifelong disability: Illustrations from a Photo-Novel Project. *Journal of Aging Studies*, 35, 190-200. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2015.08.001>
- Raymond, É., et Grenier, A. (2016). La participation sociale des aînés ayant des incapacités: un photoroman pour passer de la marge à l'inclusion. *Service social*, 62(2), 131-149. <https://doi.org/10.7202/1038581ar>
- Raymond, É., et Lantagne Lopez, M. (2020). Representations of the Participation of People with Disabilities in Seniors' Organizations: Conditions and Limitations on

- Inclusion. *The Gerontologist*, 60(6), 1126-1136.
<https://doi.org/10.1093/geront/gnaa011>
- Raymond, É., Tremblay, C. et Compagnie des jeunes retraités du Plateau (2018). *Guide pratique pour l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les organisations pour aînés*. Québec : Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale.
- Raymond, É., Tremblay, C., Ruest, R., et Lebel, J. G. (2019). L'accès aux milieux de loisir pour les aînés ayant des incapacités: démarche d'élaboration d'un guide pratique. *Loisir et Société/Society and Leisure*, 42(1), 121-136.
<https://doi.org/10.1080/07053436.2019.1582919>
- Raymond, E., Tremblay, C., et Lebel, J. G. (2022). Optimizing older adult co-researchers' involvement in PAR: proposed evaluation tool. *Quality in Ageing and Older Adults*, 23(3), 99-113. <https://doi.org/10.1108/QAOA-12-2021-0092>
- Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH) (s. d.). *Le modèle*. <https://ripph.qc.ca/modele-mdh-pph/le-modele/>
- Rosso, A. L., Taylor, J. A., Tabb, L. P. et Michael, Y. L. (2013). Mobility, disability, and social engagement in older adults. *Journal of Aging and Health*, 25(4), 617-637.
<https://doi.org/10.1177/0898264313482489>
- St-Germain, D., Boivin, B. et Fougeyrollas, P. (2008). Allier le soin infirmier et la réadaptation : un modèle de pratique caring-processus de production du handicap peut-il faire la différence ? *Recherche en soins infirmiers*, 95, 70-78.
<https://doi.org/10.3917/rsi.095.0070>
- Stake, R. E. (2008). Qualitative case studies. In N. K. Denzin et Y. S. Lincoln (Eds.), *Strategies of qualitative inquiry* (pp. 119-150). Sage Publications.
- Statistique Canada. (2022). 3.2.3 *Échantillonnage non probabiliste*.
<https://www150.statcan.gc.ca/n1/edu/power-pouvoir/ch13/nonprob/5214898-fra.htm>
- Tang, F. (2009). Late-life volunteering and trajectories of physical health. *Journal of Applied Gerontology*, 28(4), 524-533. <https://doi.org/10.1177/0733464808327454>

- Tang, F., Morrow-Howell, N., et Choi, E. (2010). Why do older adult volunteers stop volunteering? *Ageing & Society*, 30, 859-878.
<https://doi.org/10.1017/S0144686X10000140>
- Thomas, D. R. (2006). A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237-246.
<https://doi.org/10.1177/1098214005283748>
- Université Laval. (2024). *Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter*. <https://www.inclusion-aines.tsc.ulaval.ca>
- Van Leeuwen, K. M., Van Loon, M. S., Van Nes, F. A., Bosmans, J. E., De Vet, H. C., Ket, J. C., ... et Ostelo, R. W. (2019). What does quality of life mean to older adults? A thematic synthesis. *PloS one*, 14(3), e0213263.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0213263>
- Yin, R. Y. (2003). *Case study research: Design and methods* (3^e éd.). Sage Publications.
- Yin, R. Y. (2009). *Case study research: Design and methods* (4^e éd.). Sage Publications.

ANNEXE A



Faciliter l'accès des personnes aînées ayant des incapacités aux milieux de participation sociale: Évaluation des retombées d'une plateforme de formation

Un projet financé par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le Réseau provincial de recherche en adaptation-réadaptation (REPAR)




Réalisé par Émille Raymond, Ph. D.

Professeure à l'École de travail social et de criminologie de l'Université Laval

Vous offrez des activités aux personnes aînées?	Prenez part à une étude visant à évaluer les retombées de notre plateforme de formation!
Vous souhaitez développer vos connaissances et vos pratiques en matière d'inclusion sociale?	
Vous voulez soutenir la participation sociale des personnes aînées qui ont des limitations?	

À propos de la formation en ligne «Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'âinés: comprendre, se mobiliser, s'adapter»

Cette plateforme offre des contenus pour outiller les personnes œuvrant dans les milieux de participation sociale rejoignant des personnes aînées afin de rendre ces lieux plus accessibles, tant au plan physique que social. L'objectif de cette plateforme étant de faciliter les actions favorables à l'inclusion des personnes aînées, nous souhaitons évaluer les retombées de la formation à savoir si elle permet :

-  D'augmenter les connaissances sur le vieillissement et les incapacités
-  De soutenir la mobilisation des organismes pour mettre en place ou enrichir une démarche d'inclusion
-  De nourrir des actions inclusives

Ce qu'implique une participation au projet

1

Nommer une personne qui suivra la formation

Cela peut être un membre de l'équipe de travail ou de la direction. Idéalement, cette personne doit avoir plus d'une année d'expérience dans votre organisme. Elle suivra le programme de formation en ligne sur ses heures de travail et devra répondre à deux questionnaires en ligne d'une durée d'environ 45 minutes chacun: un premier avant de suivre la formation, et un second, trois mois après l'avoir complétée. Trois mois après la formation, nous réaliserons également une entrevue de suivi d'une durée d'environ 30 minutes auprès de cette personne.

2

Organiser un groupe de discussion

Toujours après 3 mois, un groupe de discussion sera formé avec les membres de l'organisme pour évaluer l'impact de la formation sur ses activités. Cette discussion se déroulera en visioconférence, sur les heures de travail, et sera d'une durée d'environ 1 heure.

3

Nous aider au recrutement d'une personne âgée ayant des incapacités

Cette personne fréquentant votre organisme devra prendre part à une entrevue individuelle d'environ une demi-heure en visioconférence et recevra une compensation financière pour son implication dans le projet.

Tout au long de la démarche, vous serez en contact étroit avec la chercheuse Émilie Raymond, responsable du projet, ainsi que le coordonnateur de la recherche.

Les bénéfices potentiels pour votre organisme

- ◆ Une formation gratuite de votre équipe en matière d'inclusion
- ◆ La bonification de vos services et activités
- ◆ La satisfaction de participer à l'évaluation d'un outil de formation qui sera utile à d'autres organismes
- ◆ Un meilleur soutien à la participation sociale des personnes âgées qui ont des incapacités ou des limitations

Pour prendre part au projet ou pour plus d'informations

Veuillez contacter Guillaume Rodrigue, coordonnateur de la recherche :

- ◆ (418) 529-9141, poste 48577
- ◆ guillaume.rodrigue.2@ulaval.ca

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval.
(2022-468 A-1/06-12-2023)

ANNEXE B

Entente de partenariat

Projet de recherche

Titre : Faciliter l'accès des personnes âgées ayant des incapacités aux milieux de participation sociale : Évaluation des retombées d'une plateforme de formation

Présentation de la chercheuse

Cette recherche est réalisée par Émilie Raymond, Ph.D., professeure titulaire à l'École de travail social et de criminologie de l'Université Laval, et chercheuse régulière du Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS).

Partenaire : _____

Objectifs du projet :

La plateforme de formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'ânés : comprendre, se mobiliser, s'adapter » offre des contenus de formation pour outiller les personnes œuvrant dans les milieux de participation sociale rejoignant des personnes âgées pour rendre ces organismes plus accessibles tant au plan physique que social. L'objectif général du projet de recherche est d'évaluer les retombées de la formation sur les représentations et les pratiques relatives à l'inclusion des personnes âgées ayant des incapacités dans les organisations ayant eu recours à la plateforme. Les objectifs spécifiques sont d'apprécier les changements après le suivi de la formation quant : 1) aux connaissances sur le vieillissement et les incapacités; 2) à la mobilisation des acteurs de l'organisation par rapport à une démarche d'inclusion; 3) aux mesures inclusives mises en œuvre. Ce projet est rendu possible grâce au financement de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et du Réseau provincial de recherche en adaptation-réadaptation (REPAR).

Éléments de contexte

Des discussions ont été tenues entre [Nom du responsable de l'organisme], et Émilie Raymond chercheuse responsable du projet La chercheuse et le partenaire se sont rencontrés [Date] pour discuter des modalités de collaboration et de l'orientation du projet de recherche. À la suite de discussion avec l'organisme, il est convenu que l'interlocuteur/interlocutrice représentant le [Nom de l'organisme] pour le projet sera désormais [Nom de l'interlocuteur/interlocutrice]

Cette entente a pour objectif de faciliter le travail en partenariat en précisant les modalités.

Ressources liées au projet

[Nom de l'organisme] affirme partager l'intérêt d'une inclusion des personnes âgées vivant avec des incapacités dans les organismes ayant pour fonction de favoriser la participation sociale des personnes âgées. En ce sens, [Nom de l'organisme] et l'équipe de recherche se sont mis d'accord pour partager des ressources matérielles et financières pour évaluer la plateforme de formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'ânés : comprendre, se mobiliser, s'adapter ».

Ressources matérielles

[Nom de l'organisme] permettra à l'interlocuteur/interlocutrice désigné de suivre la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'ânés : comprendre, se mobiliser, s'adapter » offerte gratuitement en ligne et de participer à son évaluation. Il permettra aussi aux autres membres du personnel de l'organisme de prendre part à un groupe de discussion pour évaluer les retombées du programme de formation dans le milieu. L'organisme proposera aussi à l'un de ses membres de prendre part à une entrevue individuelle pour évaluer les changements découlant du programme de formation. L'organisme affirme son intention d'utiliser les connaissances acquises à la suite de la formation pour agir afin d'accroître le caractère inclusif de ses services et de ses activités.

Ressources financières

[Nom de l'organisme] autorisera l'interlocuteur/interlocutrice à suivre la formation et à comptabiliser le temps requis pour la compléter dans ses heures de travail.

Il permettra aussi à ses employés de prendre part à un groupe de discussion sur leurs heures de travail pour évaluer les retombées du suivi de la formation dans l'organisation.

La chercheuse principale s'engage à donner un montant de 25 \$ aux personnes âgées ayant des incapacités membres de l'organisme qui prendront part à une entrevue individuelle. Elle donnera aussi un montant de 75 \$ à l'interlocuteur de l'organisme pour compenser le temps qu'il donnera pour le projet en dehors de ses heures de travail. Ce montant de 75 \$ sera versé en 3 tranches de 25 \$, l'une versée après avoir rempli un questionnaire avant de suivre la formation, une autre après avoir rempli un second questionnaire et la dernière après avoir pris part à une entrevue individuelle. Cette entrevue individuelle pourra avoir lieu en visioconférence ou en présentiel à la convenance des participants.

Engagement à la confidentialité

Un engagement à la confidentialité a été signé avec le partenaire.

Résultats de la recherche

Des outils de transfert des connaissances seront produits et seront partagés avec [Nom de l'organisme partenaire] (feuillet résumé des résultats de la recherche). Les résultats de la recherche permettront également d'améliorer le programme de formation.

Les données brutes collectées dans le cadre du projet ne seront pas partagées avec l'organisme partenaire dans le but de maintenir la confidentialité des données. Seuls les résultats anonymisés et agrégés, pour l'ensemble des organisations participantes, pourront être partagés avec l'organisme.

Signature des partenaires

Par la présente, j'atteste avoir pris connaissance de cette entente et être en accord avec son contenu;

Équipe de recherche :

Rodrigue, Guillaume, professionnel de recherche

Signature

Date

Raymond, Émilie, chercheure principale

Signature

Date

Nom de la personne responsable de l'organisme _____

Signature

Date

ANNEXE C

Contenu du Questionnaire Temps 1

Section	Questions	Réponses
1. Renseignements sociodémographiques	1.1. À quel genre vous identifiez-vous ?	Choix multiple : Homme ; Femme ; Autre
	1.2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?	Choix multiple : 25 ans et moins ; Entre 26 et 35 ans ; Entre 36 et 45 ans ; Entre 46 et 55 ans ; Entre 56 et 65 ans ; Entre 66 et 75 ans ; 76 ans et plus
2. Questions concernant l'organisation	2.1. Dans le cadre de ce projet de recherche, quel est le nom de l'organisme que vous représentez ?	Question à développement
	2.2. Parmi les choix suivants, comment catégorisez-vous le type d'organisation que vous représentez ?	Choix multiple : Centre communautaire de loisir ; Organisme de défense collective des droits des personnes âgées ou des personnes retraitées ; Concertation locale ou de quartier ; Milieu résidentiel pour personnes âgées (résidences privées, CHLSD, logement social) ; Organisme public (fédéral, provincial, municipal) ; Centre d'action bénévole (CAB) ; Organisme communautaire offrant des activités de loisirs ; Autre

Section	Questions	Réponses
	2.3. Quel rôle avez-vous dans l'organisation que vous représentez ? Si vous n'y voyez pas d'inconvénients, vous pouvez ajouter des précisions concernant vos responsabilités dans l'organisme.	Choix multiple avec possibilité de développer : Membre de l'équipe de travail (ex. : intervenant, animateur) ; Administrateur ; Gestionnaire ; Bénévole ; Autre
	2.4. Depuis combien d'années êtes-vous au service de l'organisation que vous représentez ?	Question à développement
	2.5. Quelle est la mission et les principales valeurs véhiculées par votre organisme ?	Question à développement
	2.6. Parmi les choix suivants, quels types d'activités sont offertes par votre organisation pour favoriser la participation sociale de vos membres ?	Choix multiple : Activités sportives (ex. club de marche, pétanque, aquaforme, etc.) ; Activités de relaxation (ex. yoga, méditation, etc.) ; Danse ; Arts plastiques (peinture, dessin, sculpture, etc.) ; Artisanat (Tricot, poterie, scrapbooking, etc.) ; Activités de cuisine ; Rencontre d'échange (café-rencontre, groupe de discussion, etc.) ; Jeux d'adresse (poches, dards, etc.) ; Jeux de société et de hasard (Bingo, cartes, etc.) ; Sorties culturelles (cinéma, spectacle, théâtre, visite touristique etc.) ; Activités musicales (chant, instruments de musique, etc.) ; Conférence et atelier éducatif (cours de premiers soin, causerie) ; Jardin communautaire ; Club

Section	Questions	Réponses
		de lecture ; Art dramatique (pièce de théâtre, improvisation) ; Repas communautaires ; Autre
	2.7. Est-ce que les personnes âgées fréquentant votre organisation peuvent s'impliquer dans le fonctionnement de cette dernière (ex. en étant membre du conseil d'administration, en faisant du bénévolat, etc.) ? Si oui, pouvez-vous nous donner des précisions à ce sujet ?	Question à développement
	2.8. Comment qualifiez-vous l'accessibilité des locaux de votre organisation pour les personnes ayant des incapacités ?	Choix multiple : Pas du tout accessibles ; Difficilement accessibles ; Moyennement accessibles ; Facilement accessibles ; Ne veut pas se prononcer ; Ne s'applique pas
	2.9. Pouvez-vous identifier les principaux obstacles que rencontrent les personnes ayant des incapacités lorsqu'elles veulent accéder à vos locaux ?	Choix multiple : Absence d'espaces de stationnement réservés pour les personnes ayant des incapacités ; Limites du réseau de transport en commun (autobus, transport adapté) ; Absence de rampes d'accès ; Absence d'ascenseur ; Absence de portes automatiques ; Terrain accidenté à l'extérieur de l'édifice, ou encombrement, nuisant aux déplacements piétonniers ; Encombrement à l'intérieur de l'édifice nuisant à la circulation ; Grande circulation de personnes dans l'édifice rendant les déplacements difficiles ; Difficulté à s'orienter pour trouver vos locaux ; Difficulté à obtenir des

Section	Questions	Réponses
		<p>accommodements de la part du personnel ; Discrimination ; Manque de moyens financiers ; Absence de toilettes adaptées pour les personnes ayant des incapacités ; Couloirs étroits ; Absence d'adaptation pour les personnes ayant des incapacités dans vos locaux (ex. pas de place réservée aux personnes en fauteuil roulant dans les salles communes) ; Manque d'accompagnement des proches ; Manque d'accompagnement du personnel de l'organisme ; Je ne vois aucun obstacle à la participation sociale des personnes ayant des incapacités dans le milieu que je représente ; Autre</p>
	<p>2.10. Pouvez-vous identifier des éléments facilitant l'accessibilité à vos locaux pour les personnes ayant des incapacités ?</p>	<p>Question à développement</p>
	<p>2.11. Comment qualifiez-vous l'accessibilité des locaux de votre organisation pour les personnes ayant des incapacités ?</p>	<p>Choix multiple : Pas du tout accessibles ; Difficilement accessibles ; Moyennement accessibles ; Facilement accessibles ; Ne veut pas se prononcer ; Ne s'applique pas</p>

Section	Questions	Réponses
	2.12. Pouvez-vous identifier les principaux obstacles que rencontrent les personnes ayant des incapacités lorsqu'elles veulent accéder à vos locaux ?	<p>Choix multiple : Absence d'espaces de stationnement réservés pour les personnes ayant des incapacités ; Limites du réseau de transport en commun (autobus, transport adapté) ; Absence de rampes d'accès ; Absence d'ascenseur ; Absence de portes automatiques ; Terrain accidenté à l'extérieur de l'édifice, ou encombrement, nuisant aux déplacements piétonniers ; Encombrement à l'intérieur de l'édifice nuisant à la circulation ; Grande circulation de personnes dans l'édifice rendant les déplacements difficiles ; Difficulté à s'orienter pour trouver vos locaux ; Difficulté à obtenir des accommodements de la part du personnel ; Discrimination ; Manque de moyens financiers ; Absence de toilettes adaptées pour les personnes ayant des incapacités ; Couloirs étroits ; Absence d'adaptation pour les personnes ayant des incapacités dans vos locaux (ex. pas de place réservée aux personnes en fauteuil roulant dans les salles communes) ; Manque d'accompagnement des proches ; Manque d'accompagnement du personnel de l'organisme ; Je ne vois aucun obstacle à la participation sociale des personnes ayant des incapacités dans le milieu que je représente ; Autre</p>

Section	Questions	Réponses
	2.13. Pouvez-vous identifier des éléments facilitant l'accessibilité à vos locaux pour les personnes ayant des incapacités ?	Question à développement
	2.14. Quels sont les moyens utilisés par votre organisme pour contacter ses membres ?	Choix multiple : Site internet ; Réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.) ; Courriels ; Appels téléphoniques ; Message texte ; Affiches ; Courrier ; Autre
	2.15. Considérez-vous que le milieu que vous représentez favorise la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités ?	Choix multiple : Pas du tout ; Un peu ; Moyennement ; En grande partie ; Totalement ; Ne sait pas
	2.16. Selon vous, est-ce que les personnes âgées ayant des incapacités sont en mesure de prendre part à toutes les activités de loisirs offertes par votre organisme ?	Choix multiple : Aucune activité n'est accessible pour eux ; Peu d'activités leur sont accessibles ; Moins de la moitié des activités leur sont accessibles ; Plus de la moitié des activités leur sont accessibles ; La grande majorité des activités leur sont accessibles ; Toutes les activités leur sont accessibles
	2.17. Pouvez-vous nommer des mesures d'inclusion prises dans votre organisation pour favoriser la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités ?	Question à développement

Section	Questions	Réponses
	<p>2.18. Dans le cadre de vos fonctions au sein de votre organisation, avez-vous suivi une formation au sujet de l'inclusion des personnes âgées ayant des incapacités ?</p> <p>Si vous répondez « oui », pouvez-vous nous donner des précisions ?</p>	<p>Question à développement</p>
	<p>2.19. Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez en lien avec l'inclusion des personnes âgées ayant des incapacités dans le cadre de vos fonctions?</p>	<p>Choix multiple : Manque de politiques ou d'orientations claires sur le sujet ; Préjugés à l'endroit des personnes âgées ayant des incapacités ; Obstacles à l'accessibilité physique ; Lacunes quant aux connaissances sur les réalités des personnes âgées ayant des incapacités ; Intimidation visant les personnes âgées ayant des incapacités ; Difficultés à proposer une programmation d'activités inclusives ; Problèmes dans la gestion de groupe ; Absence d'outils d'intervention ou d'animation appropriés ; Difficultés à tenir compte de la diversité dans un groupe ; Locaux non adaptés pour les personnes ayant des incapacités ; Besoin d'accompagnement des personnes ayant des incapacités pour accomplir des activités ; Aucune de ces réponses ; Autre.</p>
	<p>2.20. Pouvez-vous nommer des exemples de moments où votre organisation a fait des actions pour faciliter la</p>	<p>Question à développement</p>

Section	Questions	Réponses
	participation aux activités des personnes âgées ayant des incapacités ?	
	2.21. Pouvez-vous nommer un exemple où votre organisation n'a pas été en mesure de permettre la participation d'une personne âgée ayant des incapacités à une activité ?	Question à développement
	2.22. Quel est votre rôle quant à l'inclusion des personnes âgées ayant des incapacités dans votre organisme ?	Question à développement
	2.23. Est-ce que votre organisme a une politique concernant l'inclusion des personnes âgées ayant des incapacités ? Si oui, pouvez-vous nous donner quelques précisions ?	Question à développement
	2.24. Y a-t-il un plan d'action dans votre organisme concernant la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités ? Si oui, pouvez-vous nous donner des précisions ?	Question à développement
	2.25. Est-ce que votre organisme offre des activités de sensibilisation quant aux besoins des personnes âgées ayant des incapacités ? Si vous avez répondu oui, pouvez-	Question à développement

Section	Questions	Réponses
	vous nous donner des précisions quant à ces activités et à leur fréquence ?	
	2.26. Est-ce que votre organisme demande à ses bénéficiaires ou à ses membres d'évaluer la qualité ou l'accessibilité des activités offertes ? Si oui, pouvez-vous nous donner des précisions ?	Question à développement
	2.27. Pour les personnes âgées ayant des incapacités, est-il possible d'avoir accès à des activités d'intensité variable ? Si oui, pouvez-vous nous donner des précisions au sujet de ces activités ?	Question à développement
	2.28. Dans votre organisation, avez-vous du matériel adapté pour permettre la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités ? Si oui, pouvez-vous les nommer ?	Question à développement
	2.29. Comment qualifiez-vous la quantité d'activités adaptées pour les personnes ayant des incapacités offertes par votre organisation ?	Choix multiple : Inexistante ; Faible ; Moyenne ; Forte

Section	Questions	Réponses
3. Connaissances	3.1. Comment qualifiez-vous vos connaissances des enjeux vécus par les personnes âgées ayant des incapacités en ce qui concerne la participation sociale ?	Choix multiple : Très faible ; Faible ; Plutôt faible ; Plutôt bonne ; Bonne ; Très bonne
	3.2. Dans la société en générale, comment qualifiez-vous l'accès aux lieux de participation sociale pour les personnes âgées ayant des incapacités ?	Choix multiple : Très insatisfaisant ; Insatisfaisant ; Plutôt insatisfaisant ; Plutôt satisfaisant ; Satisfaisant ; Très satisfaisant
	3.3. Pouvez-vous définir en quelques mots ce qu'est la participation sociale ?	Question à développement
	3.4. Pouvez-vous nommer des bénéfices de la participation sociale des personnes âgées ?	Question à développement
	3.5. Pouvez-vous nommer des facteurs personnels des personnes âgées ayant des incapacités qui agissent en obstacles ou en facilitateurs de leur participation sociale ?	Question à développement (Possibilité de nommer 3 obstacles et 3 facilitateurs)
	3.6. Pouvez-vous nommer des facteurs environnementaux des personnes âgées ayant des incapacités qui agissent en obstacles ou en facilitateurs de leur participation sociale ?	Question à développement : Possibilité de nommer 3 obstacles et 3 facilitateurs
	3.7. Comment la participation sociale se manifeste-t-elle dans votre organisation ?	Question à développement

Section	Questions	Réponses
	3.8. Dans votre organisation, pouvez-vous nommer les principaux obstacles à la participation sociale des personnes ayant des incapacités ?	Question à développement
	3.9. Dans votre organisation, pouvez-vous nommer les principaux facilitateurs à la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités ?	Question à développement
	<p>3.10. Comment faites-vous pour inclure dans un groupe :</p> <p>3.10.1. Une personne qui a des incapacités visuelles ?</p> <p>3.10.2. Une personne qui a des incapacités auditives ?</p> <p>3.10.3. Une personne qui vit avec une problématique de santé mentale ?</p> <p>3.10.4. Une personne qui a des incapacités en lien avec la mobilité ?</p> <p>3.10.5. Une personne ayant des troubles cognitifs ?</p> <p>3.10.6. Une personne ayant une déficience intellectuelle ?</p>	Question à développement

Section	Questions	Réponses
	3.10.7. Avez-vous d'autres exemples des moyens que vous avez pour inclure des personnes ayant d'autres types d'incapacités ou de conditions ?	
4. Attitudes	4.1. Pour vous, la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités est :	Choix multiple : Pas du tout importante ; Peu importante ; Plus ou moins importante ; Importante ; Très importante
	4.2. Comment percevez-vous la charge de travail nécessaire pour permettre la participation sociale de tous les membres de votre organisme aux activités offertes par ce dernier ?	Choix multiple : Pas du tout importante ; Peu importante ; Plus ou moins importante ; Importante ; Très importante
	4.3. Comment définissez-vous le vieillissement ?	Question à développement
	4.4. Selon vous, quels types de changements le vieillissement entraîne-t-il chez une personne ?	Question à développement
	4.5. Comment jugez-vous votre perception du vieillissement ?	Choix multiple : Très négative ; Négative ; Plutôt négative ; Plutôt positive ; Positive ; Très positive
	4.6. Comment voyez-vous l'importance de la contribution des personnes âgées à la société québécoise?	Choix multiple : Très faible ; Faible ; Plutôt faible ; Plutôt importante ; Importante ; Très importante

Section	Questions	Réponses
	4.7. Selon vous, de quelle manière les personnes âgées contribuent-elles à la société québécoise?	Question à développement
	4.8. Comment jugez-vous votre perception des incapacités ?	Choix multiple : Très négative ; Négative ; Plutôt négative ; Plutôt positive ; Positive ; Très positive
	4.9. À quel point êtes-vous satisfait des services et des activités de loisir offerts par votre organisme ? Vous pouvez laisser un commentaire pour nous donner des précisions.	Choix multiple avec possibilité de développer : Très insatisfait(e) ; Insatisfait(e) ; Plutôt insatisfait(e) ; Plutôt satisfait(e) ; Satisfait(e) ; Très satisfait(e) ; Ne s'applique pas

ANNEXE D

Contenu du Questionnaire Temps 2

Section	Questions	Réponses
1. Questions concernant l'organisation	1.1. Dans le cadre de ce projet de recherche, quel est le nom de l'organisme que vous représentez ?	Question à développement
	1.2. Parmi les choix suivants, quels types d'activités sont offertes par votre organisation pour favoriser la participation sociale de vos membres ?	Choix multiple : Activités sportives (ex. club de marche, pétanque, aquaforme, etc.) ; Activités de relaxation (ex. yoga, méditation, etc.) ; Danse ; Arts plastiques (peinture, dessin, sculpture, etc.) ; Artisanat (Tricot, poterie, scrapbooking, etc.) ; Activités de cuisine ; Rencontre d'échange (café-rencontre, groupe de discussion, etc.) ; Jeux d'adresse (poches, dards, etc.) ; Jeux de société et de hasard (Bingo, cartes, etc.) ; Sorties culturelles (cinéma, spectacle, théâtre, visite touristique etc.) ; Activités musicales (chant, instruments de musique, etc.) ; Conférence et atelier éducatif (cours de premiers soin, causerie) ; Jardin communautaire ; Club de lecture ; Art dramatique (pièce de théâtre, improvisation) ; Repas communautaires ; Autre.

Section	Questions	Réponses
	1.3. Suite à la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter », est-ce qu'il y a eu, à votre connaissance, des changements quant à l'offre d'activités de votre organisation ? Si oui, pouvez-vous nous donner des précisions à ce sujet ?	Question à développement
	1.4. Comment qualifiez-vous l'accessibilité des locaux de votre organisation aux personnes ayant des incapacités ?	Choix multiple : Pas du tout accessibles ; Difficilement accessibles ; Moyennement accessibles ; Facilement accessibles ; Ne veut pas se prononcer ; Ne s'applique pas
	1.5. Pouvez-vous identifier les principaux obstacles que rencontrent les personnes ayant des incapacités lorsqu'elles veulent accéder à vos locaux ?	Choix multiple : Absence d'espaces de stationnement réservés pour les personnes ayant des incapacités ; Limites du réseau de transport en commun (autobus, transport adapté) ; Absence de rampes d'accès ; Absence d'ascenseur ; Absence de portes automatiques ; Terrain accidenté à l'extérieur de l'édifice, ou encombrement, nuisant aux déplacements piétonniers ; Encombrement à l'intérieur de l'édifice nuisant à la circulation ; Grande circulation de personnes dans l'édifice rendant les déplacements difficiles ; Difficulté à s'orienter pour trouver vos locaux ; Difficulté à obtenir des accommodements de la part du personnel ; Discrimination ; Manque de moyens financiers ; Absence

Section	Questions	Réponses
		de toilettes adaptées pour les personnes ayant des incapacités ; Couloirs étroits ; Absence d'adaptation pour les personnes ayant des incapacités dans vos locaux (ex. pas de place réservée aux personnes en fauteuil roulant dans les salles communes) ; Manque d'accompagnement des proches ; Manque d'accompagnement du personnel de l'organisme ; Je ne vois aucun obstacle à la participation sociale des personnes ayant des incapacités dans le milieu que je représente ; Autre
	1.6. Suite à la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter », est-ce qu'il y a eu, à votre connaissance, des changements quant à l'accessibilité de vos locaux et de vos activités par votre organisation ? Si oui, pouvez-vous nous donner des précisions à ce sujet ?	Question à développement
	1.7. Pouvez-vous identifier des éléments facilitant l'accessibilité à vos locaux et à vos activités pour les personnes ayant des incapacités ?	Question à développement
	1.8. Quels sont les moyens utilisés par votre organisme pour contacter ses membres ?	Choix multiple : Site internet ; Réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.) ; Courriels ; Appels

Section	Questions	Réponses
		téléphoniques ; Message texte ; Affiches ; Courrier ; Autre
	1.9. Considérez-vous que le milieu que vous représentez favorise la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités ?	Choix multiple : Pas du tout ; Un peu ; Moyennement ; En grande partie ; Totalement ; Ne sait pas
	1.10. Selon vous, est-ce que les personnes âgées ayant des incapacités sont en mesure de prendre part à toutes les activités offertes par votre organisme ?	Choix multiple : Aucune activité n'est accessible pour eux ; Peu d'activités leur sont accessibles ; Moins de la moitié des activités leur sont accessibles ; Plus de la moitié des activités leur sont accessibles ; La grande majorité des activités leur sont accessibles ; Toutes les activités leur sont accessibles
	1.11. Suite à la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter », est-ce qu'il y a eu, selon vous, des changements en lien avec les mesures d'inclusion prises dans votre organisation pour favoriser la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités ? Si oui, pouvez-vous nous donner des précisions à ce sujet ?	Question à développement

Section	Questions	Réponses
	1.12. Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez en lien avec l'inclusion des aînés ayant des incapacités dans le cadre de vos fonctions?	Choix multiple : Manque de politiques ou d'orientations claires sur le sujet ; Préjugés à l'endroit des personnes aînées ayant des incapacités ; Obstacles à l'accessibilité physique ; Lacunes quant aux connaissances sur les réalités des personnes aînées ayant des incapacités ; Intimidation visant les personnes aînées ayant des incapacités ; Difficultés à proposer une programmation d'activités inclusives ; Problèmes dans la gestion de groupe ; Absence d'outils d'intervention ou d'animation appropriés ; Difficultés à tenir compte de la diversité dans un groupe ; Locaux non adaptés pour les personnes ayant des incapacités ; Besoin d'accompagnement des personnes ayant des incapacités pour accomplir des activités ; Aucune de ces réponses ; Autre.
	1.13. Suite à la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter », pouvez-vous nommer des exemples de moments où votre organisation a fait des efforts pour permettre à une personne ayant des incapacités de prendre part à une activité ?	Question à développement
	1.14. Suite à la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés :	Question à développement

Section	Questions	Réponses
	comprendre, se mobiliser, s'adapter », pouvez-vous nommer un exemple où votre organisation n'a pas été en mesure de permettre la participation d'une personne ayant des incapacités à une activité ?	
	1.15. Est-ce que votre rôle quant à l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans votre organisme a été modifié suite à la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'ânés : comprendre, se mobiliser, s'adapter » ?	Question à développement
	1.16. Est-ce que votre organisme a fait des modifications concernant sa politique sur l'inclusion des personnes ayant des incapacités après que vous ayez suivi la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'ânés : comprendre, se mobiliser, s'adapter » ? Si oui, pouvez-vous nous donner quelques précisions ?	Question à développement
	1.17. Est-ce que votre organisme a fait des modifications concernant son plan d'action sur l'inclusion des personnes ayant des incapacités après que vous ayez suivi la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'ânés : comprendre, se mobiliser, s'adapter » ? Si oui, pouvez-vous nous donner quelques précisions ?	Question à développement

Section	Questions	Réponses
	1.18. Est-ce que votre organisme a fait des activités de sensibilisation quant aux besoins des personnes ayant des incapacités après que vous ayez suivi la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter » ? Si oui, pouvez-vous nous donner quelques précisions ?	Question à développement
	1.19. Est-ce que votre organisme demande à ses bénéficiaires ou à ses membres d'évaluer la qualité ou l'accessibilité des activités offertes ? Si oui, pouvez-vous nous donner des précisions ?	Question à développement
	1.20. Selon vous, pour les personnes âgées ayant des incapacités, est-il possible d'avoir accès à des activités d'intensité variable au sein de l'organisation que vous représentez ? Si oui, pouvez-vous nous donner des précisions au sujet de ces activités ?	Question à développement
	1.21. Depuis que vous avez suivi la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés: comprendre, se mobiliser, s'adapter », est-ce que votre organisation a fait l'acquisition de matériel adapté pour permettre la participation sociale des personnes	Question à développement

Section	Questions	Réponses
	ayant des incapacités? Si oui, pouvez-vous nous donner quelques précisions ?	
	1.22. Comment qualifiez-vous la quantité d'activités adaptées pour les personnes ayant des incapacités offertes par votre organisation ?	Choix multiple : Inexistante ; Faible ; Moyenne ; Forte
	1.23. Est-ce que votre organisme compte prendre des mesures dans le futur pour être plus inclusif des personnes vivant avec des incapacités ? Si oui, pouvez-vous nous donner des précisions ?	Question à développement
2. Connaissances	2.1. Comment qualifiez-vous vos connaissances des enjeux vécus par les personnes âgées ayant des incapacités en ce qui concerne la participation sociale ?	Choix multiple : Très faible ; Faible ; Plutôt faible ; Plutôt bonne ; Bonne ; Très bonne
	2.2. Dans la société en générale, comment qualifiez-vous l'accès aux lieux de participation sociale pour les personnes ayant des incapacités ?	Choix multiple : Très insatisfaisant ; Insatisfaisant ; Plutôt insatisfaisant ; Plutôt satisfaisant ; Satisfaisant ; Très satisfaisant
	2.3. Pouvez-vous définir en quelques mots ce qu'est la participation sociale ?	Question à développement
	2.4. Pouvez-vous nommer des bénéfices de la participation sociale des personnes âgées ?	Question à développement

Section	Questions	Réponses
	2.5. Pouvez-vous nommer des facteurs personnels des personnes âgées ayant des incapacités qui agissent en obstacles ou en facilitateurs de leur participation sociale ?	Question à développement (Possibilité de nommer 3 obstacles et 3 facilitateurs)
	2.6. Pouvez-vous nommer des facteurs environnementaux des personnes âgées ayant des incapacités qui agissent en obstacles ou en facilitateurs de leur participation sociale ?	Question à développement (Possibilité de nommer 3 obstacles et 3 facilitateurs)
	2.7. Comment la participation sociale se manifeste-t-elle dans votre organisation ?	Question à développement
	2.8. Dans votre organisation, pouvez-vous nommer les principaux obstacles à la participation sociale des personnes ayant des incapacités ?	Question à développement
	2.9. Dans votre organisation, pouvez-vous nommer les principaux facilitateurs à la participation sociale des personnes ayant des incapacités ?	Question à développement
	2.10. Comment faites-vous pour inclure dans un groupe : 2.10.1. Une personne qui a des incapacités visuelles ? 2.10.2. Une personne qui a des incapacités auditives ?	Question à développement

Section	Questions	Réponses
	<p>2.10.3. Une personne qui vit avec une problématique de santé mentale ?</p> <p>2.10.4. Une personne qui a des incapacités en lien avec la mobilité ?</p> <p>2.10.5. Une personne ayant des troubles cognitifs ?</p> <p>2.10.6. Une personne ayant une déficience intellectuelle ?</p> <p>2.10.7. Avez-vous d'autres exemples des moyens que vous avez pour inclure des personnes ayant d'autres types d'incapacités ou de conditions ?</p>	
	<p>2.11. Suite à la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter », est-ce que vous considérez que vos connaissances sur les besoins des personnes ayant des incapacités ont été modifiées ? Si oui, pouvez-vous nous décrire les changements quant à ces connaissances ?</p>	<p>Question à développement</p>
<p>3. Attitudes</p>	<p>3.1. Pour vous, la participation sociale des personnes ayant des incapacités est :</p>	<p>Choix multiple : Pas du tout importante ; Peu importante ; Plus ou moins importante ; Importante ; Très importante.</p>

Section	Questions	Réponses
	3.2. Comment percevez-vous la charge de travail nécessaire pour permettre la participation sociale de tous les membres de votre organisme aux activités offertes par ce dernier ?	Choix multiple : Pas du tout importante ; Peu importante ; Plus ou moins importante ; Importante ; Très importante
	3.3. Comment définissez-vous le vieillissement ?	Question à développement
	3.4. Selon vous, quels types de changements le vieillissement entraîne-t-il chez une personne ?	Question à développement
	3.5. Comment jugez-vous votre perception du vieillissement ?	Choix multiple : Très négative ; Négative ; Plutôt négative ; Plutôt positive ; Positive ; Très positive
	3.6. Comment voyez-vous l'importance de la contribution des personnes âgées à la société québécoise?	Choix multiple : Très faible ; Faible ; Plutôt faible ; Plutôt importante ; Importante ; Très importante
	3.7. Selon vous, de quelle manière les personnes âgées contribuent-elles à la société québécoise?	Question à développement
	3.8. Comment jugez-vous votre perception des incapacités ?	Choix multiple : Très négative ; Négative ; Plutôt négative ; Plutôt positive ; Positive ; Très positive
	3.9. À quel point êtes-vous satisfait des services et des activités offerts par votre organisme ? Vous pouvez laisser un commentaire pour nous donner des précisions.	Choix multiple avec possibilité de développer : Très insatisfait(e) ; Insatisfait(e) ; Plutôt insatisfait(e) ; Plutôt satisfait(e) ; Satisfait(e) ; Très satisfait(e) ; Ne s'applique pas

Section	Questions	Réponses
	<p>3.10. Suite à la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés : comprendre, se mobiliser, s'adapter », est-ce que vous considérez que vos perceptions et attitudes ont été modifiées quant aux personnes âgées ayant des incapacités ? Si oui, pouvez-vous nous décrire comment vos perceptions ont évolué ?</p>	<p>Question à développement</p>

ANNEXE E

Guide d'entrevue individuelle pour les représentants d'organisation

1- Salutations

2- Présentation de l'interviewer

La signature du formulaire de consentement ayant lieu avant de remplir le premier questionnaire, il est assumé ici que les participants ont déjà pris conscience de l'ensemble des aspects éthiques relevant du projet. Il sera néanmoins proposé aux participants de revoir le formulaire de consentement au besoin et de répondre à leurs questions

3- Présentation du déroulement de l'entrevue

L'objectif de l'entrevue est de mieux comprendre les possibles retombées de la formation dans les milieux de participation sociale rejoignant des personnes âgées. Le guide d'entrevue contient une dizaine de questions.

Avant de commencer, nous vous rappelons que lorsque votre organisation a été approchée pour faire partie de ce projet, il n'y avait pas d'obligation que des changements soient mis en place après avoir suivi la formation.

Il est donc possible que la formation n'ait pas eu d'impact dans votre milieu. D'ailleurs, l'absence d'impact dans un milieu fait partie des résultats que nous voulons documenter, pour être en mesure d'en comprendre les motifs et d'améliorer la formation.

4- Questions

- 1- Pouvez-vous nous décrire votre organisme ?
- 2- Pouvez-vous nous décrire l'expérience de faire la formation ?
 - a. Quelles sont les principales forces du programme de formation ?
 - b. Quelles sont les principales faiblesses du programme de formation ?
 - c. Quelles améliorations pourraient être faites au programme de formation ?
 - d. Est-ce qu'il y a des sujets que vous auriez aimé voir être abordés durant la formation ? Si oui, lesquels ?

- e. Avez-vous des commentaires sur la formation ?
- 3- Comment ont évolué vos connaissances concernant la participation sociale des personnes ayant des incapacités depuis que vous avez suivi la formation?
- 4- Vos perceptions des personnes ayant des incapacités ont évolué de quelle manière depuis que vous avez suivi la formation?
- 5- Est-ce que le fait de suivre la formation a eu un impact dans la manière dont vous faites votre travail ?
 - a. Si oui :
 - i. Qu'est-ce qui a changé dans votre travail depuis que vous avez suivi la formation ?
 - ii. Comment intervenez-vous par rapport à l'inclusion des personnes ayant des incapacités depuis que vous avez suivi la formation ?
 - b. Si non : Question suivante
- 6- Est-ce que le fait de suivre la formation a amené des changements au sein de votre organisme ?
 - a. Si oui :
 - i. Qu'est-ce qui a changé dans votre organisme depuis que vous avez suivi la formation ?
 - b. Si non : Question suivante
- 7- Existe-t-il des facilitateurs quant à la mise en pratique des enseignements de la formation dans votre organisation ? Si oui, pouvez-vous les nommer ?
- 8- Existe-t-il des obstacles quant à la mise en pratique des enseignements de la formation dans votre organisation ? Si oui, pouvez-vous les nommer ?
- 9- Suite à la formation, avez-vous eu des idées par rapport à des manières de faciliter la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités ? Si oui, pouvez-vous les nommer ?
- 10- Avez-vous des commentaires sur le projet de recherche ?

5- Remerciement au participant pour avoir pris part à l'entrevue

ANNEXE F

Guide d'animation pour les groupes de discussion dans les organisations

1- Accueil des participants

2- Introduction de la rencontre

Un de vos collègues a récemment suivi la formation « Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'ânés : comprendre, se mobiliser, s'adapter ». Il s'agit d'une formation offerte gratuitement en ligne qui vise à outiller le personnel des milieux de participation sociale rejoignant des personnes âgées dans l'atteinte d'une plus grande accessibilité. Nous sommes ici pour discuter de ce que peut apporter ce genre de formation dans un milieu comme le vôtre. Même si vous n'avez pas suivi la formation, votre opinion de ce qui peut favoriser le succès de ce genre d'initiative est précieuse, et pourra éventuellement nous aider à améliorer notre plateforme de formation.

Lorsque votre organisation a été approchée pour faire partie de ce projet, il n'y avait pas d'obligation que des changements soient mis en place après le suivi de la formation. D'ailleurs, l'absence d'impact dans un milieu fait partie des résultats que nous voulons documenter, pour être en mesure d'en comprendre les motifs et d'améliorer la formation.

3- Lecture du feuillet d'information et de consentement à participer à la recherche pour les nouveaux participants et signature du consentement

4- Début des questions

Thème 1 : Présentation des participants

Question :

Pouvez-vous nous parler de votre rôle dans l'organisme?

Précisions :

- Quelles sont les missions et les actions menées par votre organisme?
- Depuis combien de temps occupez-vous cette fonction?

Thème 2 : Information sur les membres de l'organisation

Question :

Pouvez-vous nous décrire brièvement vos membres ?

Précisions :

- Quels sont les principaux types d'incapacités que vous rencontrez chez vos membres ?
- Que pouvez-vous nous dire sur les besoins des personnes ayant des incapacités qui fréquentent votre organisme
- Selon vous, comment vos offres de services sont-elles perçues et/ou vécues par vos membres, en fonction des types d'incapacités?

Thème 3 : Enjeux actuels de la participation sociale des personnes ayant des incapacités dans l'organisme

Question :

Quels sont les enjeux actuels de la participation sociale des personnes ayant des incapacités dans l'organisme?

Précisions :

- Quels sont les principaux obstacles à l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans votre organisme ?
- Quels sont les principaux facilitateurs à l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans votre organisme ?

Thème 4: Impact de la formation dans l'offre de services de l'organisme

Question :

Selon vous, est-ce que le fait de suivre ce type de formation peut améliorer l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans un organisme comme le vôtre?

- Qu'est-ce qui peut favoriser le succès de ce type de formation ?
- Quels sont les obstacles à la réussite de ce type de formation ?

Précisions :

Dans votre organisation, est-ce que la formation suivie vous a amenés à :

- Parler du sujet de l'inclusion sociale des personnes âgées ayant des incapacités?
- Accroître vos connaissances?
- Changer des attitudes?
- Nommer des situations à améliorer?
- Identifier des actions potentielles?
- Adopter un plan ou une stratégie d'action?

Voyez-vous des suites à la formation dans votre organisme?

Conclusion de la rencontre

- Avez-vous des commentaires ou des informations que vous voudriez ajouter par rapport aux questions posées ou sur d'autres éléments non mentionnés durant le groupe de discussion?

5- Remerciements

ANNEXE G

Guide d'entrevue individuelle pour les personnes âgées ayant des incapacités

1- Salutations

2- Présentation de l'interviewer

3- Présentation du formulaire d'information et de consentement et signature du consentement

4- Présentation du déroulement de l'entrevue

5- Questions

- 1- Pouvez-vous nous décrire votre expérience avec l'organisme ?
- 2- Qu'est-ce que vous aimez le plus dans l'organisme ?
- 3- Qu'est-ce que vous aimez le moins dans l'organisme ?
- 4- Parlez-nous un peu de l'offre d'activités dans l'organisme ?
- 5- Quelles actions sont faites dans l'organisme pour inclure les personnes ayant des incapacités ?
- 6- Quels sont les principaux obstacles à l'inclusion des personnes ayant des incapacités aux activités offertes dans l'organisme ?
- 7- Avez-vous observé des modifications au cours des derniers mois quant à la manière dont l'organisme agit pour inclure les personnes ayant des incapacités ?
- 8- Avez-vous eu des idées de manière dont l'organisme pourrait faciliter la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités ? Si oui, pouvez-vous les nommer ?
- 9- Avez-vous d'autres commentaires sur l'organisme ?

6- Remerciement du participant d'avoir pris part à l'entrevue