



GUIDE PRATIQUE POUR L'INCLUSION DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS DANS LES ORGANISATIONS POUR AÎNÉS (GIPIO)

Table des matières



UNIVERSITÉ
LAVAL



CIRRISS

Centre interdisciplinaire de recherche
en réadaptation et intégration sociale



Compagnie
des jeunes retraités
du plateau de Charlesbourg

Table des matières

DROITS D'AUTEUR ET REMERCIEMENTS

Droits d'auteur

Ce guide est une production conjointe de bénévoles de la Compagnie des jeunes retraités du Plateau (CJR) et de membres du Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS).

Direction scientifique : Émilie Raymond

Rédaction et édition : Christophe Tremblay et Rachel Ruest

Révision linguistique : Valérie Murray

Collaborations : Anna Andrianova, Denise Beaudry, Céline Bédard, André Bellemare, Clémence Bérubé, Claude Charbonneau, Sophie Durand, Christiane Gagnon, Hélène Gauvin, Michel Goulet, Nadine Lacroix, Simonne Laforest, André Landry, Pierre Lapointe, Jean-Guy Lebel, Paul Henri Lessard, Sylvie Moisan, Justin Pilote, Céline Poulin, Nathalie Poulin, Robert Ouellet, Rosaire Roy, Lyne Trudelle et Édith Vachon.

Pour citer ce document : 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.

Dans le but d'alléger le texte, nous utiliserons le genre masculin comme un genre neutre dans l'ensemble du présent document pour désigner à la fois les hommes et les femmes.

Remerciements

Le guide a été produit dans le cadre d'un projet de recherche-action participative financé par le programme Québec Ami des Aînés (QADA) du ministère de la Famille du Québec. La validation du contenu du guide a été soutenue financièrement par la Fondation pour les Aînés et l'Innovation Sociale (FAIS). Une subvention de l'École de travail social et de criminologie de l'Université Laval a finalement assuré la finalisation du guide. Évidemment, sans l'aide de ces institutions, la création du présent guide n'aurait pas été possible. Nous les remercions donc de leur appui. Nous tenons également à remercier sincèrement les participants aux différentes collectes de données réalisées dans le cadre du projet. En fait, plus d'une centaine de membres de la CJR ont répondu à des questionnaires ou ont participé à des groupes de discussion et à des entrevues individuelles. Leur contribution a permis d'alimenter et d'enrichir considérablement le contenu de ce guide.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ANNEXES	7
AVANT-PROPOS	9
INTRODUCTION	15
1. LA DÉMARCHE D'INCLUSION	25
1.1 UN PROCESSUS COLLECTIF ET SOLIDAIRE	25
1.2 UN PROCESSUS EN PLUSIEURS ÉTAPES.....	28
1.3 UN PROCESSUS QUI FAIT APPEL À UNE DIVERSITÉ DE SOLUTIONS.....	30
1.4 UN PROCESSUS QUI S'APPUIE SUR DES FONDEMENTS SCIENTIFIQUES	33
1.4.1 Le lexique des principaux concepts	33
A. Déficience, incapacité et handicap.....	33
B. Exclusion, ségrégation, intégration et inclusion.....	36
1.4.2 Le modèle théorique qui fonde la démarche.....	38
2. LES ORIENTATIONS ET LES LEVIERS ORGANISATIONNELS	43
2.1 VISION ORGANISATIONNELLE EN MATIÈRE D'INCLUSION	46
2.1.1 Analyse de milieu.....	46
A. Entrevues individuelles ou de groupe	48
B. Questionnaires de sondage	49
2.1.2 Clarification du rôle de l'organisation	49
2.2 ORIENTATIONS ET BALISES EN MATIÈRE D'INCLUSION	51
2.2.1 Politique inclusive.....	52
A. Adoption de la politique.....	55
B. Implantation de la politique	55
C. Évaluation de la politique et de son implantation	55
2.2.2 Code de vie	56
A. Contenu du code de vie.....	57
B. Implantation du code de vie.....	59
2.2.3 Ombudsman et procédures de plaintes.....	60
A. Rôle de l'ombudsman.....	60
B. Définition d'une plainte	61
C. Cheminement d'une plainte.....	61
D. Gestion de la confidentialité	61
E. Nomination de l'ombudsman.....	62
F. Formulaire de plainte	62
2.3 LEVIERS ORGANISATIONNELS POUR L'INCLUSION	62
2.3.1 Programmation	63
2.3.2 Infrastructures et équipement.....	65
2.3.3 Collaborations et partenariats	66
2.3.4 Communications.....	67
3. LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION	71
3.1 CONTENUS INFORMATIFS	73
3.1.1 À propos du vieillissement	74
3.1.2 À propos des incapacités	78
3.1.3 À propos des problèmes associés.....	82

A. Sur les états dépressifs	83
B. Sur l'isolement et la solitude.....	85
C. Sur l'intimidation.....	86
3.2 MOYENS DE SENSIBILISATION ET DE PROMOTION	87
3.2.1 Publications sur le site Internet, dans le bulletin ou dans le journal	88
3.2.2 Dépliant.....	89
3.2.3 Jeux-questionnaires.....	90
3.2.4 Porte-parole ou témoignage	91
3.2.5 Capsules vidéo.....	92
3.2.6 Conférences, ateliers et formations	94
3.2.7 Kiosque d'information.....	97
3.2.8 Équipe de sentinelles « Les inclusifs ».....	98
4. L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS ET L'ACCUEIL DES PARTICIPANTS.....	103
4.1 ORGANISATION DES ACTIVITÉS.....	103
4.1.1 Accompagnement et soutien pour les responsables	106
4.1.2 Logistique générale	107
A. Réalisation d'un plan d'action	107
B. Organisation d'une activité régulière.....	108
C. Organisation d'un événement spécial	110
D. Informations sur l'activité ou l'événement.....	111
E. Cadre de fonctionnement.....	112
F. Évaluation de l'activité ou de l'événement	113
G. Porte ouverte ou période d'essai	115
4.1.3 Santé et sécurité	115
A. Auto-évaluation de l'état de santé	116
B. Premiers soins	118
C. Prise de présences	120
D. Plan d'évacuation et rapports d'incidents.....	121
E. Consignes de sécurité et surveillance	122
4.1.4 Gestion des bénévoles.....	122
A. Recrutement	123
B. Reconnaissance.....	124
C. Entrevue de départ	124
4.1.5 Répertoire de mesures à visée inclusive	125
4.1.6 Interventions relatives à des situations délicates	133
4.2 L'ACCUEIL DES PARTICIPANTS.....	135
4.2.1 Recommandations en matière d'accueil	136
4.2.2 Vision et représentation de l'accueil	139
4.2.3 Système de parrainage	140
4.2.4 Aide-mémoire sur l'accueil et description du rôle d'accueillant.....	141
BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE.....	145

LISTE DES ANNEXES

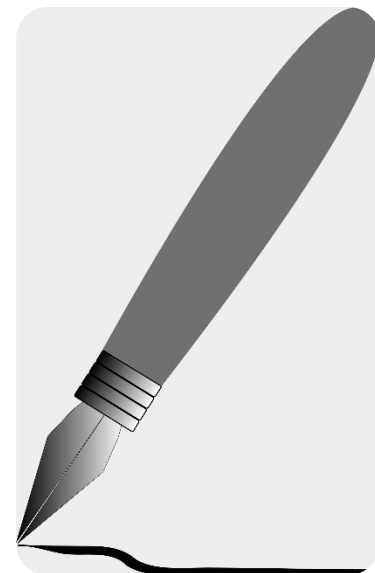
ANNEXE DE LA SECTION 1 : LA DÉMARCHE D'INCLUSION	151
ANNEXE 1.1 – FACTEURS PERSONNELS ET ENVIRONNEMENTAUX ASSOCIÉS À LA PARTICIPATION SOCIALE DES AÎNÉS AYANT DES INCAPACITÉS.....	153
ANNEXES DE LA SECTION 2 : LES ORIENTATIONS ET LES LEVIERS ORGANISATIONNELS	155
ANNEXE 2.1 – CANEVAS D'ENTREVUE INDIVIDUELLE SUR L'INCLUSION ET LA PARTICIPATION SOCIALE.....	157
ANNEXE 2.2 – CANEVAS POUR GROUPE DE DISCUSSION SUR L'INCLUSION ET LA PARTICIPATION SOCIALE.....	158
ANNEXE 2.3 – QUESTIONNAIRE DE SONDAGE SUR LA PARTICIPATION SOCIALE	159
ANNEXE 2.4 – QUESTIONNAIRE DE SONDAGE SUR LA SANTÉ ET LES CAPACITÉS	165
ANNEXE 2.5 – EXEMPLES DE DROITS ET RESPONSABILITÉS	171
ANNEXE 2.6 – EXEMPLE DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ	173
ANNEXES DE LA SECTION 3 : LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION	175
ANNEXE 3.1 – EXEMPLES DE PUBLICATIONS.....	177
ANNEXE 3.2 – EXEMPLE DE DÉPLIANT	179
ANNEXE 3.3 – QUIZ 1 SUR LES FORMES D'INCAPACITÉS.....	183
ANNEXE 3.4 – QUIZ 2 SUR LES BIENFAITS DE LA PARTICIPATION SOCIALE.....	184
ANNEXE 3.5 – QUIZ 3 SUR LES PROBLÈMES AUDITIFS	185
ANNEXE 3.6 – QUIZ 4 SUR LES INCAPACITÉS MOTRICES	186
ANNEXE 3.7 – QUIZ 5 SUR LE VIEILLISSEMENT ACTIF	187
ANNEXE 3.8 – FICHE DE PRÉPARATION D'UNE ENTREVUE POUR CAPSULES VIDÉO.....	189
ANNEXE 3.9 – FORMULAIRE D'ÉVALUATION D'UNE CONFÉRENCE.....	191
ANNEXE 3.10 – EXEMPLE DE FORMULAIRE D'ÉVALUATION D'UNE FORMATION.....	193
ANNEXE 3.11 – GUIDE D'ANIMATION, FORMATION SUR L'INTIMIDATION	195
ANNEXES DE LA SECTION 4 : L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS ET L'ACCUEIL DES PARTICIPANTS	215
ANNEXE 4.1 – GABARIT PLAN D'ACTION (VIERGE)	217

ANNEXE 4.2 – GABARIT DE PLAN D’ACTION (REPLI)	218
ANNEXE 4.3 – CAHIER DE PLANIFICATION D’UNE ACTIVITÉ.....	219
ANNEXE 4.4 – AIDE-MÉMOIRE POUR L’ORGANISATION D’UN ÉVÉNEMENT SPÉCIAL	231
ANNEXE 4.5 – EXEMPLE DE CADRE DE FONCTIONNEMENT	239
ANNEXE 4.6 – QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (LONG)	241
ANNEXE 4.7 – QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (COURT)	247
ANNEXE 4.8 – QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (ÉVÉNEMENT)	251
ANNEXE 4.9 – GRILLE D’OBSERVATION (EXEMPLE A)	253
ANNEXE 4.10 – GRILLE D’OBSERVATION (EXEMPLE B).....	255
ANNEXE 4.11 – AUTO-ÉVALUATION DE LA CONDITION DE SANTÉ PHYSIQUE.....	259
ANNEXE 4.12 – DESCRIPTION ET CONTENU DE LA FORMATION DE SECOURISME	261
ANNEXE 4.13 – CONTENU DES TROUSSES DE PREMIERS SOINS	263
ANNEXE 4.14 – GRILLE DE PRÉSENCES.....	267
ANNEXE 4.15 – CONSIGNES DE SÉCURITÉ EN CAS D’INCENDIE	269
ANNEXE 4.16 – RAPPORT D’ACCIDENT.....	271
ANNEXE 4.17 – RAPPORT D’ÉVÉNEMENT.....	273
ANNEXE 4.18 – DESCRIPTION DE POSTE – BÉNÉVOLE.....	275
ANNEXE 4.19 – OUTIL DE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES (CANEVAS DE BASE).....	277
ANNEXE 4.20 – OUTIL DE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES (EXEMPLE APPLIQUÉ).....	278
ANNEXE 4.21 – GUIDE D’ENTREVUE LORS DU DÉPART D’UN BÉNÉVOLE.....	279
ANNEXE 4.22 – EXEMPLE DE VISION ET DE REPRÉSENTATION DE L’ACCUEIL.....	287
ANNEXE 4.23 – PROTOCOLE DE PARRAINAGE (VERSION DU RESPONSABLE).....	289
ANNEXE 4.24 – PROTOCOLE DE PARRAINAGE (VERSION DES PARRAINS).....	291
ANNEXE 4.25 – AIDE-MÉMOIRE POUR LE RESPONSABLE.....	293
ANNEXE 4.26 – DESCRIPTIF DU RÔLE DE L’ACCUEILLANT.....	294

AVANT-PROPOS

À l'automne 2014, Claude Charbonneau et Émilie Raymond se rencontraient à l'occasion d'un colloque universitaire.

Le premier présidait la CJR, une association de loisirs de la Ville de Québec comptant plus de 2 000 membres qui offre plus d'une centaine d'activités physiques, culturelles, sociales et de voyage. Fondé en 1994, l'organisme a rencontré des difficultés en raison du vieillissement de son *membership*, dont l'âge moyen a franchi le cap des 70 ans. Des membres qui n'étaient plus aussi jeunes qu'avant et qui avaient développé des incapacités ont en effet été confrontés à diverses situations problématiques. En 2013, les administrateurs avaient adopté en conséquence une politique visant à soutenir ces membres pour qu'ils puissent continuer à participer à la CJR et ainsi à bénéficier d'une participation sociale génératrice de santé physique et mentale.



Émilie Raymond était, pour sa part, professeure à l'École de travail social et de criminologie de l'Université Laval et chercheure régulière au CIRRIIS. Elle avait mené plusieurs recherches sur la participation sociale des aînés ayant des limitations cognitives, sensorielles ou physiques. Elle avait en particulier développé, autant sur le plan conceptuel que dans la pratique, la notion de recherche-action participative. Ce type de recherche vise à la fois un avancement des connaissances et une action dans un milieu afin de résoudre un problème donné. Il s'inscrit dans un paradigme partenarial, qui repose sur l'idée que les personnes faisant partie du milieu où se déroule la recherche (membres, usagers, travailleurs, bénévoles, administrateurs) doivent être impliquées dans la mise en œuvre de l'étude en tant que partenaires.



De cette rencontre un peu fortuite naîtra une formidable expérience d'action sur le terrain. Afin de concrétiser la politique d'inclusion adoptée par la CJR, une collaboration fut établie entre la CJR et une équipe de recherche supervisée par Émilie Raymond pour mener à terme

une recherche-action participative, qui s'est déroulée de 2014 à 2018. Le principal objectif de cette recherche était de développer des connaissances, des savoir-faire et des savoir-être permettant de concrétiser les conditions d'un milieu plus inclusif chez les aînés. Cela se matérialiserait notamment par l'élaboration du présent guide de pratique.

Un premier défi : rapprocher deux champs jusqu'ici trop séparés

En dépit du grand intérêt accordé à la participation sociale des aînés depuis la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement tenue à Madrid en 2002, encore peu d'écrits se sont intéressés aux pratiques participatives de groupes d'aînés susceptibles de subir de l'exclusion sociale, notamment les aînés ayant des incapacités. On compte en particulier très peu d'études de terrain ayant documenté la participation sociale d'aînés ayant des incapacités au sein d'associations et d'organismes communautaires pour aînés. À notre connaissance, il n'existe à ce jour aucune ligne directrice ni aucun guide de pratique permettant d'outiller les acteurs des milieux fréquentés par des aînés, afin de mieux soutenir l'inclusion des personnes ayant des incapacités.

Une situation de participation sociale est le résultat de l'interaction des facteurs individuels et environnementaux. Toutefois, les écrits disponibles sur la participation sociale des aînés ayant des incapacités se concentrent surtout sur les premiers, reléguant les deuxièmes au second plan. D'une part, la majorité des études font valoir l'influence de limitations spécifiques comme les déficiences

visuelles, auditives, langagières et intellectuelles sur la participation sociale plutôt que de les considérer dans l'ensemble. D'autre part, plusieurs recherches suggèrent que les professionnels de la réadaptation pourraient soutenir la participation sociale des aînés ayant des limitations cognitives, sensorielles ou physiques à l'échelle individuelle. Toutefois, elles omettent souvent d'aborder la nécessité d'adapter les milieux de participation sociale destinés aux personnes âgées. Dans les deux cas, le fait d'occulter les facteurs environnementaux conduit à faire reposer la responsabilité de l'inclusion principalement sur les personnes ayant des incapacités, qui devraient alors modifier leurs attentes et leurs comportements, déployer différentes stratégies ou compter sur des professionnels pour participer socialement.

En somme, trop peu d'études ont jusqu'ici exploré les enjeux liés au croisement du vieillissement et des incapacités sur le plan de l'accès aux espaces de participation sociale. Au surplus, ces écrits présentent deux formes de limites : 1) ils sont de nature analytique et ne reposent pas sur une évaluation d'interventions ou de programmes sur le terrain; 2) ils abordent surtout les dimensions



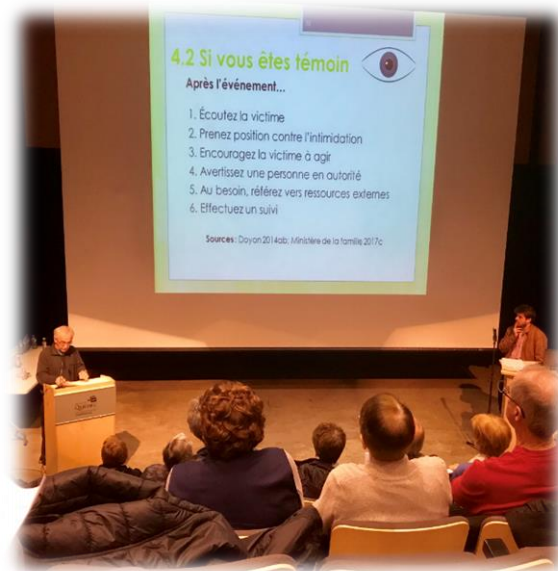
individuelles et tiennent peu compte des sphères organisationnelles et environnementales. La recherche-action participative conduite à la CJR constitue à cet égard une expérience tout à fait novatrice qui permettra de faire avancer nos connaissances dans un domaine jusqu'ici trop peu exploré.

Un second défi : regrouper les talents de chacun dans une œuvre commune

Une recherche-action participative exige que les acteurs évoluant sur le terrain participent activement à la conception et à l'implantation de solutions appropriées à leur réalité pour résoudre leurs problèmes. Dès le départ, un collectif de recherche réunissant dix personnes a donc été formé pour veiller à la mise en œuvre du projet. Ce comité de pilotage regroupait sept membres de la CJR, deux représentantes de la recherche (la chercheuse principale et une assistante) ainsi

qu'une chargée de projet. Ce comité a pris part à l'ensemble des opérations et des tâches de la recherche. Par la suite, une quinzaine d'autres bénévoles se sont joints à cette équipe de départ pour assurer le bon déroulement du projet.

Afin de fournir aux membres l'information et les compétences nécessaires à leur pleine participation, l'équipe de recherche leur a offert de la formation tout au long du processus. Des bénévoles plus portés vers l'action que vers la lecture se sont vu distribuer de la documentation sur des concepts dont ils n'avaient jamais entendu parler. Ils ont assisté à diverses présentations, où ils ont appris que dans leurs actions quotidiennes, ils appliquaient déjà les recommandations de nombreux



chercheurs et respectaient les recommandations de l'Organisation mondiale de la santé en offrant à des aînés un milieu de participation sociale leur permettant de vieillir en meilleure santé. Comme monsieur Jourdain dans la pièce de Molière, ils ont appris qu'ils faisaient de la prose sans le savoir.

Ces diverses étapes d'acquisition de connaissances ne furent pas sans susciter un certain inconfort chez ceux qui étaient le plus pressés de passer à l'action.

Bien que tous aient été mobilisés vers une plus grande inclusion des aînés avec incapacités, chacun de ces bénévoles et de ces professionnels est arrivé avec ses talents et son expérience uniques. Par analogie avec le domaine de la musique, il a fallu accorder les violons, chacun a dû écouter les autres et moduler au besoin son rythme, sa tonalité, sa façon de jouer. Cet effort de chaque concertiste fut en retour une source d'inspiration pour ses collègues, ce qui aura incité ceux-ci à se dépasser dans le but de produire un concert harmonieux susceptible d'enchanter les auditeurs.

Une invitation

Le présent guide s'adresse d'abord et avant tout aux différents acteurs des milieux d'aînés soucieux d'assurer une plus grande participation sociale de ces derniers. Vous savez que votre action est source de bonheur et d'épanouissement pour de nombreux aînés dans votre collectivité. Elle est en réalité une richesse irremplaçable pour l'ensemble de la société. Vous

savez aussi que nombre d'aînés, affectés par des incapacités de divers ordres, risquent de se retrouver exclus de ces lieux de participation sociale bénéfiques que vous avez su développer.



À titre de représentants des bénévoles et des professionnels qui ont contribué à construire le présent guide, nous vous invitons à vous servir de celui-ci pour démultiplier l'impact des actions que vous posez déjà au bénéfice de vos milieux. Nous croyons que ce guide vous permettra d'enrichir votre action. Mais nous comptons surtout sur vos propres talents de concertistes pour que la symphonie que nous avons cherché à bâtir soit entendue par le plus grand nombre.

Les membres du comité Vieillissement actif dans la dignité de la CJR¹

¹ Le comité Vieillissement actif dans la dignité est composé de bénévoles de la CJR et de membres d'une équipe de recherche affiliée à l'Université Laval sous la direction d'Émilie Raymond.

INTRODUCTION

POURQUOI CE GUIDE?



Avec le vieillissement démographique, l'un des enjeux qui s'imposent est de permettre aux aînés d'avoir une vie active correspondant à leurs besoins et à leurs préférences. Cela suppose, entre autres, de s'assurer qu'ils aient accès à des activités significatives dans la communauté, notamment de bénévolat et de loisirs. Un défi supplémentaire est d'offrir cette possibilité à l'ensemble des aînés, y compris ceux vivant une diminution de leurs capacités ou présentant des limitations fonctionnelles. Ces derniers peuvent se heurter à différents obstacles pouvant entraver leur accès à des espaces de participation.

La participation sociale des aînés apparaît essentielle pour plusieurs raisons : 1) elle correspond à une aspiration des personnes âgées et à un droit fondamental; 2) elle constitue un déterminant de leur santé et de leur bien-être; 3) elle suscite de nombreuses retombées positives pour la société.

Les organismes et les associations d'aînés ont un rôle central à jouer afin de soutenir l'inclusion des aînés ayant des incapacités ou présentant d'autres conditions qui pourraient limiter leur participation. Il est donc essentiel d'outiller les bénévoles et les salariés de ces milieux afin de renforcer le caractère inclusif des activités et des services proposés.

L'HISTOIRE DE CE GUIDE



Le présent guide découle d'un projet de recherche-action participative amorcé en 2014 et intitulé Pour un vieillissement actif dans la dignité (RAP-VAD).

Ce projet a été démarré par la Compagnie des jeunes retraités du Plateau (CJR), qui souhaitait s'assurer que ses activités demeurent accessibles aux membres

ayant ou développant des limitations fonctionnelles. Après 20 ans d'existence, l'organisme constate qu'il y a des besoins liés au vieillissement de ses membres. Une réflexion est ainsi enclenchée afin d'examiner les orientations souhaitées en la matière. Ce processus mène à l'adoption d'une politique d'inclusion en 2013². C'est afin de soutenir et de documenter l'implantation de cette politique qu'un partenariat de recherche réunissant des aînés bénévoles de la CJR et une équipe du Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS) a vu le jour.

Le guide pratique présenté est donc ancré dans la réalité d'une organisation d'aînés, et les moyens d'action qu'il propose sont issus **du croisement des connaissances scientifiques et des savoirs pratiques.**

COMMENT CE GUIDE A-T-IL ÉTÉ DÉVELOPPÉ?

Le processus de recherche-action participative dont est issu le guide s'est déroulé sur près de quatre ans et s'est divisé en plusieurs phases.

Une **phase préliminaire** a consisté à mettre sur pied un comité de pilotage nommé Comité pour un vieillissement actif dans la dignité (VAD), composé d'une dizaine de bénévoles de la CJR et de professionnels. Il avait pour fonction d'encadrer l'ensemble des étapes du projet, notamment la définition des objectifs, l'analyse de la situation et l'application des mesures d'inclusion.



² Pour plus de plus amples détails, vous pouvez consulter l'énoncé de politique au lien suivant : <http://www.cjrcharlesbourg.org/wp-content/uploads/2018/06/Politique-no.13.pdf>

Au cours de la **première phase**, réalisée en 2014-2015, une enquête de terrain a été menée (entrevues individuelles et groupes de discussion) afin d'explorer les expériences des membres de la CJR en lien avec l'inclusion des personnes ayant des incapacités. À partir des résultats, quatre priorités d'action ont été définies afin de favoriser l'inclusion au sein de l'organisme :

1. **Clarifier la vision et les orientations de l'organisation en matière d'inclusion des aînés ayant des incapacités.**
2. **Effectuer de la sensibilisation auprès des membres sur les incapacités et le vieillissement et, de façon plus large, promouvoir l'inclusion.**
3. **Soutenir les responsables dans l'organisation des activités pour mieux les adapter aux personnes ayant des incapacités.**
4. **Améliorer l'accueil afin de limiter l'exclusion des personnes ayant des incapacités.**

Lors de la **deuxième phase**, réalisée en 2015-2016, quatre équipes de travail, composées de bénévoles de la CJR et de professionnels de l'équipe de recherche, ont été formées. Ces équipes ont développé plusieurs mesures et outils en lien avec chacune des priorités.

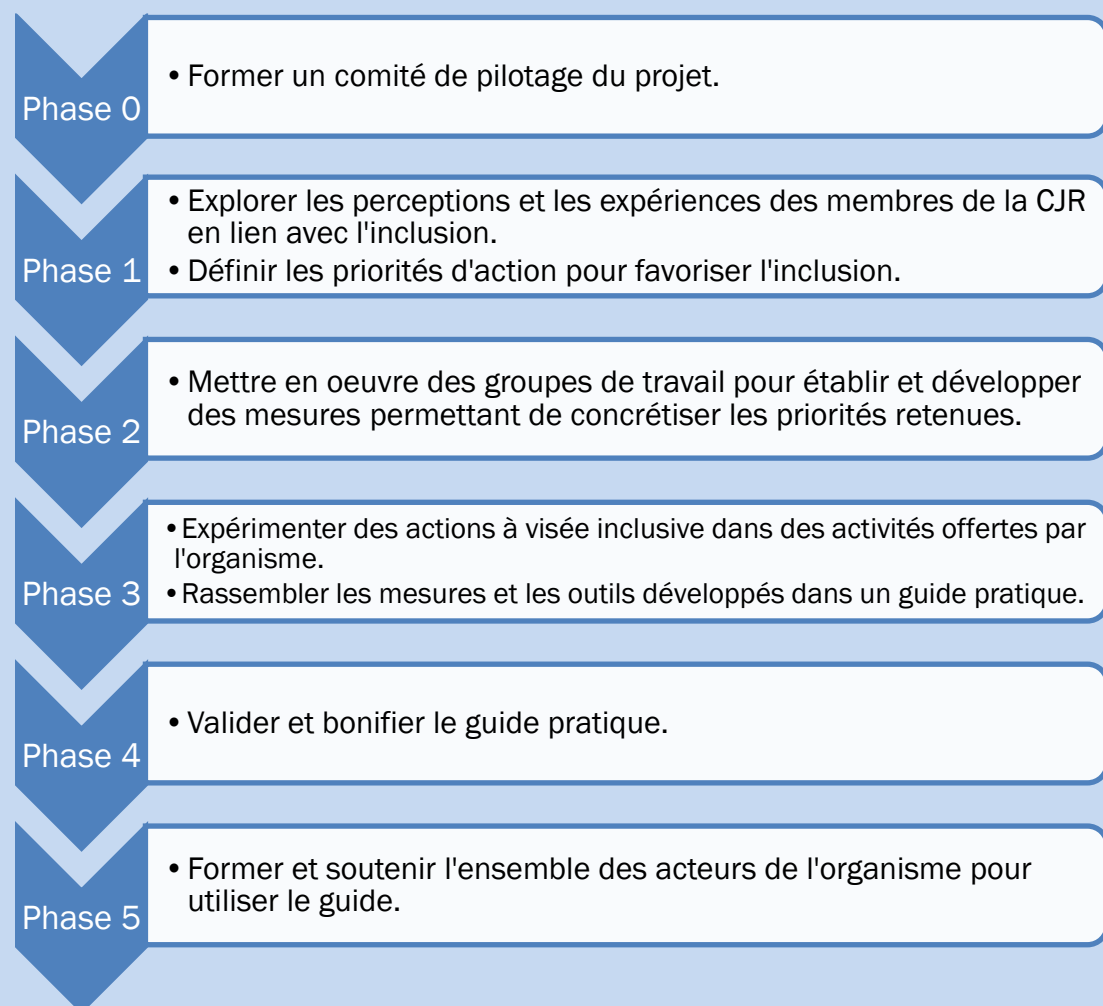
À l'étape de la **troisième phase**, menée en 2016-2017 cinq projets-pilotes ont été réalisés et évalués dans différentes activités de la CJR : bridge, yoga, conditionnement physique, etc. Ces projets-pilotes ont été l'occasion de développer d'autres mesures et outils d'inclusion, ainsi que de les expérimenter directement dans le milieu. Au terme des trois premières phases, une version préliminaire du guide pratique a été élaborée afin de consigner tout le travail produit jusqu'alors.

La **quatrième phase**, réalisée en 2017-2018, a consisté à valider et à bonifier le guide. Pour ce faire, des expérimentations supplémentaires ont été réalisées dans des activités. Des consultations sur le contenu et la forme du guide ont également été menées afin de recueillir l'opinion de bénévoles ayant participé au projet ou constituant des utilisateurs potentiels.

Une cinquième phase est également prévue afin de soutenir l'appropriation et l'utilisation du guide par l'ensemble des acteurs de l'organisation. Cette phase de mobilisation ou de transfert des connaissances misera sur différentes stratégies, notamment une formation numérique.

La figure 1 résume la démarche d'inclusion suivie dans le cadre du projet à l'origine du guide. Il serait évidemment possible de s'en inspirer pour implanter le guide dans un autre milieu.

Figure 1. Phases du projet de recherche-action participative



QUELS SONT LES OBJECTIFS DE CE GUIDE?

L'objectif premier de ce guide est de partager les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être développés dans le cadre du projet Pour un vieillissement actif dans la dignité (VAD) avec d'autres organismes vivant des situations similaires.

Le guide se veut ainsi une réponse aux besoins des acteurs de différents milieux d'aînés, particulièrement les organismes communautaires et les associations désirant mettre en œuvre une démarche d'inclusion ou se doter de mesures concrètes pour assurer la participation sociale de tous les aînés.

L'inclusion visée est d'abord celle des personnes ayant des incapacités ou des limitations, qu'elles soient sensorielles, motrices, langagières ou cognitives. Cependant, cette démarche se veut également favorable à l'inclusion d'autres groupes d'aînés susceptibles de vivre de l'exclusion sociale, par exemple ceux qui présentent des problèmes de santé mentale, ceux issus de la diversité culturelle ou ceux vivant en situation de pauvreté. En somme, elle peut être bénéfique pour l'ensemble des aînés qui fréquentent une organisation.

Le guide constitue une ressource utile pour toute personne impliquée dans ce type d'organisation : membre, bénévole, intervenant, animateur, coordonnateur, directeur ou administrateur.



QUE CONTIENT CE GUIDE?

Ce guide est divisé en quatre sections :



1. La démarche d'inclusion



2. Les orientations et les leviers organisationnels



3. La sensibilisation et la promotion



4. L'organisation des activités et l'accueil des participants

La première section propose une démarche générale d'inclusion et présente les fondements sur lesquels elle repose. Les trois autres sections exposent chacune une cible d'action possible dans le cadre de cette démarche et des moyens d'action. En plus de présenter des contenus informatifs, chaque section décrit plusieurs mesures et outils tangibles. Aux quatre sections principales s'ajoutent deux autres parties non moins importantes :



Bibliographie sélective



Annexes

La bibliographie sélective propose diverses sources documentaires permettant d'approfondir différents thèmes relatifs à l'inclusion et aux incapacités. Les annexes offrent une copie des différents outils décrits dans le guide. Ils incluent entre autres :

- Des outils d'analyse du milieu (ex. : guides d'entrevues, questionnaires);
- Des guides d'animation ou des protocoles d'intervention;
- Des instruments d'évaluation (ex. : grilles d'observation, formulaire de satisfaction);
- Des dépliants et autres outils de sensibilisation;
- Des aide-mémoires.

COMMENT UTILISER CE GUIDE?

Bien que la démarche et les mesures et outils proposés dans ce guide puissent être utilisés tels qu'ils sont décrits, il est possible d'en faire une **adaptation** en fonction de votre expérience et de vos réalités propres.



Dans le même esprit, il importe de mentionner que la démarche et les mesures proposées dans ce guide n'ont pas à être appliquées intégralement. Ce guide constitue **un répertoire de solutions possibles**. Il vous revient de retenir les actions les plus pertinentes dans votre contexte. Il peut s'avérer utile pour effectuer une **analyse de situation** (ex. : sondage ou consultation) afin de définir les priorités d'action avant de passer à l'application des mesures.

Enfin, s'il est souhaitable de prendre connaissance de l'ensemble de ce guide, il est également possible d'en faire une **lecture ciblée**, selon vos questionnements ou préoccupations.

SECTION 1 :

La démarche d'inclusion



1. LA DÉMARCHE D'INCLUSION

Cette première section vise à présenter en quoi peut consister une démarche d'inclusion dans une organisation. Elle a plus précisément pour objectif de situer les mesures et les outils proposés dans ce guide à l'intérieur d'une démarche concertée. Bien que les outils et mesures puissent être utilisés indépendamment les uns des autres et avoir des effets positifs, il peut s'avérer pertinent de se doter d'un plan d'ensemble. Un tel plan aidera à assurer la cohérence et la complémentarité des actions à visée inclusive réalisées dans les différents secteurs d'une organisation.



La présente section est divisée en quatre parties. **Premièrement**, un éclairage sur la nature collective et solidaire de la démarche sera apporté. **Deuxièmement**, les étapes que peut emprunter un tel processus seront précisées. **Troisièmement**, les différentes modalités ou solutions qui peuvent soutenir le changement vers l'inclusion seront décrites. **Quatrièmement**, les fondements scientifiques sur lesquels la démarche proposée prend appui seront présentés.

1.1 UN PROCESSUS COLLECTIF ET SOLIDAIRE



Il convient d'abord de préciser que la démarche proposée dans ce guide est doublement collective, c'est-à-dire à la fois dans son processus et dans sa finalité.

La démarche suggérée implique un processus collectif dans la mesure où elle invite à **la mobilisation de l'ensemble des acteurs d'un organisme**. On pense ici aux membres du conseil d'administration, aux personnes occupant des fonctions de direction ou de coordination, aux salariés (intervenants, animateurs, moniteurs, etc.), aux bénévoles et aux membres, usagers ou participants.

Il est ainsi souhaitable que l'organisation dans son ensemble soit porteuse du projet : les individus se mobiliseront d'autant plus s'ils peuvent compter sur l'appui des instances décisionnelles et de coordination. En contrepartie, il importe que celles-ci soutiennent la participation active des individus, c'est-à-dire qu'elles les impliquent dans les décisions, qu'elles soient ouvertes aux initiatives, qu'elles leur laissent une autonomie dans l'application des orientations communes, etc.

Bien sûr, des individus peuvent décider d'implanter des actions à visée inclusive de leur côté avec un certain succès. Toutefois, il apparaît souhaitable de coordonner les efforts à l'intérieur d'un plan d'ensemble. Se doter d'assises partagées (principes, orientations, plan d'action, etc.) comporte plusieurs avantages. Cela permet notamment :

- 1) D'assurer la pérennité des actions malgré le roulement de personnel ou le départ de bénévoles;
- 2) De partager de bonnes pratiques et de valider ses propres actions;
- 3) De tirer parti de l'expertise de chacun et de se soutenir entre pairs;
- 4) D'être plus efficaces en s'assurant d'une certaine cohérence entre les actions et en évitant le dédoublement du travail;
- 5) De multiplier les résultats grâce à la force du nombre.

La démarche proposée ici est également **collective dans sa finalité**. En effet, elle vise à agir sur les facteurs sociaux qui influencent la participation des aînés ayant des incapacités. À titre d'exemple, on peut penser à différents facteurs organisationnels : aménagement de l'espace, attitudes et croyances des membres et bénévoles de l'organisme, pratiques d'animation. Le guide s'intéresse plus précisément aux **obstacles** (ou barrières) à la participation qu'une organisation peut lever et aux **facilitateurs** (stratégies ou conditions) qu'elle peut mettre en place pour favoriser la participation sociale. Le tableau qui suit présente un certain nombre de facteurs organisationnels relevés à la CJR et qui peuvent faciliter ou freiner l'inclusion des aînés ayant des incapacités.

Tableau 1. Exemples d'obstacles et de facilitateurs organisationnels

Facilitateurs	Obstacles
<ul style="list-style-type: none"> • Vision du rôle de l'organisme comme étant un milieu de vie ou un dispensateur de soutien; • Politiques et procédures claires; • Offre d'activités diversifiées; • Connaissances adéquates des membres, du personnel et des bénévoles au sujet des incapacités et du vieillissement; • Règles de fonctionnement claires dans les activités; • Accessibilité des locaux; • Organisation d'un transport; • Expérience et habiletés relationnelles des organisateurs d'activités. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vision du rôle de l'organisme limitée à l'offre d'activités; • Politiques et procédures inexistantes ou floues; • Offre d'activités peu adaptée aux besoins des aînés ayant des incapacités; • Préjugés des membres, du personnel et des bénévoles au sujet du vieillissement et des incapacités; • Dynamiques d'intimidation entre les membres; • Règles floues ou non respectées dans les activités; • Locaux difficiles d'accès; • Manque de formation et de soutien pour les organisateurs d'activités.

Ajoutons finalement que la démarche suggérée ici promeut le **développement d'une solidarité entre les différents groupes d'aînés**, laquelle ne se limite pas aux seuls aînés ayant des incapacités. Notre philosophie est porteuse de solidarité avec d'autres groupes susceptibles de vivre de l'exclusion en raison de facteurs identitaires (genre, orientation sexuelle, origine ethnique) ou d'autres difficultés (pauvreté, maladies chroniques, deuil). De surcroît, elle s'adresse à l'ensemble des aînés qui fréquentent les organismes communautaires ou associatifs, sans qu'ils expérimentent nécessairement des situations problématiques. Nous croyons effectivement que tous peuvent bénéficier d'un milieu plus chaleureux, ouvert et accommodant. En définitive, l'approche préconisée dans cette démarche se veut universaliste plutôt que ciblée et propose des mesures générales susceptibles de soutenir la participation des uns et des autres.

1.2 UN PROCESSUS EN PLUSIEURS ÉTAPES

Il convient de préciser ici que l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les organismes d'aînés est un processus et que les changements ne surviennent pas du jour au lendemain. Il ne faut pas sous-estimer le temps nécessaire pour mobiliser les acteurs concernés, faire évoluer les mentalités et modifier les manières de faire.



L'inclusion s'inscrit dans une démarche sur le moyen et le long terme. Elle a besoin d'un processus dynamique, en constante évolution. Plusieurs étapes sont ainsi nécessaires à la transition vers les changements souhaités :

1. La connaissance de la situation ou un état des lieux;
2. La définition d'une vision et d'orientations communes à l'organisation;
3. L'identification de différents moyens à mettre en place;
4. La planification et la réalisation des actions choisies;
5. Un suivi et une évaluation permettant d'apporter les ajustements requis.

Il importe de préciser que des allers-retours entre ces différentes étapes sont possibles. La démarche d'inclusion ne constitue pas un processus linéaire. Celui-ci est plutôt itératif et alterne entre des périodes de réflexion et d'action.

Parallèlement à chacune de ces étapes, des efforts doivent être investis pour promouvoir la démarche inclusive auprès des différents acteurs de l'organisation afin de favoriser leur réceptivité ou de susciter leur adhésion. Un soutien est également à prévoir du côté des conditions favorables à l'implantation et au déroulement de la démarche. On peut penser notamment à l'offre de formations, au dégagement de ressources humaines ou matérielles ainsi qu'à des mesures de reconnaissance pour maintenir la motivation des personnes impliquées. Ces aspects sont particulièrement importants pour assurer la pérennité des changements issus de la démarche.

Par ailleurs, il peut être indiqué de **mettre sur pied un comité de pilotage** de la démarche d'inclusion pouvant regrouper des administrateurs, des bénévoles, des membres et du personnel. La participation des personnes ayant une incapacité ou vivant de l'exclusion est particulièrement judicieuse et constitue un moyen supplémentaire de soutenir leur participation. Pour chacune des étapes de la démarche, d'autres personnes peuvent se joindre au comité en assumant un mandat plus ponctuel ou spécifique. De plus, la création de sous-comités est une stratégie utile pour gagner en efficacité en se répartissant les tâches.

Il est important de noter que **les étapes de la démarche sont susceptibles de se moduler différemment d'une organisation à l'autre**. La forme prise par la démarche inclusive peut effectivement varier selon les besoins des personnes, les capacités des organisations (ex. : ressources financières et humaines) et leur contexte (ex. : culture organisationnelle, mission, territoire). La démarche type présentée ici est inspirée de l'expérience vécue à la CJR et il y a lieu, pour chaque organisme, de l'adapter à sa réalité propre.

Pour finir, il faut mentionner que **les résultats d'une démarche inclusive peuvent prendre du temps à s'observer**. Il importe ainsi de demeurer sensible aux effets positifs mêmes les plus modestes, de les souligner et de les renforcer. Dans les premiers stades du projet, on pourrait penser à des changements chez les personnes directement impliquées :

- Amélioration des connaissances sur le vieillissement et les incapacités;
- Changement d'attitudes sur les aînés avec des incapacités;
- Développement de nouvelles relations sociales.

On pourrait aussi penser à certains changements organisationnels :

- Initiation d'une réflexion et d'une ouverture à l'inclusion;
- Ajustement de certaines activités (ex. : installation d'aires de repos);
- Développement d'une culture de l'évaluation et de démocratie.

1.3 UN PROCESSUS QUI FAIT APPEL À UNE DIVERSITÉ DE SOLUTIONS



Il n'existe pas de recette unique pour rendre une organisation plus inclusive, mais plutôt un **continuum de solutions ou de modalités d'actions**. En fait, l'inclusion des personnes âgées présentant des limitations ou d'autres conditions de santé passe par

une grande diversité d'actions :

- Tandis que certaines solutions sont plus **spécifiques** aux personnes ayant des incapacités, d'autres sont plus **générales** et concernent l'ensemble des participants.
- Certaines sont plus **complexes** et exigent une importante planification, alors que d'autres correspondent à des gestes relativement **simples**.
- Elles se répartissent **dans différents secteurs** d'une organisation, soit des grandes orientations aux pratiques quotidiennes sur le terrain. Ainsi, certaines interpellent principalement les instances de gouvernance de l'organisme, tandis que d'autres s'adressent davantage aux bénévoles ou aux intervenants et animateurs.

De manière plus précise, ces solutions sont regroupées dans le présent guide en fonction de trois cibles d'action déterminées comme étant prioritaires :

- 1) Les orientations et les leviers organisationnels;
- 2) La sensibilisation et la promotion;
- 3) L'organisation des activités et l'accueil des participants.

Le tableau qui suit présente chacune des cibles d'action, de même que des catégories de solutions pouvant leur être rattachées et des exemples concrets se retrouvant dans le guide.

Tableau 2. Continuum d'actions favorisant l'inclusion au sein des organisations d'aînés

Cibles d'action	Catégories d'actions	Exemples de mesures et d'outils
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Orientations et leviers organisationnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir une vision commune de la situation dans l'organisme et du projet d'inclusion. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse du milieu (collecte de données); • Clarification du rôle de l'organisme quant à l'inclusion.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des balises à l'inclusion. 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique d'inclusion; • Code de vie; • Instance de médiation ou « ombudsman ».
	<ul style="list-style-type: none"> • Agir sur différents leviers organisationnels dans une optique inclusive. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversification de la programmation d'activités; • Adaptation des infrastructures et de l'équipement; • Développement de liens avec les partenaires.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sensibilisation et promotion 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser les acteurs de l'organisme au vieillissement et aux incapacités. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quiz informatifs; • Capsules vidéo; • Conférences.
	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir l'inclusion auprès des acteurs de l'organisme. 	<ul style="list-style-type: none"> • Information sur le site Internet à propos de la démarche; • Diffusion des bons coups dans les moyens de communication de l'organisme.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Organisation des activités et accueil des participants 	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir les responsables d'activité dans leur rôle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation; • Communauté de pratique; • Accompagnement et mentorat.

Cibles d'action	Catégories d'actions	Exemples de mesures et d'outils
	<ul style="list-style-type: none"> • Bonifier et adapter les pratiques relatives à l'organisation des activités. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informations sur les exigences de l'activité; • Clarification du cadre de fonctionnement; • Évaluation de la satisfaction par rapport à l'activité; • Actions à visée inclusive (ex. : proposition de mouvements alternatifs, ajout de plages horaires).
	<ul style="list-style-type: none"> • Bonifier les pratiques liées à l'accueil dans les activités. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personnification/ représentation de l'accueil; • Système de parrainage; • Stratégies pour la vie en groupe (par exemple pour la formation des équipes et l'attribution des places).

1.4 UN PROCESSUS QUI S'APPUIE SUR DES FONDEMENTS SCIENTIFIQUES

Différents concepts et un modèle théorique ont orienté la démarche proposée. Ceux-ci seront présentés succinctement dans la présente sous-section.

La présentation de ces éléments conceptuels et théoriques n'a toutefois pas pour seul objet d'étayer la valeur scientifique du guide. Elle permet également :

- 1) De se doter d'une terminologie commune et de faciliter la communication;
- 2) De mieux comprendre la démarche et les mesures présentées;
- 3) D'appuyer et d'alimenter d'autres stratégies d'intervention.

La sous-section sera divisée en deux parties. La première constitue en quelque sorte un lexique qui définit les principaux concepts mobilisés dans la démarche. La seconde est consacrée, pour sa part, au cadre théorique de la démarche, soit le Modèle de développement humain – Processus de production du handicap.



1.4.1 Le lexique des principaux concepts

Le présent lexique contient deux groupes de définitions. Le premier inclut la déficience, l'incapacité et le handicap. Le second concerne quant à lui l'exclusion sociale, l'inclusion sociale, l'intégration et la ségrégation.

A. DÉFICIENCE, INCAPACITÉ ET HANDICAP

Les termes *déficience*, *incapacité* et *handicap* sont souvent utilisés comme synonymes. Toutefois, il existe des distinctions importantes entre ces termes. Voici une brève définition de chacun.

- 1) La **déficience** constitue une atteinte à la structure ou au fonctionnement d'une des composantes du corps (Fougeyrollas et al., 1998). Les déficiences entraînent des limitations significatives et



persistantes dans l'un ou l'autre des systèmes organiques : nerveux, musculosquelettique, oculaire, etc. (Fougeyrollas *et al.*, 1998).

2) L'**incapacité** correspond, pour sa part, à une limitation dans l'accomplissement d'une tâche physique ou mentale. Selon le cas, les incapacités peuvent toucher les activités intellectuelles, le langage, les comportements, les sens et les perceptions, les activités motrices ou encore la respiration (Fougeyrollas *et al.*, 1998).

3) La **situation de handicap** se définit quant à elle comme une réduction de la participation sociale, autrement dit comme une atteinte à la réalisation des habitudes de vie. Celle-ci résulte de l'interaction entre des facteurs personnels (incluant les déficiences et les incapacités) et les facteurs environnementaux (Fougeyrollas *et al.*, 1998). Le handicap ne présente donc pas une caractéristique intrinsèque à la personne : il relève plutôt du contexte de vie dans lequel elle se trouve; il est donc causé en partie par la société. En somme, le handicap correspond à une inaptitude de la société à considérer la pluralité des caractéristiques et des besoins des individus afin de permettre un accès égal aux opportunités de participation sociale (Fougeyrollas, 2010). C'est précisément sur les situations de handicap que la démarche proposée dans ce guide vise à agir. En levant les barrières ou les obstacles organisationnels qui limitent la participation sociale des aînés ayant des incapacités, il est effectivement possible de prévenir de possibles situations de handicap vécues par les aînés qui présentent des incapacités.

Afin de bien saisir les nuances entre ces concepts, prenons quelques exemples :

Exemple 1 : Monsieur Bérubé souffre de presbyacousie (**déficience**), ce qui limite particulièrement sa capacité à percevoir les sons aigus. Toutefois, grâce à un appareil auditif adéquat, cette déficience ne se traduit pas en **incapacité**. M. Bérubé arrive à suivre les conversations autour de lui et présente un niveau d'aptitude comparable à la moyenne de la population.

Exemple 2 : À la suite d'un accident, madame Cormier a subi une lésion de la moelle épinière qui a entraîné une paralysie de ses membres inférieurs (**déficience**). Madame éprouve quelques limitations dans la réalisation de certaines tâches au plan moteur (**incapacité**). Par exemple, elle ne peut monter un escalier ou grimper dans une échelle. Toutefois, cela ne signifie pas pour autant qu'elle vive en **situation de handicap** complet. Grâce à l'aménagement de son domicile par un ergothérapeute (ex. : réduction de la hauteur des comptoirs, installation d'une rampe à l'entrée du domicile, lit adapté, etc.), l'obtention de certains services (ex. : transport adapté, auxiliaire à domicile, etc.) et l'adaptation de l'environnement physique (ex. : rampe d'accès dans les commerces de son quartier et les établissements publics qu'elle fréquente), Mme Cormier arrive à réaliser l'ensemble de ses habitudes de vie.

Exemple 3 : Le responsable d'une activité dans une association d'aînés a constaté que plusieurs participants éprouvaient des difficultés à se déplacer (**incapacités**) en raison de diverses conditions de santé (**déficiences**). Il a également remarqué que plusieurs d'entre eux arrivaient systématiquement en retard ou abandonnaient l'activité en cours de session. Le responsable a donc décidé de repousser le début de l'activité de trente minutes afin de mieux accommoder ceux d'entre eux qui utilisent un transport adapté. Le responsable a également adressé une demande à son organisation afin qu'un monte-personnes soit installé dans les locaux de l'organisme. Par ces divers accommodements, le responsable et l'organisation contribuent à limiter les **situations de handicap** que pourraient rencontrer les aînés avec des incapacités.

B. EXCLUSION, SÉGRÉGATION, INTÉGRATION ET INCLUSION

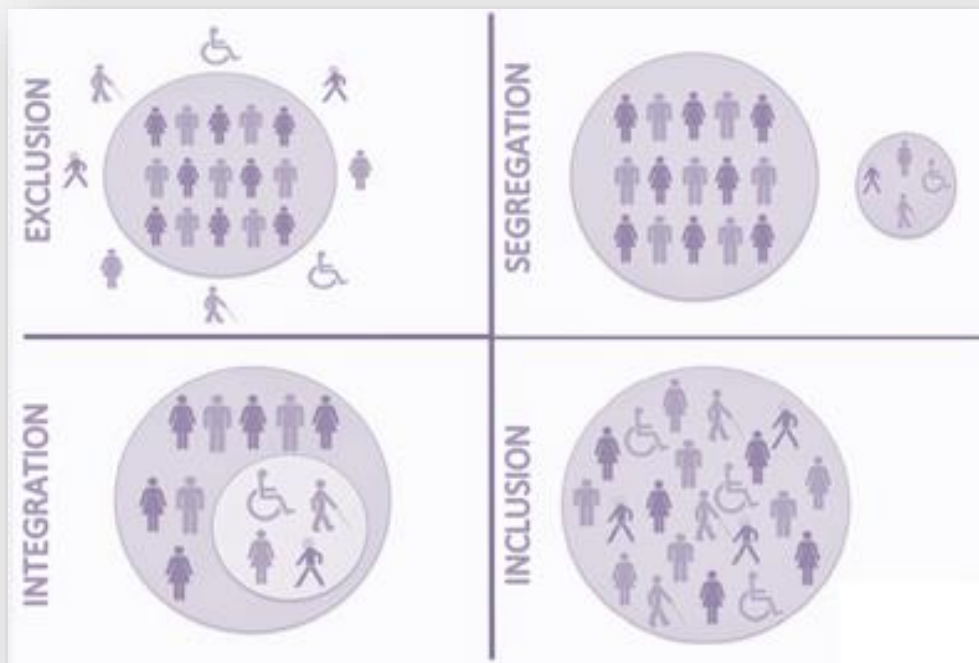
L'exclusion et l'inclusion sociale sont deux autres notions centrales dans une démarche visant à soutenir la participation sociale des aînés ayant des incapacités. Il importe également de les distinguer de notions connexes comme la ségrégation et l'intégration. Voici une définition brève de chacune de ces notions :

- 1) L'**exclusion** constitue un processus de marginalisation ou de mise à l'écart de la vie en société (selon Billette et Lavoie 2010). Elle implique le non-respect de certains droits et l'absence d'accès à différentes ressources. Elle est expérimentée de manière plus sévère par certains segments de la population (ex. : aînés ou personnes ayant des incapacités) et résulte de rapports de pouvoir inégalitaires. L'exclusion prend plusieurs formes, dont :
 - 1) les préjugés et les stéréotypes;
 - 2) les pratiques organisationnelles discriminatoires et le manque d'accès aux activités ou aux services;
 - 3) la solitude et l'isolement social.
- 2) La **ségrégation** consiste à offrir des services adaptés ou spécialisés aux personnes ayant des incapacités dans le cadre d'organismes créés spécifiquement pour répondre à leurs besoins (Thomazet, 2008).
- 3) L'**intégration** renvoie, pour sa part, au fait de regrouper les personnes ayant des incapacités dans des activités adaptées à leurs besoins ou dans des services « spécialisés » au sein d'un organisme dit « régulier » ou s'adressant à une clientèle générale (Bélanger, 2006; Dionne et Rousseau, 2006).
- 4) L'**inclusion** renvoie d'abord à un projet collectif de :
 - a) reconnaissance du potentiel de participation sociale de chacun et de la diversité des formes qu'elle peut prendre;
 - b) redistribution plus équitable des ressources matérielles, des pouvoirs, des droits et des possibilités (Billette et al, 2012). Autrement dit, l'inclusion sociale renvoie à un état où tout individu peut participer à la vie de sa communauté. On peut distinguer cinq dimensions de la participation sociale : a) la reconnaissance et la valorisation des individus et du bien commun;
 - b) l'accès à des occasions de développement humain pour tous;
 - c) la possibilité et la capacité d'être impliqué dans les prises de décisions qui nous concernent;
 - d) la proximité et le partage d'espaces

physiques et sociaux facilitant les interactions; e) le bien-être matériel (Mitchell et Shillington, 2002).

La figure 1. résume de manière imagée chacune de ces notions et peut être utilisée afin de les vulgariser auprès des différents acteurs d'une organisation.

Figure 1. L'exclusion, la ségrégation, l'intégration et l'inclusion



Mentionnons ici que la démarche proposée vise à lutter contre l'exclusion des aînés ayant des incapacités et à promouvoir leur pleine inclusion. Toutefois, il importe de préciser qu'une telle démarche implique de reconnaître que certaines limites existent. En effet, dans certaines conditions (ex. : incapacités sévères, préférences personnelles), il est possible que l'inclusion d'une personne dans les activités régulières ne soit pas possible. On pourrait alors penser à établir des mesures d'intégration alternatives (ex. : création d'un groupe adapté) ou à diriger cette personne vers d'autres types de ressources afin de permettre à celle-ci de bénéficier de la participation sociale souhaitée.

1.4.2 Le modèle théorique qui fonde la démarche

Le Modèle de développement humain – Processus de production du handicap (MDH-PPH) sert aujourd’hui de référence au Québec dans le champ du handicap (OPHQ, 2009). Ce modèle permet de mieux comprendre la participation sociale des aînés ayant des incapacités dans les organismes communautaires et associatifs. La figure 2. résume l’ensemble des composantes de ce modèle.

Dans ce modèle, la **participation sociale** est définie comme étant la **réalisation des habitudes de vie**, lesquelles sont nécessaires à la survie et à l’épanouissement d’une personne. Elles se subdivisent en deux catégories. Les **activités courantes**, d’abord, incluent les habitudes relatives à la nutrition, à la condition corporelle, aux soins corporels, à la communication, à l’habitation et aux déplacements. Les **rôles sociaux**, ensuite, regroupent les responsabilités, les relations interpersonnelles, la vie communautaire, l’éducation, le travail et les loisirs (Fougeyrollas et al., 1998; Fougeyrollas, 2010). La participation sociale peut se concevoir sur un **continuum** allant d’une situation de handicap complète à la pleine réalisation des habitudes de vie (Fougeyrollas et al., 1998; Fougeyrollas, 2010). Deux principales catégories de facteurs influencent la participation sociale : 1) les facteurs personnels; 2) les facteurs environnementaux. Selon le cas, ces facteurs peuvent contraindre ou faciliter la participation sociale.

Les **facteurs personnels** sont de trois types : les facteurs identitaires, les systèmes organiques et les aptitudes (Fougeyrollas, 2010). Les **facteurs identitaires** réfèrent aux caractéristiques sociodémographiques de la personne. Celles-ci englobent l’âge, le sexe, l’appartenance socioculturelle, le degré de scolarité et le revenu, mais aussi les valeurs, les croyances, l’histoire et les objectifs de vie. Un **système organique** est « un ensemble de composantes corporelles concernant une fonction commune ». La nomenclature des systèmes organiques comprend donc les composantes de tout le corps humain » (*ibid.* : 155). La description de ces atteintes permet de rendre compte des structures affectées. Les **aptitudes** représentent « la possibilité pour un individu d’accomplir une activité physique ou mentale » (*ibid.* : 157).

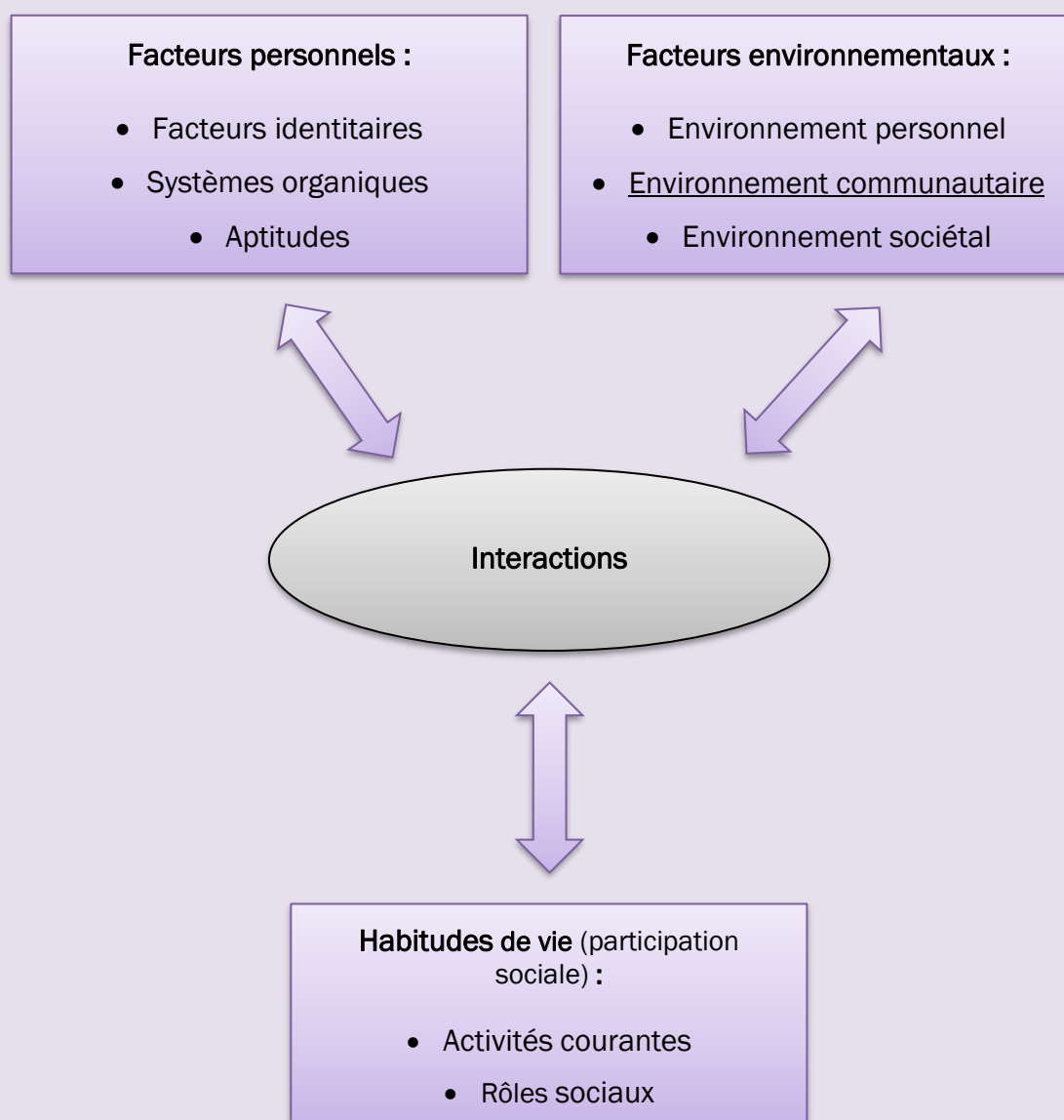
Les **facteurs environnementaux** sont définis comme « les dimensions sociales ou physiques qui déterminent l'organisation et le contexte d'une société » (Fougeyrollas et al., 1998 : 16). Comme les facteurs personnels, ils peuvent agir comme facilitateurs ou obstacles de la participation sociale. Le MDH-PPH distingue trois catégories de facteurs environnementaux : l'environnement personnel (micro), l'environnement communautaire (méso) et l'environnement sociétal (macro) (Fougeyrollas, 2010). L'**environnement personnel** désigne les éléments dans l'environnement immédiat de la personne tels que sa famille et son domicile. L'**environnement communautaire** comporte les organismes et services extérieurs du domicile avec lesquels la personne interagit, de même que son quartier. Enfin, l'**environnement sociétal** concerne les programmes, les lois et les réalités sociales qui peuvent influencer la participation sociale de la personne. Le tableau contenu à l'[annexe 1.1](#) présente de manière plus précise les facteurs qui influencent la participation sociale des aînés ayant des incapacités.

Comme on le voit dans la figure 2, c'est l'interaction entre les différents facteurs personnels et environnementaux qui détermine le degré plus ou moins grand de participation sociale auquel pourra accéder un individu donné. Sans nier l'importance de chacun de ces différents facteurs, il importe de rappeler à quel point l'environnement communautaire joue ici un rôle incontournable. Toutes sortes de lacunes sont en effet observées dans le fonctionnement des organismes communautaires :

- Difficulté d'arrimer les activités proposées aux besoins des participants;
- Absence d'accommodements spécifiques requis par les participants ayant des incapacités;
- Manque de connaissances sur la problématique du handicap chez le personnel des associations offrant des services aux aînés;
- Locaux peu accessibles aux personnes à mobilité réduite (Lacroix et Raymond, 2015).

Il importe donc de chercher à pallier ces lacunes, et il y a peu de doute quant à la nécessité pour les organismes d'aînés de s'impliquer plus activement dans une plus grande inclusion des personnes âgées avec incapacités. Bien qu'elles invitent à prendre en compte les facteurs individuels (ex. : déficiences, état de santé physique), les mesures proposées dans le cadre de ce guide se concentrent ainsi sur les facteurs environnementaux et particulièrement sur l'environnement communautaire.

Figure 2. Schéma simplifié du Modèle du développement humain – Processus de production du handicap



Source : Adapté de Fougeyrollas, 2010.

SECTION 2 :

LES ORIENTATIONS ET LES LEVIERS ORGANISATIONNELS



2. LES ORIENTATIONS ET LES LEVIERS ORGANISATIONNELS

La première priorité d'action de la démarche proposée dans le présent guide concerne la culture et la structure de l'organisation. De manière plus précise, elle consiste à développer des orientations communes et à mettre en place des leviers structurants pour faire de l'organisme un milieu de vie inclusif.



Cette priorité d'action se décline en trois objectifs :

- Se doter d'une vision claire du rôle de l'organisation quant à l'inclusion et d'un portrait de la situation dans le milieu;
- Développer des balises à l'inclusion au sein de l'organisation (ex. : politique);
- Développer des mesures d'ensemble pour actualiser l'inclusion sur le terrain.

On comprendra ainsi que cette priorité interpellera tout particulièrement les personnes qui occupent des fonctions d'administration, de direction et de coordination au sein de l'organisme ou de l'association.

Pourquoi travailler à l'échelle organisationnelle

Les écrits scientifiques et les données recueillies sur le terrain mettent en relief plusieurs obstacles et facilitateurs qui concernent la culture et la structure des organisations qui offrent des activités aux personnes aînées.

Parmi ceux-ci, on compte la vision qu'a l'organisation de son rôle, laquelle peut laisser une place plus ou moins grande à l'inclusion des personnes ayant des incapacités. Comme le montre le tableau qui suit, une vision de l'organisation se limitant à l'offre d'activités ou de loisirs est plus difficilement compatible avec l'inclusion. En contrepartie, l'élargissement de son mandat à la création d'un milieu de vie ou à l'offre de services de soutien et d'accompagnement aux membres permet de créer un terreau plus propice à l'inclusion.

Facilitateurs	Obstacles
<ul style="list-style-type: none"> • Vision du rôle de l'organisme comme un milieu de vie ou d'appartenance. • Vision du rôle de l'organisme comme source de soutien pour les membres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vision de l'organisme comme un simple dispensateur d'activités de loisirs.

Les écrits et les données collectées ont aussi mis en lumière la façon dont les politiques et procédures organisationnelles peuvent avoir une incidence sur l'inclusion des personnes ayant des incapacités. Comme le précise le tableau qui suit, l'existence de politiques et de procédures claires par rapport à la manière dont doit se gérer l'inclusion constitue un facilitateur important. À l'opposé, les flous ou les manques dans les politiques et les procédures relatives à l'inclusion peuvent lui faire obstacle.

Facilitateurs	Obstacles
<ul style="list-style-type: none"> • Politiques et procédures claires sur l'inclusion. 	<ul style="list-style-type: none"> • Flou ou manques dans les politiques et procédures en matière d'inclusion.

Les résultats recueillis à la CJR et dans d'autres contextes font finalement état de la manière dont différents éléments structurels à l'intérieur d'une organisation peuvent faciliter ou nuire à l'inclusion des personnes ayant des incapacités. Les données indiquent notamment que l'offre d'activités et les infrastructures de l'organisation peuvent être plus ou moins adaptées à leurs besoins. D'autres exemples sont également présentés dans le tableau qui suit :

Facilitateurs	Obstacles
<ul style="list-style-type: none"> • Offre d'activités diversifiée (culturelles, sociales, sportives, etc.); • Infrastructures accessibles (portes automatiques, rampes d'accès, ascenseur, etc.); • Transport (système de covoiturage, accompagnement bénévole, location d'autobus, etc.); • Collaboration avec les partenaires (référence, partage de ressources, projets communs, etc.); • Utilisation des technologies de l'information (ex. : inscription à l'organisme ou aux activités en ligne). 	<ul style="list-style-type: none"> • Offre d'activités peu diversifiée ou peu adaptée aux besoins et intérêts des personnes ayant des incapacités; • Infrastructures peu accessibles (ex. : escaliers peu sécuritaires).

Des outils pour une culture et une structure organisationnelles inclusives

La présente section inclut un ensemble de mesures et d'outils à portée générale, c'est-à-dire transversale, à l'ensemble des activités. Ils pourront être utilisés par les administrateurs, la direction ou la coordination d'une organisation pour orienter et structurer les actions prises à différents niveaux de l'organisation. Parmi ces outils, on compte, entre autres :

- Des outils pour dresser un portrait des problèmes et des besoins reliés à l'inclusion sur le terrain;
- Des repères pour clarifier le rôle de l'organisation par rapport à l'inclusion;
- Des balises pour l'élaboration et la diffusion d'une politique inclusive;
- Un canevas de code de vie ou d'éthique;
- La description d'un rôle d'un ombudsman ou autre instance de médiation;
- Des recommandations concernant l'offre d'activités;
- Des ajustements possibles aux plans des infrastructures.

2.1 VISION ORGANISATIONNELLE EN MATIÈRE D'INCLUSION



Une démarche d'inclusion nécessite une vision claire et partagée de là où l'organisation se situe actuellement sur le plan de la participation des aînés ayant des incapacités et de là où elle souhaite aller dans le futur.

L'un des premiers jalons d'un tel processus consiste ainsi à brosser un portrait clair de la situation actuelle du milieu au regard de l'inclusion. Autrement dit, il apparaît stratégique, afin d'orienter adéquatement la démarche, de faire un diagnostic organisationnel sur les problématiques reliées à l'inclusion et sur les besoins prioritaires.

Un second jalon qui doit survenir tôt au cours de toute démarche inclusive consiste à se positionner vis-à-vis d'une vision de l'inclusion, autrement dit, à clarifier le rôle que l'organisation souhaite se donner en matière d'inclusion des aînés ayant des incapacités. Dans certains cas, une prise de conscience par les instances de gouvernance du rôle majeur que peut jouer l'organisation par rapport à l'inclusion sera à faire au préalable.

La présente sous-section décrit ces deux premiers jalons de la démarche inclusive.

2.1.1 Analyse de milieu

Afin d'orienter la démarche d'inclusion et d'en préciser les modalités, il est pertinent au préalable d'effectuer une analyse de milieu. Autrement dit, il est utile de dresser un état de situation par rapport à l'inclusion au sein de l'organisation.



Différentes informations peuvent être recueillies dans le cadre d'une analyse de milieu :

- Difficultés ou obstacles rencontrés par les membres dans leur participation;
- Réussites ou éléments qui facilitent la participation;
- Besoins de services de soutien ou intérêts pour de nouvelles activités;
- État de santé ou niveau de capacité des membres.

Ces différentes informations peuvent être utilisées de multiples manières :

- Formuler des recommandations au conseil d'administration;
- Alimenter l'élaboration d'une politique d'inclusion;
- Mettre en place des services ou des activités répondant aux besoins des membres;
- Sensibiliser les employés et bénévoles à certaines réalités vécues par les membres.

Par ailleurs, l'analyse de milieu peut se faire selon différentes modalités :

- 1) Entrevues individuelles ou de groupe;
- 2) Sondages par questionnaires.

Plusieurs combinaisons ou formules sont possibles en fonction du temps et des ressources à disposition pour procéder à la collecte des données. S'il est possible dans certains cas de mener une consultation de grande ampleur auprès des membres, il serait plus réaliste dans d'autres cas de réunir un groupe de personnes clés dans l'organisation pour qu'elles puissent faire part de leurs observations.

Afin de garantir la rigueur et la neutralité de ce processus d'enquête, il peut être préférable de recourir à des consultants externes. Ces derniers pourront accompagner l'organisme de la conception des outils à l'analyse des résultats en passant par la collecte des données. Certains messages pourraient par ailleurs mieux passer lorsqu'ils proviennent d'une personne venant de l'extérieur.

A. ENTREVUES INDIVIDUELLES OU DE GROUPE

Une première stratégie de collecte correspond aux entrevues individuelles ou de groupe auprès des acteurs de l'organisation (membres, bénévoles, responsables, coordonnateurs, administrateurs, employés).

Ces méthodes permettent de recueillir des données qualitatives, c'est-à-dire des paroles et des idées. Elles sont très souples dans la mesure où elles permettent aux personnes interrogées de s'exprimer dans leurs propres mots et d'aborder des éléments qui n'avaient pas été envisagés par ceux qui ont développé l'enquête. De plus, elles permettent une compréhension riche et nuancée des réalités.

Dans le cadre de la démarche expérimentée à la CJR, nous avons interrogé individuellement des responsables d'activité, bénévoles ou employés de l'organisme, en leur proposant deux grands thèmes :

- 1) Les situations d'exclusion rencontrées au sein de l'organisme;
- 2) Les pistes de solution pour favoriser l'inclusion.

En parallèle, nous avons interrogé des membres dans le cadre de groupes de discussion formés d'un petit groupe de personnes (maximum de 10 à 12 personnes) afin de favoriser le témoignage des participants et de recueillir une information le plus près de ce qui se vit sur le terrain. Ces derniers ont été interrogés à propos :

- 1) De situations d'exclusion à l'intérieur de l'organisme;
- 2) D'expériences personnelles d'obstacles à la participation.

Des exemples de grilles d'entrevues figurent aux [annexes 2.1](#) et [2.2](#).

B. QUESTIONNAIRES DE SONDAGE

La réalisation de sondages par questionnaires constitue un complément ou une autre solution aux entrevues individuelles ou de groupe. Ces derniers peuvent permettre d'obtenir des données quantitatives, c'est-à-dire des nombres et des statistiques. Ils peuvent être remplis en ligne ou sur papier (sur place ou par un envoi postal).

Deux questionnaires sont présentés aux [annexes 2.3](#) et [2.4](#) : le premier a trait à la participation sociale des membres, tandis que le second porte sur leur santé et leur niveau de capacités.

2.1.2 Clarification du rôle de l'organisation

Il est pertinent que les différents acteurs engagés en faveur de l'inclusion prennent le temps de définir leur vision de ce qu'est plus précisément un milieu inclusif. Par extension, ces derniers gagneraient à bien camper le rôle ou le mandat que l'organisation doit remplir pour faire advenir l'inclusion sur le terrain.



Une compréhension commune à cet égard est essentielle, puisqu'elle permet ensuite de mobiliser les parties concernées vers des objectifs communs et de guider les actions dans une même direction. Et plus cette vision est clairement définie et consensuelle, plus elle peut faciliter l'implantation de la démarche.

Une fois circonscrite, cette vision aura à être partagée et promue dans l'ensemble de l'organisme, notamment auprès des membres ou des usagers, des bénévoles et des employés. Celle-ci pourra aussi s'intégrer à l'intérieur des documents de politiques ou des orientations de l'organisme. Plusieurs éléments de réflexion peuvent servir à alimenter les réflexions dans le cadre de cet exercice :

- 1) Il est d'abord possible de se questionner sur le degré d'inclusion pouvant vraisemblablement être atteint dans l'organisation ou dans certaines

activités bien précises. Autrement dit, **jusqu'où peut-on inclure les personnes ayant des incapacités et à quelles conditions?** Et lorsque cela n'est pas possible, quelles sont les solutions restantes? Par exemple, un organisme peut décider de favoriser le plus possible l'inclusion de tous au sein des activités régulières pour les personnes ayant des incapacités légères ou modérées. Toutefois, il pourrait orienter les personnes ayant des incapacités plus sévères vers des ressources spécialisées ou mieux adaptées aux besoins. Un autre organisme pourrait quant à lui choisir de mettre en place des groupes d'activités physiques adaptés à différents niveaux de capacités.

- 2) Cet exercice implique également de prendre conscience que l'organisation a le pouvoir de lever plusieurs obstacles à la participation des personnes ayant des incapacités et que l'exclusion de ces dernières n'est pas une fatalité. On peut toutefois se demander : **jusqu'où l'organisation peut-elle aller dans son rôle de soutien à l'inclusion?** Se concentre-t-elle sur l'offre d'activités et de services actuelle? Met-elle sur pied un milieu de vie souple et plus informel pouvant être investi par tous les membres, qu'ils aient ou non des incapacités? Met-elle en place des activités ou des services spécialement adaptés pour des personnes qui ont des incapacités plus importantes?
- 3) Une fois le rôle de l'organisation en général statué, qu'en est-il de celui de ces différentes instances? **Comment se répartissent les responsabilités liées à l'inclusion entre les administrateurs, la direction ou la coordination, les employés, les bénévoles et les membres?** Quelles actions relèvent de qui?
- 4) En amont, une réflexion sur les **valeurs** de l'organisation peut également être menée. En quoi la démarche d'inclusion est-elle cohérente avec les valeurs de l'organisme ou de l'association? Sur lesquelles de ces valeurs peut-elle prendre appui? On peut penser à plusieurs exemples : a) justice sociale; b) solidarité; c) droits de la personne; d) respect de la dignité humaine.

5) De la même manière, une réflexion sur la **mission et les orientations** de l'organisation peut aussi être menée. Est-ce que la démarche d'inclusion rejoint la mission de l'organisme? Peut-elle prendre appui sur un volet de sa mission? Par exemple, un organisme dont la mission est de réunir des aînés ou de lutter contre l'isolement trouverait un prolongement dans une démarche inclusive. Il en est de même pour un organisme qui viserait à assurer le bien-être des aînés. Par ailleurs, en quoi les orientations de l'organisation sont-elles cohérentes avec la démarche proposée? Sinon, y aurait-il lieu de modifier ces orientations? Ou encore, comment la démarche proposée pourrait-elle s'intégrer à l'intérieur de la prochaine planification stratégique?

2.2 ORIENTATIONS ET BALISES EN MATIÈRE D'INCLUSION

Une fois la vision et les grandes orientations de l'organisation en matière d'inclusion définies, il importe de traduire ces dernières en politiques ou en normes (ex. : code d'éthique). Celles-ci permettront, à leur tour, de convertir la vision de l'organisation en comportements qui doivent être respectés par l'ensemble des acteurs. De telles balises servent d'assises pour guider les actions de chacun et offrent une prise pour cadrer certains comportements jugés problématiques (ex. : intimidation visant des membres). Si ces balises peuvent être bénéfiques pour toutes les organisations, les politiques et les règlements s'avèrent particulièrement utiles à mesure qu'une organisation croît : la gestion au cas par cas devenant alors plus difficile à faire.

La présente sous-section présente trois balises pour encadrer l'inclusion dans un milieu, soit :

- Une politique inclusive d'ensemble;
- Un code de vie ou code d'éthique;
- Un ombudsman, qui interviendra lorsque ces deux premières balises ne sont pas respectées.

2.2.1 Politique inclusive

Afin d'orienter et de structurer les efforts en matière d'inclusion, une politique organisationnelle peut être nécessaire et souhaitable.

Une telle politique devrait intégrer, entre autres : les objectifs poursuivis, la définition des termes contenus, les valeurs sous-jacentes, les mesures spécifiques prévues de même que les responsabilités des divers acteurs impliqués dans l'implantation. Ces éléments sont détaillés dans le tableau 2.



Tableau 2. Composantes possibles d'une politique d'inclusion

1. Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Quelles sont les visées de la politique?• Quels sont les principaux résultats escomptés?
2. Définition des notions	<ul style="list-style-type: none">• En quoi consistent les notions contenues dans l'énoncé?
3. Valeurs	<ul style="list-style-type: none">• Sur quelles valeurs la politique s'appuie-t-elle?
4. Mesures	<ul style="list-style-type: none">• Quelles mesures concrètes la politique prévoit-elle?• À qui les mesures s'adressent-elles?
5. Population	<ul style="list-style-type: none">• Qui sont les acteurs ou les groupes d'acteurs concernés par la politique?
6. Responsabilités	<ul style="list-style-type: none">• Quelles sont les responsabilités de chaque acteur ou groupe d'acteurs?
7. Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none">• Quelles sont les ressources nécessaires à l'implantation?• Quelles sont les contraintes à prévoir?
8. Calendrier	<ul style="list-style-type: none">• Quelle date la politique entre-t-elle en vigueur?• Quel échéancier est prévu pour l'implanter?• À quelle fréquence la politique sera-t-elle révisée?

Le développement et l'implantation d'une telle politique peuvent nécessiter la création d'un comité de travail qui contribuerait à l'élaboration de celle-ci.

Outre les réflexions sur la vision en matière d'inclusion et les résultats du portrait de la situation, différentes questions peuvent servir à entamer et à alimenter les échanges d'un tel comité. On peut penser notamment aux suivantes :

- Quelles sont les barrières qui excluent ou qui empêchent la participation des personnes? Comment diminuer ou lever ces obstacles à l'inclusion ou à la participation? Quels sont les personnes ou groupes touchés?
- Comment intervenir auprès d'une personne ayant une incapacité? Quel est le type de services et de soutien à apporter? Quels sont les éléments facilitateurs pouvant être mis en place? À qui s'adressent-ils?
- Comment adapter le fonctionnement de l'organisation et d'une ou de plusieurs activités aux besoins et aux conditions des personnes ayant une incapacité?
- Comment offrir des services adéquats et d'autres options aux personnes ayant des incapacités, de manière à permettre le maintien de leur participation?

Sur ces bases, une version préliminaire de la politique pourra être établie. Il est à noter que différents exemples peuvent être utilisés afin d'inspirer la création d'une nouvelle politique inclusive. En voici quelques-uns :

- Cadre de référence pour la Ville de Québec en matière d'intégration des personnes vivant des situations de handicap;
- Plan d'action du Comité ami des aînés de Charlesbourg (CADAC);
- Politique sur le Vieillissement actif dans la dignité adoptée par la CJR.

Il sera pertinent de s'assurer que les différentes politiques, orientations et procédures de l'organisation sont en cohérence avec la politique d'inclusion. Dans certains cas, des modifications seront nécessaires afin d'assurer l'arrimage.

A. ADOPTION DE LA POLITIQUE

Dans la majorité des organisations, la politique devra faire l'objet d'une approbation de la part du conseil d'administration, à l'instar de toutes politiques organisationnelles. Un vote du conseil d'administration sera donc nécessaire. Des amendements et correctifs peuvent découler de cette adoption.

B. IMPLANTATION DE LA POLITIQUE

Il est important de prévoir une stratégie pour l'implantation de la politique. Premièrement, différents moyens peuvent être utilisés pour diffuser la politique afin d'en favoriser la connaissance et l'intégration par les membres. Ainsi, des présentations peuvent être faites auprès des différentes instances de l'organisme. Aussi, il est possible de rendre accessible le contenu de la politique sur le site Internet et dans le journal ou dans un dépliant. Différentes occasions peuvent être utilisées pour faire connaître la politique et favoriser son implantation, notamment une assemblée générale annuelle ou une rencontre des membres.

Il est également pertinent d'envisager un plan favorisant la mise en œuvre de la politique. Celui-ci peut-être plus ou moins élaboré selon que la politique contient des mesures et des actions. Dans les cas où des mesures ne seraient pas prévues à l'intérieur de la politique, il peut être pertinent d'élaborer un plan d'action permettant de donner vie à la politique et de l'actualiser.

C. ÉVALUATION DE LA POLITIQUE ET DE SON IMPLANTATION

Soulignons qu'il est souhaitable que la politique et son plan d'action puissent faire l'objet d'un suivi et d'une évaluation régulière de leur implantation, laquelle devrait mener à une mise à jour ou à une révision périodique de la politique ou du plan d'action (par exemple, aux deux ou trois ans ou plus, selon ce dont l'organisation a convenu).

Ressources à consulter en ligne :

Cadre de référence pour la Ville de Québec en matière d'intégration des personnes vivant des situations de handicap :

https://www.ville.quebec.qc.ca/publications/docs_ville/cadrereference.pdf.

Cadre d'orientation de l'Organisation mondiale de la Santé :

http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8_fre.pdf.

Politique de la CJR :

[http://www.cjrcharlesbourg.org/a-propos-de-nous/politique-sur-le-
vieillessement-actif/](http://www.cjrcharlesbourg.org/a-propos-de-nous/politique-sur-le-
vieillessement-actif/)



2.2.2 Code de vie

L'élaboration d'un code de vie, d'éthique ou de valeurs constitue une mesure pertinente pour favoriser l'adhésion des membres, des bénévoles, des administrateurs et du personnel envers l'inclusion des personnes ayant des incapacités.

Le code de vie permet plus précisément de spécifier les droits et les responsabilités de chacun et de les encourager à les respecter. Advenant l'existence préalable d'un tel document au sein de l'organisme, il est pertinent de le bonifier en incluant une section ou des clauses spécifiques à l'inclusion.

Les sous-sections qui suivent mentionnent le contenu qu'un code de vie peut avoir. Les différentes stratégies de mobilisation pour son implantation au sein d'un organisme sont également présentées dans cette sous-section.



A. CONTENU DU CODE DE VIE

Le code de vie peut préciser un certain nombre d'éléments, notamment : 1) ses objectifs; 2) les liens avec la vision et les valeurs de l'organisme; 3) les devoirs des administrateurs, des bénévoles et des employés; 4) les droits et les devoirs des membres; 5) les mesures d'application du code de vie; 6) le calendrier d'entrée en vigueur et de mise à jour.

❖ OBJECTIFS

Le code de vie peut d'abord inclure les objectifs qu'il vise. Ceux-ci peuvent être de différents ordres, notamment :

- 1) Assurer le bon déroulement des activités et les rendre plus agréables;
- 2) Préserver et renforcer la confiance dans l'intégrité de l'organisme;
- 3) Favoriser la transparence au sein de l'organisme;
- 4) Clarifier les engagements de chacun des acteurs impliqués dans l'organisme;
- 5) Protéger les membres de préjudices ou d'un traitement discriminatoire en assurant un climat sécuritaire et respectueux.

❖ LIENS AVEC LA VISION ET LA POLITIQUE D'INCLUSION

Dans les cas où la vision et la politique d'inclusion ont été préalablement définies, il est pertinent d'expliciter les liens qui relient le code de vie à celles-ci.

❖ RESPONSABILITÉS DES ADMINISTRATEURS, EMPLOYÉS ET BÉNÉVOLES

Les différents acteurs au sein d'une organisation ont chacun des droits et des responsabilités qui doivent être clairement énoncés.

Les administrateurs, par exemple, ont une imputabilité et sont redevables envers les membres. Les bénévoles et le personnel sont quant à eux tenus de respecter les politiques organisationnelles à l'intérieur du champ d'autonomie qui leur est accordé. De leur côté, les membres ont le droit d'avoir accès à une information juste sur le fonctionnement des activités de même qu'à la dignité et au respect.

Une liste détaillée des droits et responsabilités de chacune de ces catégories d'acteurs est proposée à [l'annexe 2.5](#) à titre informatif.

❖ MESURES D'APPLICATION

Les mesures d'application du code de vie peuvent aussi figurer dans son énoncé. Il peut s'agir notamment des mesures prévues en cas de non-respect d'un acteur à l'égard de ses engagements. Il peut aussi s'agir du processus de plainte prévu en cas de manquement de la part des responsables d'activité, des administrateurs ou des membres quant aux clauses du code de vie. À ce propos, vous pouvez consulter la section consacrée au rôle de l'ombudsman dans le présent document.

❖ CALENDRIER D'IMPLANTATION ET DE RÉVISION

Les derniers éléments pouvant apparaître dans l'énoncé du code de vie sont la date d'entrée en vigueur et la fréquence de révision du document (par exemple, aux trois ans). Il importe de préciser que l'évaluation de l'implantation du code de vie apparaît nécessaire afin d'améliorer son contenu et d'alimenter le processus de révision.

Ressources à consulter en ligne :

Les centres d'action bénévole fournissent des exemples intéressants de codes de vie ou d'éthique. Vous pouvez consulter le lien ci-dessous afin de vous inspirer et bonifier le document en ajoutant une section ou des clauses spécifiques à l'inclusion des personnes ayant des incapacités.



Gabarit de guide du bénévole du Centre d'action Bellechasse-Lévis-Lotbinière :

<http://www.benevoleenaction.com/docs/PDF%20Jeunes/Guide%20du%20b%C3%A9n%C3%A9vole.pdf>

B. IMPLANTATION DU CODE DE VIE

Une fois rédigé, le code de vie peut être diffusé auprès de l'ensemble des acteurs au sein de l'organisme (ex. : bénévoles, responsables des activités, coordonnateurs, administrateurs). Ces derniers auront à prendre connaissance de son contenu, à y adhérer et à le respecter.

Tout d'abord, il apparaît essentiel de faire systématiquement connaître le code de vie aux membres lors de l'adhésion initiale à l'organisme et du renouvellement annuel de la carte de membre, que ce soit en ligne ou en présentiel. Selon le type d'organisme, divers moyens peuvent être utilisés pour faire connaître le code de vie et s'assurer de rappeler son contenu selon les besoins.

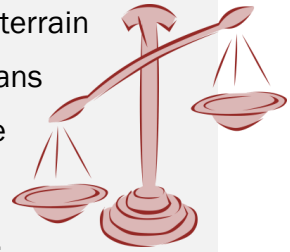
Le code de vie pourrait également être présenté aux nouveaux membres lors d'une rencontre d'accueil, et une copie pourrait leur être distribuée. Son contenu, notamment les responsabilités respectives de chacun, devrait alors être abordé. Si cette option est retenue, la politique d'inclusion de l'organisme pourrait être présentée par la même occasion. Une période de questions sur ces différents aspects devrait aussi être prévue afin de permettre aux membres de bien les comprendre et d'y adhérer.

De plus, des mentions fréquentes au code de vie pourraient être faites par les responsables, coordonnateurs et intervenants dans leurs interventions afin de rappeler la responsabilité que chaque membre a de le respecter. Il apparaît aussi utile de rendre le code de vie accessible sur le site Internet et dans le dépliant ou le journal de l'organisme.

Enfin, des efforts constants devront être maintenus afin d'éviter l'incohérence entre le code de vie et le discours, les attitudes et les comportements des représentants de l'organisme. La vigilance en cette matière doit en quelque sorte devenir un réflexe.

2.2.3 Ombudsman et procédures de plaintes

Différentes mesures sont à prévoir afin d'assurer l'application sur le terrain de la politique d'inclusion ou du code de vie qui lui est assorti. Dans certains cas, la création d'une instance de médiation ou d'un poste d'ombudsman au sein de l'organisme pourrait constituer une stratégie utile pour veiller au respect de la politique et du code de vie.



Il importe de noter que d'autres mécanismes pourraient être utilisés afin de permettre aux membres de dénoncer des situations de préjudices ou de discrimination à leur endroit. Ceux-ci pourraient prendre la forme d'une **boîte vocale** ou d'une **boîte courriel** où les membres pourraient faire état de situations problématiques observées sur le terrain. Un suivi doit toutefois être prévu : il importe notamment de mandater formellement un responsable qui reçoit et traite ces informations. Il est également nécessaire de définir au préalable la manière de traiter ces informations et de convenir du degré de confidentialité exigée.

A. RÔLE DE L'OMBUDSMAN

L'ombudsman a pour mandat de valider l'adéquation des pratiques de l'organisme au regard d'une éventuelle politique d'inclusion ou d'un code de vie qui lui serait arrimé. De manière plus précise, l'ombudsman pourrait recevoir des plaintes de membres relatives à l'accessibilité et à la qualité des services offerts par l'organisme de même qu'au respect des droits des membres. L'ombudsman aurait ensuite la responsabilité d'analyser ces plaintes et de formuler des recommandations sur cette base. Le rôle de l'ombudsman pourrait aussi être élargi afin qu'il puisse agir en prévention. Il importe de préciser que la personne mandatée pour assumer ce rôle doit être neutre, avoir un bon jugement de même que des habiletés relationnelles développées.

B. DEFINITION D'UNE PLAINTE

Les plaintes correspondent essentiellement à des préjudices subis par les membres lors de la prestation d'activités ou de services offerts par l'organisme. Selon le cas, il pourrait s'agir : d'un traitement discriminatoire envers un membre par un représentant de l'organisme, d'inégalités dans l'accès aux services, de manquements à la qualité des services, d'intimidation, ou encore de harcèlement.

C. CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

Il est important de préciser le cheminement typique d'une plainte aux membres. Une trajectoire est ici proposée, mais celle-ci pourrait très bien être modifiée ou adaptée en fonction des besoins et de la réalité de l'organisme. Par exemple, l'exigence de formuler une plainte écrite, bien que favorable à la neutralité de l'ombudsman, pourrait être repensée. Cela pourrait se justifier, par exemple, par le fait que certaines personnes ont un faible niveau de littératie, ou encore que les démarches pour une victime d'intimidation doivent être simplifiées au maximum étant donné les difficultés à porter plainte. On retrouve à l'[annexe 2.6](#) un exemple de cheminement pour le traitement de la plainte et les étapes qu'il comprend.

D. GESTION DE LA CONFIDENTIALITE

Il importe de s'assurer de la confidentialité des plaintes adressées à l'ombudsman. À moins d'une autorisation formelle (écrite ou enregistrée) du plaignant, son identité ne doit pas être divulguée à qui que ce soit. L'ombudsman ou la personne responsable du traitement des plaintes doit donc assurer la confidentialité des données du plaignant auprès des administrateurs, des responsables et de tout autre acteur concerné par son enquête. Tous les moyens doivent être pris par l'ombudsman afin de maintenir la confidentialité de la plainte : anonymisation des documents, non-divulgateion d'informations délicates, vigilance par rapport à la possibilité du croisement d'informations sur les membres plaignants, etc.

E. NOMINATION DE L'OMBUDSMAN

L'ombudsman peut être nommé par le conseil d'administration de l'organisme. La connaissance de l'organisme (années d'ancienneté comme membre) et l'expérience en matière de gestion des relations humaines ainsi que les qualités personnelles requises pour ce poste doivent être considérées dans le choix du candidat. La durée du mandat de l'ombudsman doit également être préalablement fixée (ex. : 2 ans).

F. FORMULAIRE DE PLAINTÉ

Peu importe le mécanisme retenu pour la gestion des plaintes, l'utilisation d'un questionnaire préformaté peut être utile. Un tel outil devrait permettre de recueillir toutes les informations nécessaires pour traiter efficacement la plainte adressée à l'organisme.

Le formulaire doit aussi mentionner les coordonnées auxquelles celui-ci doit être retourné (ex. : adresse courriel, adresse postale, etc.). Le formulaire peut être rendu disponible aux membres de plusieurs manières : publication sur le site Internet, copies papier disponibles dans les locaux de l'organisme, dépliant ou journal de l'organisme, etc. Il devrait être le plus facile d'accès possible.

2.3 LEVIERS ORGANISATIONNELS POUR L'INCLUSION

L'organisation contrôle un certain nombre de leviers qui peuvent être utilisés afin d'avoir un effet structurant dans l'ensemble des activités ou des volets de services.

Parmi ces leviers, on compte :

- 1) Sa programmation ou son offre d'activités et de services;
- 2) Ses infrastructures et son équipement;
- 3) Ses moyens de communication;
- 4) Ses relations de collaboration et de partenariats.

Cette troisième sous-section présente un certain nombre de recommandations ou de considérations dont l'administration, la direction et la coordination de l'organisation peuvent tenir compte pour favoriser l'inclusion.

2.3.1 Programmation



Le fait **d'offrir un éventail d'activités diversifiées** requérant des capacités différentes offre plusieurs options aux personnes ayant des limitations.

On peut notamment penser à des activités de nature :

- 1) Physique ou sportive (marche, tennis, pétanque, etc.);
- 2) Artistique ou culturelle (tricot, chant, Scrabble, etc.);
- 3) Sociale ou d'échange (ex. : café-rencontre, souper);
- 4) Sorties ou voyages.

Par ailleurs, le fait de **s'assurer d'offrir des activités d'intensité variable** en lien avec chacun de ces types décuple les occasions de participation. Par exemple, dans le secteur des sports, on pourrait s'assurer de couvrir un continuum d'activités physiques couvrant : 1) de la course ou du jogging; 2) de la marche; 3) du tai-chi. De la même manière, dans le secteur des voyages, on pourrait s'assurer que des sorties ou des voyages de courte durée (une ou deux journées) soient offerts parallèlement à ceux de plus longue durée ou nécessitant beaucoup de déplacement. On pourrait également envisager de **mettre en place un volet milieu de vie au sein de l'organisme**, soit un espace (ex. : local) accessible en tout temps. Celui-ci pourrait être investi par les membres afin d'échanger, de pratiquer des activités informelles, voire de développer des projets collectifs.

La diversité de la programmation n'est cependant pas tout : **il faut également s'assurer qu'il y a une mobilité des participants entre les activités**. De cette manière, une personne qui ne peut plus participer à une activité pour différentes raisons pourrait maintenir sa participation à l'organisme en poursuivant dans une autre activité. Pour ce faire, il faut s'assurer de faire connaître l'offre d'activités par affichage et diffusion. Il faut de plus fournir une information adéquate sur les

activités permettant de connaître leur niveau d'intensité, leurs difficultés, le soutien apporté, etc. L'organisation peut également promouvoir la continuité entre les activités en encourageant les membres à essayer de nouvelles activités.

Il serait également judicieux de penser à différents services en complément ou en soutien des activités. Ces derniers pourraient viser plus spécifiquement les personnes qui éprouvent des difficultés à participer aux activités régulières. Ceux-ci pourraient prendre la forme de services de transport bénévoles ou de covoiturage pour les membres qui éprouvent de la difficulté à se déplacer. Des organisations souhaitant aller plus loin pourraient penser à un accompagnement personnalisé ou à des visites à domicile ou dans leur milieu de vie (ex. : résidences pour aînés) afin de rejoindre ces personnes.

2.3.2 Infrastructures et équipement



Les infrastructures des organismes et des associations ne sont pas toujours adaptées aux besoins d'une clientèle vieillissante. Par conséquent, elles peuvent limiter l'accessibilité des aînés aux lieux de participation sociale ou compromettre leur sécurité. Une évaluation des instances administratives ou de direction par rapport à l'état actuel des infrastructures et des équipements peut permettre de relever un certain nombre d'obstacles physiques à la participation et de penser à des améliorations au cadre bâti et aux ressources matérielles.

Diverses améliorations pourraient être effectuées aux infrastructures et aux équipements :

- Construction d'un ascenseur ou d'un monte-personnes;
- Remplacement des portes d'origine par des portes automatiques;
- Construction d'une rampe d'accès à l'entrée du bâtiment;
- Réfection des escaliers (ex. : s'assurer que la hauteur du garde et des marches est conforme aux normes, placer des bandes antidérapantes);
- Ajout d'espaces de stationnement pour les personnes à mobilité réduite;
- Entretien minutieux des infrastructures extérieures en hiver (déneigement et déglacage de l'entrée, des escaliers, du stationnement);
- Acquisition d'écrans de grande taille pour offrir un support visuel;
- Installation d'un système de boucle magnétique³;
- Installation de défibrillateurs;
- Achat de trousse de premiers soins.

³ Il s'agit d'un système audio spécialisé pour les personnes malentendantes. Celui-ci transmet directement le son du micro ou du système de sonorisation dans les appareils auditifs. Ce faisant, les personnes malentendantes peuvent entendre le discours des animateurs ou des présentateurs sans être gênées par les bruits ambiants. Certaines ententes avec le secteur municipal existent et permettent aux OBNL d'en faire la location. Il faudrait également prévoir qu'une personne de l'organisation soit formée à l'utilisation du système et soit en mesure de former les autres par la suite.

En plus de ces éléments qui concernent l'ensemble de l'organisation, il pourrait être indiqué de **prévoir un budget d'achat pour les bénévoles ou les salariés** responsables des activités afin qu'ils puissent acquérir du matériel adapté. On pourrait penser, par exemple, à des jeux de cartes plus gros pour les personnes ayant des limitations visuelles, ou même à l'achat d'un vélo électrique pouvant être loué à prix modique à des participants.

Astuce :

Il existe plusieurs occasions de financement permettant aux OBNL d'apporter des améliorations à leurs infrastructures ou offrant un budget pour l'acquisition d'équipement.



Les municipalités offrent notamment différents programmes pour soutenir l'amélioration des locaux sous la propriété d'organismes communautaires reconnus. Informez-vous auprès de votre représentant municipal aux loisirs et à la vie communautaire. Ou encore, visitez le site Internet de votre municipalité.

2.3.3 Collaborations et partenariats

Que ce soit en raison de sa mission ou de ressources limitées, une même organisation ne peut pas nécessairement apporter toutes les activités et tous les services dont une personne a besoin. C'est pourquoi il est pertinent de renforcer les liens avec d'autres organismes communautaires



ou publics qui offrent du soutien aux aînés et aux personnes ayant des incapacités.

Selon les besoins, les liens de collaborations peuvent être plus ou moins développés. Il pourrait s'agir notamment :

- D'afficher l'information ou de distribuer des dépliants dans l'organisme sur les activités et les services offerts à l'externe;
- De prévoir des ententes de références plus formelles (ex. : à l'aide d'un formulaire, par exemple);

- De partager des locaux, de l'équipement, des ressources humaines ou des expertises;
- De mettre en œuvre des activités ou des projets communs.

On pourrait penser, par exemple, à offrir certaines activités dans les locaux d'un organisme accessible plus facilement aux personnes à mobilité réduite. On pourrait aussi penser à solliciter les intervenants ou bénévoles d'un autre organisme afin qu'ils apportent un soutien aux animateurs concernant les personnes aux prises avec certaines limitations (ex. : pertes cognitives).

2.3.4 Communications



Un dernier levier à la disposition de l'organisation pour soutenir l'inclusion de manière transversale dans l'organisme correspond à ses communications.

En fait, il apparaît qu'une organisation peut soutenir la participation des aînés ayant des incapacités en mobilisant davantage le potentiel des technologies de l'information. L'investissement dans ces ressources peut ainsi être stratégique sur le plan de l'inclusion.

Voici quelques idées de manières d'utiliser les technologies de l'information pour favoriser l'inclusion :

- Utilisation du site Internet pour rendre accessible l'information sur la vision et la politique d'inclusion;
- Envoi d'informations sur les activités par courriel à une liste de membres;
- Inscription aux activités en ligne pour éviter les déplacements;
- Utilisation d'une plateforme en ligne pour former aléatoirement des équipes;
- Consultation des membres par le biais de sondages électroniques;
- Utilisation de l'Intranet afin de fournir des documents permettant d'outiller et de former les bénévoles ou les salariés.

Les technologies numériques comportent néanmoins certaines limites. Ainsi, bien que de nombreux aînés soient familiers avec l'utilisation de l'informatique, certains peuvent éprouver plus de difficultés avec cette technologie. Afin d'éviter de générer une forme d'exclusion numérique, on peut donc penser à **faire cohabiter différentes modalités de communication** (ex. : téléphone, formulaires papier). On peut aussi **fournir un soutien technique** pour aider les personnes à apprivoiser et à utiliser les outils numériques. En guise d'exemple, il pourrait s'agir de tutoriels en ligne, de procédures écrites ou de périodes de consultation pour comprendre le fonctionnement d'une plateforme Internet.

SECTION 3 :

LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION

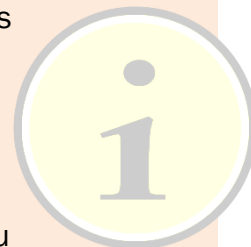


3. LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION

La deuxième priorité d'action de la démarche inclusive proposée dans ce guide concerne la sensibilisation des divers acteurs de l'organisation par rapport aux incapacités et au vieillissement.

Cette cible d'action consiste plus précisément à :

- 1) Lutter contre les préjugés et l'intimidation associés à l'âge ou aux incapacités;
- 2) Véhiculer une vision plus réaliste, représentative et diversifiée du vieillissement et des incapacités;
- 3) Promouvoir l'inclusion en misant sur les bons coups et les forces.



D'une part, il est nécessaire de déconstruire les croyances et les attitudes négatives à l'égard des aînés ayant des incapacités en fournissant une information juste aux différents acteurs du milieu. D'autre part, il apparaît utile d'encourager l'inclusion en publicisant les actions menées de part et d'autre.

Cela signifie que des efforts doivent être investis quotidiennement afin de faire connaître la démarche inclusive de même que ses retombées concrètes sur le terrain. Ce travail de promotion est non seulement important afin de renforcer la réceptivité du milieu, mais également afin de valoriser les bénévoles impliqués et de maintenir leur motivation.

Pourquoi travailler en sensibilisation et en promotion

Selon les écrits scientifiques et l'expérience acquise sur le terrain, il existe de nombreux préjugés et stéréotypes à propos des incapacités et, plus largement, du vieillissement. Or, ces croyances erronées contribuent à entretenir des situations d'intimidation ou d'exclusion visant les aînés ayant des limitations.

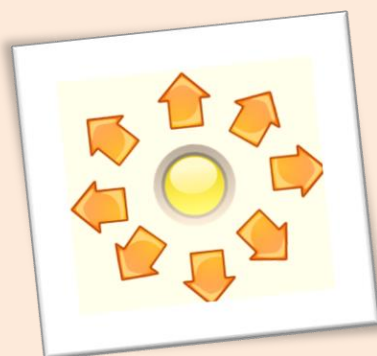
Le tableau qui suit présente un certain nombre de facilitateurs et d'obstacles à la participation qui relèvent des croyances et des représentations.

Facilitateurs	Obstacles
<ul style="list-style-type: none">• Connaissances adéquates sur les incapacités.• Vision nuancée du vieillissement (ex. : voir la retraite comme une période de nouvelles possibilités).	<ul style="list-style-type: none">• Vision négative et préjugés à l'égard du vieillissement.• Vision négative et préjugés à l'égard des personnes ayant des incapacités (ex. : idée qu'elles dérangent et qu'elles devraient accepter leur condition et rester à la maison).• Intimidation visant les aînés avec des incapacités.

Des outils pour lutter contre les préjugés et promouvoir l'inclusion

La présente section est divisée en deux sous-sections. La première propose du contenu offrant des informations plus justes au sujet du vieillissement, des incapacités et de problèmes qui leur sont associés (ex. : intimidation, dépression, isolement). Ces contenus permettent de démystifier certaines croyances les concernant et d'adopter des attitudes et des comportements mieux adaptés.

La deuxième sous-section propose quant à elle différents moyens de sensibilisation et de promotion pouvant être utilisés. Parmi ceux proposés dans ce guide, on compte : des publications sur le site Internet ou dans le bulletin, des jeux-questionnaires, des capsules vidéo, des conférences ou des formations, une équipe de sentinelles.



3.1 CONTENUS INFORMATIFS

Les activités et campagnes de sensibilisation sont utiles pour modifier les attitudes, croyances et comportements des individus dans une organisation ou dans la communauté. Elles constituent ainsi une manière utile d'agir en prévention ou en promotion de la santé et du bien-être.



La sensibilisation implique d'abord de donner de l'information sur des problématiques ou des phénomènes, par exemple sur :

- Leur nature ou leur définition;
- Leur fréquence ou prévalence dans la population;
- Leurs conséquences possibles pour les individus et la société;
- Les facteurs de risque et de protection qui leur sont associés;
- Les discours, les mythes ou les croyances qui existent à leur sujet;
- L'expérience ou le vécu subjectif de la réalité.

Ces différents éléments permettent de mieux comprendre ces phénomènes et éventuellement de mieux agir, par exemple en les dépistant plus tôt.

En contrepartie, la sensibilisation doit aussi proposer de nouvelles manières de penser, de sentir et d'agir par rapport à ces problématiques. Il importe ainsi de proposer aux personnes :

- Des attitudes à privilégier ou à éviter;
- Des pistes de solutions à l'échelle individuelle et collective;
- Des ressources d'aide pouvant être interpellées pour apporter du soutien.

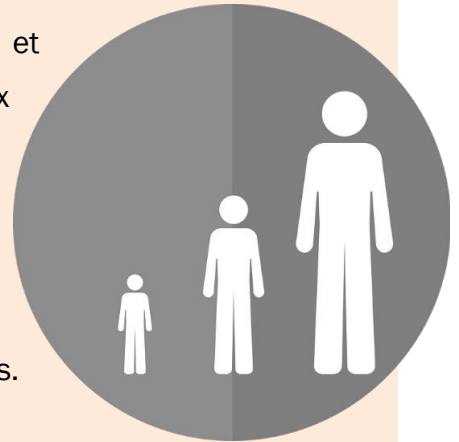
En donnant de telles informations, on outille les individus, les groupes et les communautés pour qu'ils puissent mieux composer avec ces réalités.

La sous-section qui suit offre de l'information sur le phénomène du vieillissement, sur les incapacités et sur différentes réalités connexes : dépression, isolement et intimidation. Si prendre connaissance de ces contenus thématiques est utile en

soi, ces derniers peuvent aussi être utiles afin d'alimenter et d'inspirer différentes activités de sensibilisation, de prévention et de promotion dans un milieu donné.

3.1.1 À propos du vieillissement

Le vieillissement constitue un phénomène complexe et multidimensionnel. Toutefois, il existe de nombreux discours à son sujet qui se révèlent réducteurs, stéréotypés ou stigmatisants. On retrouve ces discours âgistes, qui véhiculent une vision très négative du vieillissement, dans les médias, dans la vie quotidienne et même dans les organisations pour aînés.



Ces différents discours ou préjugés à l'égard du vieillissement contribuent à écarter les aînés avec des incapacités des espaces de participation sociale. En les déconstruisant ou en les nuanciant, il est toutefois possible de les combattre et de favoriser l'inclusion.

Le tableau qui suit présente plusieurs discours typiques à l'égard du vieillissement, susceptibles d'être entendus dans les milieux qui rejoignent les aînés. Pour chacun, un contre-argumentaire est proposé.

Les discours au sujet du vieillissement passés sous la loupe	
Ce qu'on entend... (préjugés, idées préconçues, stéréotypes)	Ce qu'on peut y répondre... (pour donner une information plus juste)
<ul style="list-style-type: none"> Le vieillissement implique nécessairement une perte de rôles sociaux : celui de travailleur et de conjoint notamment. Il est donc normal que les personnes âgées soient plus tristes ou déprimées. 	<ul style="list-style-type: none"> Il est possible de vieillir tout en conservant des rôles sociaux positifs : les personnes n'ont pas nécessairement à se « retirer » si elles ne le désirent pas. Contrairement à une croyance populaire, la dépression chez les aînés n'est pas normale. Des traitements et des interventions existent pour aider les aînés vivant avec des états ou symptômes dépressifs.
<ul style="list-style-type: none"> En vieillissant, le niveau d'activité diminue et les gens tendent à adopter des rôles plus passifs. Ces changements sont bénéfiques pour la personne et pour la société. 	<ul style="list-style-type: none"> Les aînés peuvent continuer à jouer un rôle actif dans la société. La participation sociale est d'ailleurs un déterminant important de leur santé et de leur bien-être. Par ailleurs, les personnes âgées peuvent continuer à contribuer positivement à la société, et ce, de diverses façons. On peut évidemment penser au bénévolat, au mentorat en milieu de travail, au choix d'un nouveau travail rémunéré et aux soins donnés aux petits enfants. Toutefois, le fait de prendre soin d'un parent ou d'une personne âgée peut également être source de valorisation et de développement personnel.
<ul style="list-style-type: none"> Le déclin physique et psychologique n'est pas une fatalité du vieillissement. Il est possible de bien vieillir si on se conforme à certains principes. C'est en maintenant nos activités à un rythme soutenu et en adoptant de saines habitudes de vie que l'on peut vieillir en santé. Chacun est 	<ul style="list-style-type: none"> Il est vrai que le fait d'adopter de saines habitudes de vie est favorable à la santé. L'activité physique, l'alimentation, le sommeil, le tabagisme et la consommation d'alcool ont tous une incidence sur le cours du vieillissement.

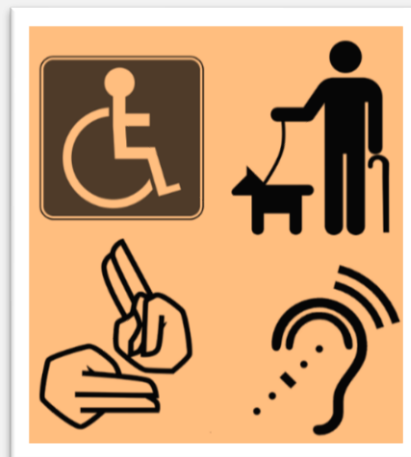
Les discours au sujet du vieillissement passés sous la loupe	
Ce qu'on entend... (préjugés, idées préconçues, stéréotypes)	Ce qu'on peut y répondre... (pour donner une information plus juste)
responsable de son propre vieillissement.	<ul style="list-style-type: none"> • Néanmoins, ce ne sont pas les seuls facteurs qui ont une incidence sur la santé. Les déterminants sociaux comme le logement, le revenu et le réseau social ont également une incidence majeure sur la santé des personnes. De plus, ces facteurs peuvent affecter la capacité des personnes à adopter de saines habitudes de vie s'ils font défaut. • Un discours uniquement axé sur les habitudes de vie peut contribuer à culpabiliser et à exclure les aînés ayant des incapacités ou aux prises avec d'autres difficultés (ex. : économiques). Il importe donc de le nuancer.
<ul style="list-style-type: none"> • On vieillit comme on a toujours vécu. On reste toujours la même personne. Une personne active et bien entourée dans sa jeunesse le restera toute sa vie, même plus âgée. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'il est vrai que globalement la personnalité des personnes reste stable dans le temps, certains traits ont tendance à s'accroître avec le vieillissement, tandis que d'autres sont plutôt portés à s'estomper. • Et si pour certaines personnes le passage au vieil âge se fait progressivement et sans rupture nette, pour d'autres, les changements sont plus accélérés et il peut y avoir un véritable point de bascule. On peut penser à l'arrivée d'une maladie menant à une hospitalisation prolongée ou encore à la perte du conjoint. Dans certains cas, de tels événements peuvent précipiter le déclin sur le plan physique et cognitif.

Les discours au sujet du vieillissement passés sous la loupe	
Ce qu'on entend... (préjugés, idées préconçues, stéréotypes)	Ce qu'on peut y répondre... (pour donner une information plus juste)
<ul style="list-style-type: none"> Le vieillissement est la seule justice sur terre. Il a un effet égalisateur entre les individus : tous viennent sur un pied d'égalité. 	<ul style="list-style-type: none"> Au-delà de certaines tendances générales, les parcours de vieillissement sont très hétérogènes entre les individus. D'un individu à l'autre, les changements ne surviennent pas au même rythme. Et chez une même personne, il ne s'agit pas d'un processus linéaire : il y a des périodes de déclin, des périodes de stabilité et même d'amélioration. Des gains positifs pour la santé sont donc encore possibles. Par ailleurs, le vieillissement est un phénomène qui a plusieurs facettes : physique, affective, comportementale, cognitive et sociale. D'un individu à l'autre, le vieillissement n'affecte pas ces sphères au même rythme ou dans les mêmes proportions. Le cours du vieillissement est influencé par des facteurs biopsychosociaux comme la génétique personnelle, les habitudes de vie et les conditions de vie des individus. Ces différents facteurs permettent de comprendre les écarts entre les individus.

3.1.2 À propos des incapacités

Le fait que la majorité des aînés québécois (près de 60 %) soit aux prises avec des incapacités légères, modérées ou graves est souvent méconnu⁴.

Les incapacités constituant une réalité courante chez les aînés, les membres, les bénévoles et les salariés qui leur offrent des activités et des services. Différentes lignes directrices



gagneraient davantage à être connues afin que tous puissent interagir de manière plus adéquate avec les aînés aux prises avec des incapacités. Le fait de les connaître peut, qui plus est, permettre d'être plus confiant ou à l'aise d'interagir avec ces personnes. Le malaise les concernant s'explique effectivement souvent par des doutes quant à la manière d'interagir correctement avec elles et de leur porter assistance. Ainsi, malgré de bonnes intentions et une ouverture à la différence, certaines personnes peuvent avoir des comportements générateurs d'exclusion ou de stigmatisation parce qu'elles ne sont pas suffisamment informées ou outillées pour agir.

Le tableau qui suit présente quelques-unes des attitudes à privilégier ou à éviter selon les différents types d'incapacités qui touchent les aînés. À noter qu'elles constituent des balises ou des recommandations générales : les personnes ayant des incapacités ont toutes leurs particularités, ce qui teintera évidemment la manière d'interagir avec elles.

⁴ Voir Institut de la statistique du Québec, 2013.

Types d'incapacités	Attitudes à privilégier	Attitudes à éviter
<p>Auditives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les personnes ayant une déficience auditive ne sont pas toutes sourdes. • On appelle « malentendants » les personnes ayant une perte d'audition importante. • La plupart des personnes malentendantes peuvent suppléer à leur audition résiduelle par la lecture labiale et les appareils auditifs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Placez-vous directement devant la personne pour lui parler. • Vérifiez régulièrement si la personne a compris ou si vous devez répéter. • Parlez à un rythme normal : ni trop rapide ni trop lent. Bien articuler, mais sans trop. 	<ul style="list-style-type: none"> • Évitez de crier. • Évitez de discuter dans des lieux bruyants. • Évitez de répéter plusieurs fois la même phrase en cas d'incompréhension : reformulez-la plutôt dans d'autres mots.
<p>Visuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toutes les personnes ayant une déficience visuelle ne sont pas aveugles. • Plusieurs peuvent voir jusqu'à un certain degré, elles peuvent notamment distinguer les formes ou avoir un champ de vision réduit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Faites imprimer les documents écrits en gros caractères. • Adressez-vous à la personne en la nommant : ne la touchez pas sans préavis. • Donnez à la personne les renseignements verbaux pour s'orienter dans l'espace (ex. : les obstacles, le dénivelé). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne touchez pas une canne blanche et ne flattez pas un chien-guide. • Ne comptez pas sur ses signaux corporels pour communiquer (ex. : haussement d'épaules).

Types d'incapacités	Attitudes à privilégier	Attitudes à éviter
<p>Langagières</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les difficultés de parole ne sont pas toutes dues à un trouble du développement ou à une déficience auditive. • Des problèmes de communication peuvent notamment résulter d'un traumatisme, d'un trouble neurologique ou d'un accident vasculaire cérébral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Validez votre compréhension de ce que dit la personne en reformulant ses propos. • Soyez patient, il est possible que la personne prenne plus de temps pour vous communiquer un message. • Utilisez des gestes et des expressions non verbales pour faciliter la communication. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne faites pas semblant de comprendre la personne lorsqu'elle vous parle. • Ne vous limitez pas à des questions fermées.
<p>Motrices</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les incapacités motrices peuvent affecter différents aspects de la mobilité (ex. : marcher, monter des marches, rester debout de manière prolongée). • Elles peuvent également affecter l'agilité (ex. : difficulté à se pencher, à saisir des objets, à tendre les bras). 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que les couloirs soient dégagés et que les locaux soient dénués d'obstacles. • Laissez des espaces de repos dans les locaux (ex. : chaises ou fauteuils). • Assurez-vous que l'immeuble soit accessible (ex. : présence de rampe ou de monte-personnes). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne touchez pas à une aide à la mobilité (ex. : canne, déambulateur, fauteuil roulant) : il s'agit d'un prolongement de la personne. • Ne donnez pas votre aide à la personne sans lui demander l'autorisation : demandez-lui comment l'aider. • Ne faites pas tout à la place de la personne : dans la mesure du possible, laissez-la accomplir des tâches.

Types d'incapacités	Attitudes à privilégier	Attitudes à éviter
<p>Cognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regroupent un ensemble de symptômes, dont : la perte de mémoire, la désorientation dans l'espace et le temps, des difficultés à accomplir des tâches quotidiennes et la difficulté avec les notions abstraites. • Incluent l'Alzheimer et d'autres types de démences. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permettez le plus possible à la personne de faire les choses par elle-même. • Favorisez l'établissement d'une routine chez la personne. • Utilisez toujours les mêmes mots pour livrer un message important. 	<ul style="list-style-type: none"> • Évitez de brusquer la personne. • Évitez de parler trop vite ou d'aborder trop de sujets en même temps. Passez un message à la fois. • Ne prenez pas de façon personnelle les excès de colère : la personne essaie peut-être de vous communiquer une insatisfaction.
<p>Intellectuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correspondent à des limitations importantes aux plans du raisonnement, de la pensée abstraite, de l'apprentissage, etc. • Affectent également les capacités sociales et pratiques des personnes touchées. • Ont une forte composante héréditaire et génétique, sont permanentes et se manifestent à un jeune âge. 	<ul style="list-style-type: none"> • Résumez votre message à l'objectif essentiel de la communication. • Utilisez au besoin des diagrammes et des démonstrations imagées. • Confirmez la compréhension de votre message par l'autre personne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Évitez un langage et un ton infantilisants. • Ne tenez pas pour acquis que les règles et règlements sont connus des personnes ayant une déficience intellectuelle. Veillez à leur expliquer ce qui est attendu d'elles. • Ne présumez pas qu'une personne ayant une déficience intellectuelle est incapable de lire ou d'écrire.
<p>Mentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluent notamment les troubles anxieux, la dépression, les problèmes de dépendance et la schizophrénie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Restez calme, amenez la personne dans un lieu calme, demandez-lui ce qui la rassurerait : 	<ul style="list-style-type: none"> • Évitez de vous concentrer sur les comportements dérangeants (ex. : marmonnements).

Types d'incapacités	Attitudes à privilégier	Attitudes à éviter
<ul style="list-style-type: none"> • La durée et l'intensité des symptômes sont variables et ceux-ci peuvent être chroniques ou épisodiques. • Ces problèmes résultent de l'interaction de plusieurs facteurs biologiques, psychologiques et sociaux. 	<p>s'asseoir, contacter un proche, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la personne se fâche, demandez-lui ce que vous pouvez faire pour elle. Cherchez sa collaboration. • Répartissez les tâches à accomplir en étapes plus simples. Les personnes ayant des problèmes de santé mentale ont parfois des difficultés de concentration. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne présumez pas que la personne n'est pas intelligente. • Évitez de rester dans la bulle de la personne. Restez à une distance appréciable lorsque vous vous adressez à elle.

Source : Raymond, É. (2016). *Participation sociale : des pistes pour intervenir auprès des aînés ayant des incapacités. Cahier du participant*. Québec : CIUSSS de la Capitale-Nationale – Direction de santé publique.

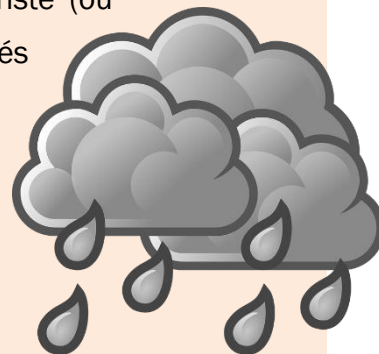
3.1.3 À propos des problèmes associés

Outre le vieillissement et les incapacités, plusieurs sujets méritent une attention particulière dans les milieux pour aînés. On peut penser notamment à la dépression, à l'isolement et à l'intimidation. Ces problèmes sont effectivement fréquemment associés aux incapacités bien qu'ils puissent affecter des personnes qui n'en présentent pas.

A. SUR LES ÉTATS DÉPRESSIFS

Les états dépressifs sont caractérisés par une humeur triste (ou irritable) et par une perte d'intérêt pour les activités habituelles. Les autres symptômes incluent :

- Des problèmes de sommeil;
- Une perte ou un gain de poids rapide;
- De la fatigue et le manque d'énergie;
- De l'agitation ou un ralentissement psychomoteur;
- Un sentiment de culpabilité ou de dévalorisation;
- Des difficultés de concentration.



Les états dépressifs affecteraient jusqu'à 15 % des aînés et peuvent avoir plusieurs conséquences sur les personnes concernées : isolement, risque suicidaire, morbidité accrue. Il importe conséquemment de ne pas les sous-estimer.

Différents facteurs accroissent les risques d'éprouver des états dépressifs ou de la détresse psychologique. Il est important de bien connaître ces facteurs afin de dépister les personnes à risque et de les diriger vers les ressources appropriées. Ceux-ci incluent la présence d'incapacités pouvant interférer avec les activités significatives pour la personne, la perte d'un proche et le manque de soutien social. Le tableau qui suit présente les facteurs de risque de la dépression chez les aînés.

Catégories	Facteurs de risque
État de santé physique	<ul style="list-style-type: none"> • Maladies chroniques (ex. : diabète); • Déficiences physiques et limitations fonctionnelles.
Attributs identitaires	<ul style="list-style-type: none"> • Âge avancé; • Genre féminin.
Événements de vie stressants	<ul style="list-style-type: none"> • Décès du conjoint; • Décès d'un proche; • Divorce/rupture amoureuse; • Perte d'emploi.
Réseau social	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien social faible; • Peu de temps passé en compagnie d'autrui; • Relations négatives avec les proches.
Conditions socioéconomiques	<ul style="list-style-type: none"> • Faible niveau de scolarité; • Faible revenu.
Habitudes de vie	<ul style="list-style-type: none"> • Faible niveau d'activité physique; • Tabagisme; • Consommation abusive d'alcool.

La Commission de la santé mentale du Canada offre une formation et divers outils de premiers soins en santé mentale. Ceux-ci sont utiles pour mieux repérer les signes de dépression ou d'autres troubles mentaux et pour offrir une aide plus adéquate aux personnes vivant avec ces problématiques. Vous pouvez en prendre connaissance au lien suivant :

<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/focus-areas/premier-soins-en-sante-mentale>

B. SUR L'ISOLEMENT ET LA SOLITUDE

L'isolement social renvoie à un faible nombre de contacts sociaux, tandis que la solitude correspond à un sentiment subjectif de déficit sur le plan relationnel. Bien qu'il n'existe pas de lien automatique entre ces deux phénomènes, l'isolement social se transpose souvent dans un sentiment de solitude lourd à porter.



Contrairement à une idée répandue, la majorité des aînés ne souffre pas de solitude; l'avancée en âge peut toutefois accroître le risque de vivre de l'isolement. L'étendue du réseau social peut notamment être affectée par la mortalité dans l'entourage, et la fragilité physique peut réduire leur capacité à prendre part à des activités sociales.

L'isolement se double souvent d'un manque de soutien social. On sait effectivement que les proches peuvent fournir une aide précieuse concernant les tâches domestiques, le transport et les démarches administratives (ex. : gestion financière). Un individu dont le réseau social est affaibli est donc susceptible d'être privé d'une aide essentielle à sa santé et à son bien-être. Cela est particulièrement vrai lors d'événements de vie difficiles : perte du conjoint, maladie, retour à domicile post-hospitalisation, etc.

La FADOQ a créé un outil afin d'intervenir auprès des aînés vivant de l'isolement social ou de la solitude. Celui-ci présente non seulement les facteurs de risque en lien avec l'isolement, mais également des pistes d'action pertinentes. Vous trouverez l'outil à l'adresse suivante :

<https://www.fadoq.ca/wp-content/uploads/2017/12/outil-1-v-finale.pdf>.

C. SUR L'INTIMIDATION

L'intimidation fait l'objet d'une attention croissante en milieu scolaire. Toutefois, ce problème survient également chez les aînés, dans tous les milieux où ces derniers évoluent : milieux de soins, milieu résidentiel, milieu communautaire, etc.



L'intimidation correspond à un ensemble de gestes et de paroles qui ont pour effet de nuire ou de faire du mal. Bien qu'ils soient généralement intentionnels ou délibérés, ceux-ci peuvent aussi être inconscients. Ils s'inscrivent dans une dynamique de rapport de pouvoir ou de prise de contrôle sur l'autre. Ces gestes ou paroles peuvent survenir de manière singulière ou répétée.

L'intimidation prend plusieurs formes, certaines plus explicites et d'autres plus subtiles comme en témoigne le tableau qui suit.

Physique	Verbale	Sociale	Matérielle
<ul style="list-style-type: none">• Faire trébucher;• Bousculer;• Contraindre par la force;• Pousser.	<ul style="list-style-type: none">• Insulter, se moquer, ridiculiser;• Faire des remarques sexistes, homophobes, racistes ou âgistes.	<ul style="list-style-type: none">• Propager des rumeurs;• Humilier publiquement;• Isoler ou exclure.	<ul style="list-style-type: none">• Détruire les biens;• Vandaliser les biens ou les lieux;• Voler les biens d'autrui.

Dans tous les cas, l'intimidation peut avoir des effets négatifs sur les personnes qui en sont victimes et leur entourage, notamment :

- Sentiment de peur et d'insécurité;
- Détresse psychologique, symptômes dépressifs et anxieux;
- Idées suicidaires;
- Faible estime de soi;
- Isolement et problèmes relationnels;
- Difficultés fonctionnelles (accentuation des incapacités).

Il importe ainsi de ne pas minimiser la gravité des situations d'intimidation et de désamorcer celles-ci le plus rapidement possible, voire de les prévenir dans la mesure du possible. Pour ce faire, plusieurs pistes d'action sont proposées dans le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018. Vous pouvez le consulter à l'adresse suivante :

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-intimidation-2015.pdf>

3.2 MOYENS DE SENSIBILISATION ET DE PROMOTION

Différents moyens peuvent être utilisés afin de faire de la sensibilisation concernant les différents sujets abordés précédemment et de faire la promotion d'une démarche inclusive dans un milieu.

Parmi ceux qui sont présentés dans le présent guide, on compte : des publications sur le site Internet, le bulletin ou le journal d'un organisme; des quiz informatifs, des témoignages ou capsules vidéo; des conférences, ateliers ou formations; une équipe de sentinelles ayant un mandat de prévention dans le milieu.



Ces différents moyens sont complémentaires et gagnent à être utilisés en combinaison. Certains permettent effectivement de rejoindre l'ensemble des membres, tandis que d'autres se prêtent plutôt à des groupes plus délimités d'acteurs. Certains font appel principalement à la dimension cognitive, tandis que d'autres agissent aussi sur le plan émotif.

3.2.1 Publications sur le site Internet, dans le bulletin ou dans le journal

Afin d'effectuer de la sensibilisation dans une organisation, il peut être utile de mettre à contribution son site Internet, son bulletin ou son journal. Un volet ou une section « Inclusion » pourrait ainsi être intégré à l'un ou l'autre de ces médiums.

Un tel volet pourrait regrouper différents contenus de sensibilisation au sujet du vieillissement et des incapacités. Dans la même lignée, on pourrait y retrouver de l'information afin de promouvoir la démarche d'inclusion. De manière plus précise, on pourrait y retrouver les éléments suivants :



- 1) **Un résumé du projet**, incluant : son historique, ses objectifs et les acteurs impliqués;
- 2) Le cas échéant, **la politique d'inclusion et le code de vie ou d'éthique**;
- 3) **Des informations sur les activités et événements à venir**;
- 4) **Des informations sur les réussites dans le milieu** (bonne nouvelle);
- 5) **D'autres outils de sensibilisation** (ex. : quiz, capsules vidéo, dépliants, etc.);
- 6) **Des résumés de conférences, d'ateliers ou de formations.**

Afin de développer ce contenu, il est suggéré de mettre à contribution les personnes impliquées dans la démarche. Cela est valorisant pour elles, d'une part. D'autre part, cela peut avoir un effet multiplicateur dans le milieu.

Ces publications devraient idéalement être mises à jour et diffusées de manière régulière, c'est-à-dire sur une base hebdomadaire, mensuelle ou trimestrielle.

Des exemples de publications visant la promotion de l'inclusion figurent à l'[annexe 3.1](#). Vous pouvez les utiliser afin de vous inspirer.

Ressource à consulter en ligne :

Vous trouverez un exemple de volet consacré à la promotion de l'inclusion sur le site Internet de la Compagnie des jeunes retraités du Plateau (CJR). Prenez le temps d'explorer les différents onglets rattachés à ce volet.



Adresse : www.cjrcharlesbourg.org/vers-linclusion

3.2.2 Dépliant

Le dépliant constitue une manière pratique de transmettre de l'information sous forme écrite sur plusieurs sujets. Il peut contenir différentes informations à propos des problématiques et de leurs solutions :

- Définitions;
- Statistiques;
- Facteurs de risque et de protection;
- Conséquences ou impacts;
- Pistes d'action ou de solution;
- Services et programmes existants;
- Coordonnées des ressources d'aide.



Les dépliants constituent un complément utile à plusieurs activités de sensibilisation comme une conférence ou un atelier. Ils permettent de résumer l'information verbale transmise en mettant l'accent sur les points à retenir. Ils peuvent aussi servir à suggérer des pistes d'approfondissement pour les personnes qui désirent aller plus loin. Ils peuvent également être utilisés de manière autonome en étant distribués dans les locaux de l'organisme, lors des activités, ou en étant diffusés sur un site Internet.

À l'[annexe 3.2](#) se trouve un exemple de dépliant portant sur l'intimidation. Celui-ci contient des pistes de solution et des ressources pouvant être utilisées en cas de besoin. Ce canevas peut évidemment être adapté à un autre sujet ou à un autre contexte.

3.2.3 Jeux-questionnaires

L'utilisation de jeux-questionnaires peut constituer une manière ludique et efficace d'informer les membres sur les réalités et les problématiques liées au vieillissement et aux incapacités.

Ces jeux peuvent figurer sur le site Internet de votre organisme ou dans différentes publications (ex. : bulletin). Vous pourriez également les mobiliser dans d'autres cadres, par exemple, comme activité brise-glace au tout début d'un atelier, d'une formation ou d'une conférence.

Les jeux-questionnaires peuvent couvrir une grande diversité de sujets, notamment :

- Les types d'incapacités;
- Les bienfaits de la participation sociale;
- Les problèmes auditifs;
- Les incapacités motrices;
- Le vieillissement actif;
- Les problèmes cognitifs et les troubles mentaux;
- L'intimidation chez les personnes âgées.

Nous vous proposons en annexes cinq exemples de quiz à utiliser dans votre milieu (voir les [annexes 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 et 3.7](#)). Il serait toutefois possible et indiqué de développer vos propres jeux-questionnaires.

Comme pour d'autres activités de sensibilisation, il est suggéré de diffuser les jeux-questionnaires à une fréquence régulière dans l'organisation.



3.2.4 Porte-parole ou témoignage

Une stratégie de sensibilisation susceptible d'interpeler les participants par les émotions consiste à faire appel à un porte-parole vivant lui-même une incapacité.



Cette mesure permet d'une part d'exposer les membres à l'expérience concrète d'une personne ayant une incapacité, de réduire la distance émotionnelle avec ces personnes et de faire tomber certains préjugés.

Elle permet d'autre part d'offrir l'occasion à une personne ayant une incapacité de participer socialement en prenant la parole. Ce faisant, elle peut en retirer un sentiment d'utilité de même qu'une certaine valorisation.

Le porte-parole pourrait être invité dans le cadre d'une activité de moyenne envergure comme une rencontre d'accueil pour les membres, ou encore un souper collectif. Il importe toutefois de choisir un contexte propice, c'est-à-dire dont l'horaire n'est pas trop chargé et qui n'est pas trop bruyant ni trop achalandé.

De manière plus précise, le porte-parole pourrait faire une présentation devant les membres. Il pourrait, par exemple, faire part de son expérience personnelle quant à sa participation sociale au sein de l'organisme, des obstacles et des facilitateurs liés à sa participation, de même que des retombées de sa participation. Le porte-parole pourrait également échanger avec les personnes présentes ou répondre à leurs questions.

Stratégies complémentaires

Un dépliant offrant de l'information sur la réalité des personnes ayant des incapacités ou sur le thème de l'inclusion pourrait également être distribué lors du discours du porte-parole. Une banderole avec un slogan à caractère inclusif pourrait également être affichée.

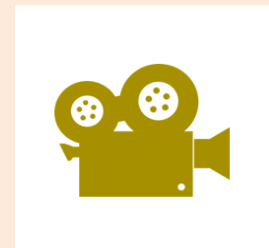
Détails à prévoir

Il est à noter qu'un **moment devrait être prévu à l'horaire** afin de créer un contexte propice à la prise de parole et aux échanges. De plus, il serait important d'obtenir le **silence** et la **collaboration des membres** présents afin que tous puissent entendre le discours du porte-parole. Un **microphone** peut également être prévu, mais l'écho contrevient parfois à son efficacité. Il peut par ailleurs être indiqué, s'il y a lieu, de prévoir un **accompagnateur** pour le porte-parole. Celui-là peut, par exemple, l'assister dans ses déplacements, le guider ou faciliter le contact avec les participants à l'activité.



3.2.5 Capsules vidéo

Les capsules vidéo constituent un outil de sensibilisation judicieux pour différentes raisons. Tout d'abord, le matériel vidéo permet de rendre visibles et concrets des contenus qui peuvent sembler plus théoriques lorsqu'ils sont écrits. Le fait de voir des personnes et d'écouter leur témoignage peut toucher la sensibilité de l'auditoire. Ensuite, les capsules peuvent permettre de créer et de laisser des traces tangibles d'un projet collectif d'inclusion, de son histoire, de ses dimensions et de ses retombées. Enfin, les capsules sont utiles pour diffuser de l'information sur le projet auprès de publics plus larges et diversifiés.



Qu'est-ce qu'une capsule vidéo de sensibilisation?

D'une durée brève (quelques minutes), les capsules peuvent avoir la forme de brefs témoignages à la manière de mini-documentaires, chacune portant sur un thème ou un sujet particulier. Autrement dit, chaque capsule peut permettre de rendre compte d'une facette du projet d'inclusion. Par exemple, on peut valoriser le témoignage d'un membre ayant des incapacités qui a vécu des expériences positives ou des difficultés liées à l'inclusion. Également, on peut mettre en lumière les gestes de responsables d'activité désireux de mieux accueillir les participants, ou encore des administrateurs de l'organisme qui contribuent au projet d'inclusion. De même, il apparaît pertinent que les membres du comité

dédié à l'inclusion puissent parler du déroulement du projet ou de leur vision de ce dernier. Les capsules peuvent finalement servir à fournir de l'information plus factuelle ou expérientielle sur les incapacités.

Comment réaliser des capsules vidéo?

Il est bénéfique de travailler en équipe de quelques personnes pour réaliser ces capsules vidéo. Voici quelques exemples de questions de départ pouvant être envisagées :

- Qui pourrait témoigner d'une expérience au sujet des incapacités (membres ayant des incapacités ou interpelés par le thème, responsables d'activité, membre du personnel ou du conseil d'administration, etc.)?
- Désire-t-on montrer les succès de l'organisme, les obstacles à la participation, les conséquences de l'exclusion, les bienfaits de l'inclusion, etc.? Bref, quels sujets en particulier devraient être abordés?
- De quelles limitations souhaite-t-on traiter (visuelle, cognitive, motrice, etc.)?

À l'[annexe 3.8](#), vous trouverez une fiche pour préparer et guider l'entrevue avec les acteurs rencontrés.

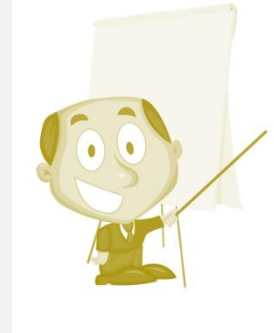
Important!

Pour des raisons éthiques et légales, pensez à faire signer un formulaire de consentement à la captation vidéo et à la diffusion aux personnes qui apparaissent dans les capsules. Ce formulaire devrait notamment préciser les objectifs de ces vidéos et l'utilisation qui en sera faite, notamment les différents supports qui seront mobilisés pour ce faire (ex. : site Internet).



3.2.6 Conférences, ateliers et formations

L'organisation de conférences, d'ateliers ou de formations est une autre stratégie permettant aux personnes de développer leurs savoirs, leur savoir-être et leur savoir-faire en lien avec le vieillissement et les incapacités.



Les thèmes qui peuvent être couverts par l'offre de conférences, d'ateliers et de formations sont multiples :

- Le vieillissement en général (aspects biopsychosociaux);
- Les représentations sociales ou visions du vieillissement;
- La malentendance;
- Le loisir inclusif;
- Les problèmes cognitifs (démence, perte de mémoire, etc.);
- Les services de soutien à domicile (SAD);
- La fin de vie;
- La sécurité et les premiers soins;
- Les saines habitudes de vie;
- Le rôle de grands-parents.

N'hésitez pas à consulter les membres de votre organisme afin de connaître leurs intérêts et leurs besoins d'information. Pour ce faire, vous pourriez procéder par sondage, ou encore créer un sous-comité chargé de cibler des thèmes pertinents. La création d'une série d'ateliers ou d'un cycle de conférences peut également être une bonne idée.

Pour trouver des formateurs, pensez à faire appel à des partenaires (ex. : autres organismes communautaires, établissements publics de santé et de services sociaux, établissements universitaires, etc.).

À PRÉVOIR



- Publiciser la conférence ou l'atelier à l'avance (envoi de courriels, affichage dans les locaux ou le journal de l'organisme, etc.).
- Si le nombre de places est limité, prévoir une inscription préalable.
- Prévoir, s'il y a lieu, un goûter ou une collation (café, fruits, etc.).
- Réserver une salle suffisamment spacieuse et adéquate (selon la nature des activités de formation).
- Prévoir l'équipement technologique nécessaire (micro, projecteur, etc.).
- Prévoir l'équipement divers nécessaire (marqueurs, cartons, etc.).
- Impression des formulaires d'évaluation et autres documents.
- Recrutement de bénévoles pour effectuer l'accueil des participants.
- Installer une affiche ou une pancarte indiquant l'événement sur les lieux.
- Créer un tableau pour prendre le nom des personnes intéressées à recevoir la présentation PowerPoint par courriel (le cas échéant).
- Préparer la salle avant la formation (installation de l'ordinateur, etc.).

❖ ÉVALUATION D'UNE CONFÉRENCE OU D'UN ATELIER

Afin d'améliorer l'offre de conférences, d'ateliers ou de formation, il peut être utile d'évaluer la satisfaction des participants. En guise d'exemple, nous vous proposons deux questionnaires aux [annexes 3.9](#) et [3.10](#).

❖ EXEMPLE DE FORMATION : AGIR ENSEMBLE CONTRE L'INTIMIDATION

Dans le cadre du projet mené à la CJR, une formation d'une demi-journée au sujet de l'intimidation a été offerte aux membres et bénévoles afin de les sensibiliser à ce problème.

Cette formation allie contenu magistral, exercices et périodes d'échanges avec les participants. Les ressources et indications nécessaires à l'animation de cette activité sont précisées dans le guide d'animation figurant à l'[annexe 3.11](#). Celui-ci inclut un résumé de la formation et de ses objectifs. Vous y retrouverez également l'ensemble des ressources humaines et matérielles nécessaires de même que le contenu théorique associé et les consignes pour la réalisation des exercices.

Vous pouvez utiliser le guide d'animation tel quel ou l'adapter en fonction des caractéristiques du public visé. Par exemple, il y aurait lieu de simplifier les contenus de formation et les exercices pour un groupe d'aînés vivant en milieu institutionnel ou présentant des pertes cognitives importantes. D'autres organisations ont aussi développé des outils de sensibilisation comparables. Ceux-ci pourraient constituer une autre solution ou un complément à la formation proposée dans ce guide.

Important!

Pour la mise en œuvre de la formation proposée dans le guide, vous aurez besoin de vous procurer la trousse développée par l'AQDR Lévis-Rive-Sud intitulée Une grande différence, et plus précisément le DVD inclus dans la trousse.

Pour vous procurer ces outils, communiquez directement avec l'organisme.

Site Internet : <http://www.aqdr-levis.org/>

Adresse courriel : aqdrlevis@videotron.ca

Téléphone : 418 835-9061

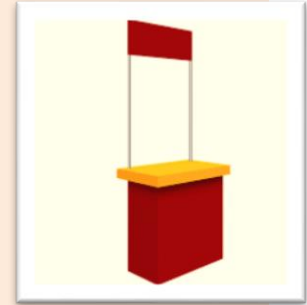


3.2.7 Kiosque d'information

Dans le cadre d'un événement ou d'une activité spéciale, la mise en place d'un kiosque peut constituer une action de sensibilisation ou de promotion pertinente.

Le kiosque permet effectivement de rejoindre directement les personnes visées dans le milieu. Il nécessite toutefois une préparation préalable :

- 1) Choix d'un thème (ex. : incapacités, isolement, intimidation);
- 2) Développement d'un concept général;
- 3) Désignation des intervenants et répartition des rôles;
- 4) Élaboration d'un message-clé à transmettre;
- 5) Préparation du matériel (ex. : dépliant, banderole, affiche).



Il importe par ailleurs de préciser que **le kiosque doit être invitant**. Prévoyez par exemple de la décoration ou une banderole présentant un slogan accrocheur.

Par ailleurs, il est possible que les personnes ne se présentent pas directement au kiosque. Il est alors nécessaire **d'aller au-devant des personnes présentes**. Pour ce faire, il importe de penser à une stratégie. Vous pourriez par exemple vous promener dans la foule pour distribuer un dépliant aux personnes et les inviter à se présenter au kiosque si elles désirent plus d'informations. Vous pourriez aussi faire passer un questionnaire dans la foule et, par la même occasion, inviter les gens à se présenter au kiosque.

Le kiosque sert évidemment à transmettre des informations verbalement et par écrit. Toutefois, il permet également une **interaction avec les personnes présentes**. Vous pouvez donc en profiter pour échanger avec elles. Vous pourriez aussi prévoir une courte activité dans le cadre du kiosque (ex. : leur faire remplir un jeu-questionnaire). Le kiosque pourrait finalement constituer l'occasion de publiciser une activité à venir et de procéder à l'inscription de participants.

3.2.8 Équipe de sentinelles « Les inclusifs »

Des besoins existent dans les milieux de participation sociale pour aînés par rapport à l'exclusion sociale en général et plusieurs problématiques associées : intimidation, isolement, états dépressifs, etc. En fait, notre expérience nous indique que les principaux répondants sur le terrain ne sont pas toujours équipés lorsque de telles situations se produisent.



Afin de répondre à ces besoins, une équipe de sentinelles, formée de pairs impliqués dans l'organisme, pourrait être mise sur pied. Cette équipe, nommée ici « Les inclusifs », pourrait être dotée des mandats suivants :

- **Intervenir auprès des acteurs de l'organisation** afin de prévenir et de dépister les situations d'exclusion et problématiques connexes au sein de l'organisme (ex. : isolement et intimidation). L'intervention effectuée par les membres de l'équipe inclut notamment de diriger les personnes concernées vers les ressources publiques et communautaires offrant des services en relation d'aide. Elle pourrait également inclure un accompagnement auprès des organisateurs d'activités ou de services qui éprouveraient certaines difficultés en lien avec l'inclusion (ex. : conflit entre participants).
- **Élaborer des outils de prévention et d'intervention en matière d'exclusion sociale et des problématiques associées.** Les moyens d'action développés pourront se situer sur un continuum allant de la prévention et du dépistage à l'intervention directe et au suivi après le constat d'une situation d'exclusion ou d'une problématique connexe. Les actions ciblées pourront également être déployées en fonction des différents niveaux de besoins (ex. : personne, pairs, responsable d'activité, climat et culture organisationnels, etc.).

Certaines conditions devraient toutefois être mises en place afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'équipe. Il faut effectivement faire en sorte :

- **De définir des balises d'intervention claires et précises dans le cadre de ses actions** : valeurs et principes sous-jacents (ex. : *empowerment*, devoir de protection, etc.), gestion de la confidentialité, tenue de dossiers, etc.
- D'offrir la formation nécessaire pour qu'elle puisse **s'habiliter à utiliser les outils d'intervention développés** et former elle-même de nouvelles personnes à les utiliser.

En ce qui a trait à sa structure, cette équipe peut être constituée de bénévoles, de membres du personnel salarié et de membres ayant certaines aptitudes en relations humaines. Cette équipe pourra être accompagnée par un intervenant professionnel.

Important!

Considérant le caractère délicat de l'intimidation et des autres problématiques associées de même que leur complexité et la vulnérabilité des personnes touchées, des considérations éthiques se posent. Par conséquent, il importe de préciser qu'un réseau de « sentinelles » n'est pas équivalent à une aide professionnelle (intervention psychosociale, intervention de crise, psychothérapie, etc.) et ne s'y substitue pas. Il est plutôt complémentaire aux services dispensés par les professionnels des relations humaines et de la santé mentale. Un encadrement et une supervision de ce réseau par des ressources professionnelles qualifiées sont donc souhaitables afin d'éviter d'éventuelles dérives et de limiter le risque de préjudices pour les membres ou participants de l'organisme.



SECTION 4 :

L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS ET L'ACCUEIL DES PARTICIPANTS



4. L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS ET L'ACCUEIL DES PARTICIPANTS

La quatrième et dernière section s'adresse particulièrement aux bénévoles et aux salariés responsables d'offrir les activités et les services aux personnes âgées. Elle aborde plus précisément deux cibles d'action, qui renvoient chacune à une dimension essentielle des pratiques en animation de groupe.

La première est l'organisation des activités (dimension logistique), et la deuxième est l'accueil des participants (dimension relationnelle). La présente section est divisée en deux sous-sections, chacune consacrée à l'une de ces priorités.

4.1 ORGANISATION DES ACTIVITÉS

L'organisation des activités inclut la **planification** (ex. : prévoir le déroulement, le budget, le local), la **mise en œuvre** (ex. : animer le groupe) et l'**évaluation** (ex. : sonder la satisfaction des participants). Elle constitue une dimension fondamentale de la démarche inclusive proposée dans ce guide, puisqu'au cœur du travail de terrain. Pour les organisations désireuses de favoriser la participation sociale de tous, il est ainsi important :

- D'outiller les bénévoles et les employés pour qu'ils soient en mesure d'organiser les activités offertes aux membres en tenant compte de la présence possible de personnes ayant des incapacités;
- D'outiller les bénévoles et les employés pour qu'ils soient en mesure de mettre en œuvre différentes actions et mesures à visée inclusive.



Pourquoi s'intéresser à la dimension logistique?

Selon les écrits existants et les données que nous avons recueillies, plusieurs aspects logistiques peuvent influencer la participation des personnes ayant des incapacités.

Divers facteurs relevant de l'**organisation** et du **déroulement** des activités peuvent effectivement favoriser la pleine participation de chacun ou lui faire obstacle. Le tableau qui suit en donne quelques exemples :

Facilitateurs	Obstacles
<ul style="list-style-type: none">• Règles de fonctionnement claires;• Salle facile d'accès;• Organisation d'un système de transport.	<ul style="list-style-type: none">• Règles floues et non respectées;• Lieu difficile d'accès;• Milieu non adapté (ex. : bruyant ou bondé).

Les **compétences des personnes** responsables d'organiser les activités et le **soutien** qui leur est offert peuvent également faciliter ou entraver la participation des membres. Le tableau ci-bas présente quelques exemples à l'appui :

Facilitateurs	Obstacles
<ul style="list-style-type: none">• Bonne connaissance de l'activité;• Bonne connaissance du groupe;• Soutien offert par des bénévoles;• Expérience et habileté en animation.	<ul style="list-style-type: none">• Charge de travail élevée;• Manque de formation et d'outils;• Absence de ressources pouvant offrir un soutien aux participants.

Des outils en soutien aux organisateurs d'activités ou de services

Les organisations ont la responsabilité **d'offrir du soutien** à leurs bénévoles et à leurs employés (intervenants, animateurs, coordonnateurs). Celui-ci prend notamment la forme d'outils mis à leur disposition afin de faciliter la gestion des activités concrétisées au quotidien. Ainsi, il ne s'agit pas simplement de leur **fournir des balises** à respecter, il faut aussi mettre à leur disposition des ressources et du

soutien pour qu'ils puissent jouer adéquatement leur rôle. Par exemple, on peut penser à de la formation, à de l'information et à des outils de travail.

La présente section du guide constitue un « coffre à outils » à la disposition des personnes qui offrent des activités ou des services, soit plusieurs stratégies qui peuvent leur servir à améliorer leurs pratiques, à alléger leur charge de travail, à simplifier la planification d'une nouvelle activité, et bien sûr, à faciliter la participation sociale des aînés avec des incapacités.

Il importe de préciser ici que des **gestes simples**, c'est-à-dire qui ne sont pas nécessairement coûteux en temps et en énergie, peuvent être avantageux pour les personnes ayant des incapacités. En outre, plusieurs de ces stratégies sont d'ordre général, et donc, **profitables à l'ensemble du groupe**. Parmi ces mesures et outils, on compte les éléments suivants :

- Le soutien aux organisateurs ou responsables d'activité;
- Un cahier d'aide à la planification d'une activité régulière;
- Un aide-mémoire pour l'organisation d'un événement spécial;
- L'information sur les exigences de l'activité;
- La clarification des règles de fonctionnement d'une activité ou d'un service;
- Des questionnaires d'évaluation de la satisfaction;
- La tenue d'une porte ouverte ou d'une période d'essai;
- Diverses mesures de santé et sécurité (ex. : premiers soins);
- Plusieurs outils de gestion des bénévoles (ex. : annonce de recrutement).

4.1.1 Accompagnement et soutien pour les responsables



Il arrive souvent que les salariés et les bénévoles qui offrent des activités ou des services aux personnes ayant des incapacités expriment un besoin de soutien pour être en mesure de jouer adéquatement leur rôle. En effet, ces derniers ne peuvent porter à eux seuls la responsabilité de rendre la programmation plus inclusive.

Une première mesure de soutien consiste à leur **offrir des outils** comme ceux contenus dans cette section ou dans le reste du guide. Selon le cas, ces outils pourront être suggérés systématiquement aux nouveaux bénévoles ou salariés et être utilisés au besoin par les organisateurs plus expérimentés. Ils pourraient également être distribués lors d'une rencontre d'équipe ou être intégrés à même les outils déjà mis à leur disposition, par exemple sur l'Intranet de l'organisme. Une **formation à l'utilisation** de ces outils peut également être envisagée.

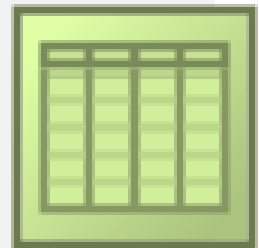
D'autres stratégies peuvent être prévues pour offrir un soutien aux bénévoles et aux salariés. On peut penser à la mise en œuvre d'une **communauté de pratique**. Celle-ci peut prendre la forme de moments de rencontre entre bénévoles et salariés pour discuter des défis qu'ils rencontrent et des solutions ou des stratégies qu'ils utilisent pour les surmonter. Ces moments d'échange sont souvent appréciés des organisateurs ou des responsables, en plus de contribuer à valoriser leur savoir-faire. On pourrait également penser à des formes de soutien de groupe plus structurées comme un **groupe de codéveloppement** ou de la **supervision clinique** offerte par un coordonnateur. Une autre stratégie pourrait être le **mentorat**. Un responsable d'activité d'expérience déjà engagé envers l'inclusion pourrait contribuer à partager son expérience avec ses pairs. On pourrait également penser à une **équipe de soutien** qui pourrait répondre au quotidien au questionnement ou aux préoccupations des bénévoles et des salariés par rapport à l'inclusion et au fonctionnement de leur activité ou de leur service en général.

4.1.2 Logistique générale

Dans cette première sous-section sont présentés des mesures et outils qui peuvent être pertinents pour l'ensemble des activités. Ceux-ci permettent d'apporter des améliorations par rapport au cadre général d'une activité. Bien qu'elles puissent sembler aller de soi, ces mesures permettent de créer un contexte propice à la participation des personnes ayant des incapacités. Elles constituent en quelque sorte un premier pas vers l'inclusion.

A. RÉALISATION D'UN PLAN D'ACTION

Pour aider à assimiler les mesures et outils qui figurent dans le guide, le recours à un plan d'action peut s'avérer très utile. C'est particulièrement le cas lorsque plusieurs personnes se partagent la responsabilité de l'organisation d'une activité.



L'utilisation d'un plan d'action aidera à l'organisation des activités ou des services en permettant : a) de traduire les améliorations possibles en objectifs clairs; b) de situer dans le temps les actions à réaliser et les suivis à faire; c) de prévoir les ressources nécessaires; d) de mieux se coordonner; e) d'évaluer les actions de manière plus systématique.

Dans un premier temps, il s'agit d'élaborer le plan et de le mettre sur support papier ou numérique. Vous pouvez procéder seul, mais il peut être gagnant d'inclure d'autres personnes. Le point de vue d'autrui est souvent enrichissant. Un tel plan inclut minimalement :

- 1) Les objectifs à atteindre⁵;
- 2) L'échéance pour l'atteinte des objectifs;
- 3) Les moyens d'action à mettre en œuvre;
- 4) Les personnes responsables de la réalisation des actions;
- 5) Les moyens d'évaluation pour juger de l'atteinte des objectifs.

Une fois le plan établi, il s'agit de mettre en œuvre les actions prévues et de le réajuster périodiquement, selon le besoin.

L'évaluation du plan d'action devrait se faire **minimalement à la fin de la session** et idéalement, de manière continue. Aux [annexes 4.1 et 4.2](#), vous trouverez un plan d'action vierge de même qu'un exemple de plan d'action rempli. D'autres gabarits sont également disponibles en ligne et peuvent vous inspirer (voir les liens plus bas).

Ressources à consulter en ligne :

Gabarit de plan de travail du Parcours FAR :

<http://parcoursfar.org/document/plandettravail/>

Exemple d'un canevas de plan d'action des HEC :

<http://ideos.hec.ca/wp-content/uploads/2014/04/Canevas-de-plan-daction.pdf>



B. ORGANISATION D'UNE ACTIVITÉ RÉGULIÈRE

Lorsqu'on organise une activité de loisir, particulièrement la première fois, on doit penser à une foule d'éléments :



⁵ Idéalement, les objectifs doivent : 1) être spécifiquement adaptés au contexte; 2) être atteignables; 3) susciter un accord commun et une mobilisation collective; 4) être mesurables par un seuil ou un indicateur; 5) être situés dans le temps, à court, moyen ou long terme (Laflamme, 2014; Lavoie et Panet-Raymond, 2014).

- Horaire;
- Descriptif général;
- Nombre de participants (minimum et maximum);
- Conditions particulières (exigences ou risques);
- Accessibilité des lieux;
- Transport prévu;
- Ressources matérielles et humaines;
- Budget;
- Dates importantes;
- Étapes préalables (avant l'activité);
- Étapes de déroulement (lors de l'activité);
- Suivis (après l'activité);
- Plan de salle.

Afin de simplifier ce travail, un cahier d'aide à l'organisation des activités est proposé. Celui-ci a les objectifs suivants :

- Soutenir la personne responsable d'une activité et son équipe dans l'organisation d'une activité;
- Laisser une trace écrite tangible de tous les éléments nécessaires au bon déroulement de l'activité;
- Soutenir le développement d'une approche inclusive;
- Aider une personne, ou les membres de l'équipe, à prendre la relève en transmettant le cahier aux nouveaux organisateurs.

Cet outil a été construit afin de tenir compte de la grande diversité des activités. Certaines sections peuvent moins correspondre à la réalité de votre activité ou de votre organisation. Dans tel cas, il suffit d'indiquer « n/a » afin de signifier que la question « ne s'applique pas » à votre activité. Vous pourriez également les retirer. Vous trouverez une copie du cahier de planification à l'[annexe 4.3](#) du document.

C. ORGANISATION D'UN ÉVÉNEMENT SPÉCIAL

Qu'il s'agisse d'une assemblée générale, d'une soirée de reconnaissance des bénévoles ou d'un souper des fêtes, l'organisation d'un événement spécial est un défi de taille. En plus des éléments logistiques généraux à prévoir (ex. : disposition de la salle, nourriture, animation, etc.), ces activités comportent plusieurs particularités.



Elles se distinguent par leur ampleur et sont fréquentées par de nombreux participants, ce qui peut évidemment contrevenir à la participation des personnes ayant des incapacités.

Dans ce contexte, il importe de tenir compte de plusieurs aspects dans l'organisation de ces événements afin de favoriser leur bon déroulement et la participation de tous. Une liste de suggestions pour l'organisation d'une telle activité vous est donc proposée à l'[annexe 4.4](#). Il importe de noter que certains éléments peuvent ou non s'appliquer à votre activité. Cette liste constitue moins une recette rigide qu'un point de départ. À titre indicatif, voici quelques-uns des aspects à considérer qui figurent dans l'outil :

- 1) Lieu et stationnement
- 2) Aménagement de la salle
- 3) Sécurité
- 4) Accueil des participants
- 5) Environnement sonore et animation
- 6) Nourriture et rafraîchissements
- 7) Date et horaire
- 8) Conditions météorologiques
- 9) Informations à transmettre aux participants

D. INFORMATIONS SUR L'ACTIVITÉ OU L'ÉVÉNEMENT



Une mesure très simple pour favoriser l'inclusion est de fournir aux membres les informations importantes relatives aux activités, tout particulièrement **leurs exigences**.

L'objectif de cette mesure est simple : d'une part, celle-ci permet aux participants de mieux évaluer leur capacité à prendre part à une activité donnée. Ce faisant, ils peuvent davantage prendre en main leur participation en se préparant adéquatement. D'autre part, cette mesure permet de prévenir plusieurs inconvénients : demande de remboursement, accidents, insatisfaction des participants, etc.

En plus des détails usuels (ex. : lieu, date, heure), vous devriez indiquer, selon le cas :

- 1) Le niveau d'expérience ou d'intensité du groupe (débutant, intermédiaire, avancé);
- 2) La distance à parcourir;
- 3) La vitesse moyenne de déplacement;
- 4) La durée de l'activité;
- 5) Le matériel requis (ex. : souliers à crampons, bâtons de marche);
- 6) Les accommodements possibles (ex. : location d'un fauteuil roulant);
- 7) L'état des infrastructures (ex. : absence de rampe, d'ascenseur ou de toilettes).

Ces informations devraient être intégrées au descriptif de l'activité figurant sur le site Internet de l'organisme, dans son bulletin ou dans tout autre document qui en fait la promotion. Veillez également à rappeler régulièrement ces informations aux participants, que ce soit face à face, par téléphone ou par courriel. Par le recours à plusieurs moyens de communication, vous maximisez les chances que les participants aient pris connaissance de ces informations.

Important!

Avant de communiquer les exigences d'une activité et les accommodations possibles, il est important de les valider auprès des instances pertinentes. Cela est important dans le cas d'une sortie ou d'un voyage à l'extérieur des locaux de l'organisme.



E. CADRE DE FONCTIONNEMENT

La connaissance et le respect des règles de fonctionnement constituent un aspect incontournable dans la gestion d'une activité. Or, **il arrive souvent que les règles ne soient pas bien connues, qu'elles ne soient**

pas claires ou qu'elles ne fassent pas l'objet de consensus. De telles situations peuvent donner lieu à des tensions ou à des conflits entre les participants.



Il peut également arriver que les participants éprouvent de la difficulté à maîtriser certains règlements pour diverses raisons. Bien que ces difficultés soient normales, elles peuvent ralentir le déroulement de l'activité, nuire au climat de groupe et affecter la satisfaction des membres ou des usagers.

Par conséquent, **il est important de clarifier les règlements pour tous et d'aider les individus à mieux les maîtriser**. Pour ce faire, il est possible d'élaborer un cadre de fonctionnement dans lequel on retrouve l'ensemble des règles à suivre. De plus, vous pourriez y préciser les « règles de vie » ou les savoir-être attendus afin d'assurer un climat convivial et empreint de respect. Idéalement, cet outil devrait être présenté et parcouru avec les participants **en début de chaque session d'activité**. Vous pourrez alors demander aux participants de s'engager à les respecter. Par la suite, vous serez en mesure de **vous y référer au besoin** si des participants dérogent au cadre adopté en début de session. Il pourrait également être envisagé de prendre un moment pour approfondir certains règlements au fil de la session au moyen de brèves capsules informatives en début de séance.

Dans le cas de certaines activités où les règlements sont particulièrement complexes, il peut être indiqué de distinguer les règles de savoir-vivre (devant guider les comportements et les attitudes des participants) des règlements du jeu ou du sport à proprement parler (ex. : coups possibles, temps des *rounds*, mouvements interdits, etc.).

Vous trouverez des exemples de cadres de fonctionnement à l'[annexe 4.5](#). Il est toutefois à noter que **ces outils devraient être adaptés en fonction de chaque activité et gagneraient à être bonifiés au fil des sessions**. Par exemple, il se peut que les besoins d'information et de clarification varient en fonction du profil des participants ou de leur expérience. Il est donc envisageable et souhaitable de modifier périodiquement votre cadre de fonctionnement à la suite d'une évaluation de l'activité.

F. ÉVALUATION DE L'ACTIVITÉ OU DE L'ÉVÉNEMENT

L'évaluation de l'activité ou de l'événement a plusieurs fonctions. D'une part, **elle permet aux participants de s'exprimer et de contribuer aux orientations de l'activité en émettant des suggestions**. D'autre part, **elle permet d'identifier les éléments qui pourraient être améliorés et les bons coups à répéter**.



L'évaluation constitue ainsi un temps d'arrêt afin de prendre du recul vis-à-vis de votre travail. Si possible, il peut être enrichissant d'effectuer cet exercice en équipe. Le point de vue de plusieurs personnes peut effectivement permettre de penser à des pistes de solution insoupçonnées.

Si l'évaluation peut sembler menaçante à première vue, **elle constitue surtout un outil** permettant de gérer une activité ou un service de manière éclairée et de lui apporter des améliorations. Avec le temps, elle pourra même **devenir un réflexe**. Les moyens d'évaluation possibles sont presque infinis. Ils incluent notamment de l'observation durant l'activité, des entrevues individuelles ou de groupe et

évidemment, divers types d'échelles et de questionnaires. Le choix d'un outil d'évaluation dépend des besoins et des situations.

❖ QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Le questionnaire constitue un outil très utile pour évaluer la satisfaction des participants vis-à-vis d'une activité, d'un événement ou d'un service. Il permet en effet de préserver l'anonymat des participants et d'ainsi les laisser s'exprimer plus librement. Les questionnaires offrent, qui plus est, l'avantage de pouvoir être remplis sur place ou à la maison, et sur papier comme en format numérique.

Les questionnaires de satisfaction visent minimalement à sonder trois éléments : 1) les points forts de l'activité ou de l'événement; 2) ses points faibles; 3) les pistes d'amélioration possibles. À ceux-ci peuvent s'ajouter d'autres éléments plus précis comme l'appréciation des participants par rapport : a) au local; b) au matériel; c) à l'animation; d) au climat dans le groupe; e) à l'horaire; f) à l'organisation générale de l'activité, etc.

Aux [annexes 4.6 et 4.7](#), deux versions (longue et courte) d'un questionnaire de satisfaction pour activité régulière sont proposées. Se trouve également un questionnaire d'évaluation pour un événement spécial à l'[annexe 4.8](#). Ces questionnaires constituent une banque de questions possibles ou un outil à utiliser tel quel. Dans tous les cas, il est conseillé de prétester l'outil d'évaluation choisi auprès de quelques membres avant de l'utiliser à large échelle. Cela permet notamment de vérifier la pertinence des questions et leur compréhension par les participants.

❖ OBSERVATION

L'observation lors de l'activité ou de l'événement constitue un autre moyen d'évaluation utile et complémentaire au questionnaire. Elle permet effectivement d'obtenir des informations précieuses sur l'aménagement de l'espace, les interactions sociales et le déroulement de l'activité. L'observation peut se faire en participant à l'activité ou en se tenant davantage en retrait. Il est également possible d'observer de manière libre ou de vous munir d'un outil pour consigner

vos observations de manière plus structurée. Deux exemples de grille d'observation sont fournis aux [annexes 4.9 et 4.10](#).

G. PORTE OUVERTE OU PÉRIODE D'ESSAI

L'organisation d'une journée porte ouverte est une bonne manière de permettre aux participants potentiels d'évaluer dans quelle mesure une activité correspond ou non à leur niveau de capacités. Elle constitue un excellent moyen pour promouvoir une activité et accroître le nombre d'inscriptions.



Pour qu'une porte ouverte soit un succès, il est indispensable de la préparer bien à l'avance, puisque plusieurs éléments sont à prévoir : location de salle, publicité, recrutement de bénévoles, etc.

Une solution moins coûteuse en temps et en énergie consiste à offrir une période d'essai gratuite (d'un à quelques jours) à l'intérieur des séances régulières. À l'instar d'une porte ouverte, la période d'essai permet aux participants de vérifier que l'activité correspond à leurs intérêts, besoins et capacités. Elle a pour avantage de ne pas exiger beaucoup de travail supplémentaire.

4.1.3 Santé et sécurité

Un motif souvent évoqué pour justifier l'exclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles a trait aux risques de la participation à une activité pour leur santé et leur sécurité. Par exemple, on craint qu'elles chutent, qu'elles se blessent ou qu'elles aient un malaise.



Afin de rendre les activités plus sûres pour les personnes ayant des incapacités et de rassurer les membres en général, différentes mesures peuvent être prévues. Celles-ci incluent d'abord la **collecte d'informations** auprès des participants à propos de leur niveau de capacités ou la remise d'une **fiche d'auto-évaluation** qu'ils auront remplie concernant leur état de santé.

D'autres mesures pertinentes en la matière incluent une formation **en premiers soins**, un **plan d'évacuation** en cas d'incendie, un **rapport d'incident** et la tenue d'un **registre de présences**. Chacune est détaillée dans les pages qui suivent.

A. AUTO-ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE SANTÉ

Une mesure qui peut favoriser l'inclusion des aînés ayant des incapacités au sein des activités consiste à interroger les participants sur les limitations, problèmes de santé connus ou conditions de santé particulières qu'ils pourraient avoir.



Les incapacités ou autres problèmes de santé ne sont pas nécessairement visibles, et il se peut que vous n'avez jamais eu connaissance que certains participants vivent avec l'une ou l'autre de ces conditions. Or, en leur posant la question, il est probable que vous appreniez que plusieurs éprouvent des difficultés (ex. : avec leur vision, leur ouïe ou leur motricité). Vous serez alors à même d'apporter des ajustements pour favoriser leur participation. Ces informations pourraient également vous être utiles si un incident de santé survenait et pourraient être transmises aux premiers répondants en situation d'urgence.

Selon la nature de l'activité, vous pourriez vouloir poser des questions générales sur l'état de santé de la personne ou des questions plus précises, qui ciblent des conditions particulières (ex. : allergies et intolérances alimentaires pour un dîner). Pour collecter l'information, différentes stratégies sont possibles.

Stratégie 1. Appel téléphonique

Vous pourriez procéder en effectuant une collecte d'informations par téléphone avant l'activité ou au début de celle-ci. Pour ce faire, vous pourriez vous munir d'une grille afin de compiler l'information. Par ailleurs, vous pourriez inviter les participants à vous rapporter toute évolution de leur état et mettre votre grille à jour.

Stratégie 2. Fiche d'auto-évaluation

Une autre manière de recueillir de l'information pertinente par rapport à la santé des participants et à leur niveau de capacités est de leur demander de remplir (par écrit) une fiche d'auto-évaluation de leur état de santé. Celle-ci a pour objectif de brosser un portrait sommaire de la condition physique des participants en faisant ressortir leurs forces et limites. Cela permet notamment d'aider ces derniers en leur proposant des exercices ou des mouvements adaptés. De plus, l'auto-évaluation permet aux participants d'apprécier les bienfaits de l'activité sur leur santé et d'évaluer leur progression. La fiche devrait être remplie individuellement par chaque participant au début de l'activité, et ce, à chaque session. Dans le cas de changements substantiels dans l'état de santé des participants, elle devrait être mise à jour. Une copie de la fiche d'auto-évaluation figure à l'[annexe 4.11](#).

Stratégie 3. Carte d'assurance maladie et renseignements

Une troisième stratégie pour s'assurer de disposer de l'information pertinente sur la santé des participants en cas d'urgence sans avoir à collecter d'informations consiste à leur demander d'inscrire, au verso de leur carte d'assurance maladie :

- 1) les problèmes de santé connus;
- 2) les médicaments consommés;
- 4) les possibles allergies;
- 5) le numéro de téléphone d'une personne à joindre en cas d'urgence.

En cas d'urgence, cette carte pourrait être consultée par les premiers répondants. Si cette stratégie est retenue, il faudra évidemment demander aux participants de l'avoir sur eux lorsqu'ils se présentent à l'activité.

Important!

Considérant la nature délicate des informations, il importe de considérer les étapes suivantes avant de procéder à la collecte :

- 1) Rassurer les participants sur la confidentialité de l'information et sur le fait que leur réponse n'aura pas d'incidence négative sur leur participation;
- 2) Expliquer les raisons qui motivent les questions qui leur sont adressées : par exemple, une meilleure adaptation de l'activité à leurs besoins;
- 3) Mentionner que la réponse à ces questions se fait sur une base libre et volontaire. Les participants peuvent donc refuser de répondre;
- 4) Prévoir des moyens pour assurer la confidentialité de ces informations (ex. : accès à la grille ou aux fiches restreint au responsable et à l'instructeur).



B. PREMIERS SOINS

Certaines activités (particulièrement les activités physiques) posent de plus grands risques pour la santé des participants (ex. : chutes, blessures, accident cardiorespiratoire). Toutefois, des incidents de santé sont susceptibles de se déclencher dans toutes les activités.



Afin d'intervenir rapidement et adéquatement en situation d'urgence, diverses mesures doivent être prises. Celles-ci incluent l'offre d'une **formation de secourisme** pour les responsables d'activité et les bénévoles de même que **l'achat de trousse de premiers soins accessibles lors des activités.**

Concernant l'offre de formation, certaines précautions sont à prendre :

- 1) Prenez le temps d'évaluer et de comparer plusieurs offres de formations.
- 2) Demandez aux formateurs d'adapter la formation à votre activité et à votre clientèle. N'ayez pas peur de leur communiquer clairement vos besoins. Par exemple, les coups de chaleur sont très importants à aborder lors d'une activité estivale en extérieur. De la même manière, un module sur les premiers soins à donner aux enfants n'est peut-être pas ce qu'il y a de plus prioritaire dans un organisme pour aînés.
- 3) Assurez-vous que les participants aient l'occasion de poser des questions en cours de formation.
- 4) Veillez à ce que les participants puissent pratiquer les diverses techniques par le biais d'exercices.
- 5) Assurez-vous que le matériel des trousse de secours est montré et expliqué en formation, puis que les participants pourront le manipuler.
- 6) Portez une attention particulière au degré de vulgarisation du langage utilisé afin que les participants comprennent bien les informations qui leur sont transmises.

Dans tous les cas, il est très important de prévoir des **misés à jour régulières de la formation** (généralement sur une base annuelle) afin de rafraichir la mémoire des personnes formées.

Des précautions sont également à prendre avec les trousse de secours mises à disposition par l'organisme :

- 1) Nommez un responsable de la gestion des trousse de premiers soins.
- 2) Centralisez l'achat de matériel pour les trousse et prévoyez un budget conséquent.
- 3) Établissez des mécanismes clairs et uniformes à travers l'organisme pour renouveler le contenu des trousse.

- 4) Vérifiez régulièrement le contenu de chacune des trousse afin qu'aucun article ne soit manquant au moment de les utiliser.
- 5) Faites un suivi systématique des prêts de trousse (ex. : inscrire chaque entrée et sortie au moyen d'une grille).
- 6) Identifiez clairement le type de trousse avec une étiquette (ex. : trousse pour activité en salle ou trousse pour activité extérieure).

Aux annexes [4.12](#) et [4.13](#), vous trouverez un exemple de contenu de formation en secourisme de même qu'une liste de matériel à inclure dans les trousse.

Ressources à consulter en ligne :

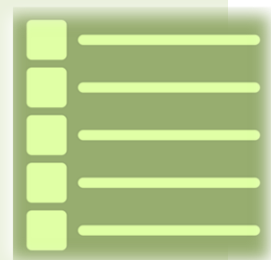


Le site de la Croix-Rouge canadienne offre plusieurs outils pertinents, dont des cahiers de premiers soins destinés aux premiers répondants. Nous vous invitons à jeter un œil au lien suivant :

<http://www.croixrouge.ca/cours-et-certificats/description-de-cours/description-des-cours-de-secourisme-en-milieu-de-travail/outils-en-ligne>

C. PRISE DE PRÉSENCES


Une mesure à ne pas négliger afin d'assurer la sécurité des participants est la tenue systématique d'un registre des présences. Si un incendie ou un autre accident devait survenir, la grille de présences permettrait de savoir si des participants sont manquants après l'évacuation et le cas échéant, d'en informer les services de secours (pompiers, ambulanciers, policiers).



Au-delà de la sécurité, cet outil permet d'évaluer la rétention des participants au sein de l'activité et l'assiduité de ces derniers aux rencontres. Le taux de présences peut refléter le niveau de satisfaction des participants. Il peut également constituer un indicateur selon lequel la structure de l'activité n'est pas optimale (ex. : plage horaire inadéquate, lieu difficile d'accès). Et puis, tenir une liste des personnes qui

cessent de fréquenter l'activité – même en faible nombre – présente un intérêt. Il pourrait donc être pertinent de cibler ces personnes en vue de les rappeler pour connaître les motifs de leur abandon (ex. : conflit avec d'autres participants, intensité trop élevée). Il ne s'agit pas de culpabiliser le participant ou de le pousser à réintégrer l'activité, mais de connaître les raisons de son retrait de manière à apporter des améliorations. À l'[annexe 4.14](#), vous trouverez une grille permettant de compiler les présences.

D. PLAN D'ÉVACUATION ET RAPPORTS D'INCIDENTS



Lors d'une situation d'urgence comme un incendie, il se peut que vous deviez évacuer les locaux dans lesquels se déroulent les activités. Comme l'évacuation peut être difficile et stressante pour des personnes à mobilité réduite ou ayant d'autres limitations, il est important de prévoir un plan d'évacuation. Cela vous permettra de réagir plus rapidement et efficacement. Un exemple de ce type de plan figure à l'[annexe 4.15](#).

Une autre mesure permettant de renforcer la sécurité des participants est l'utilisation systématique d'un rapport d'accident et d'un rapport d'événement. Le premier rapport pourra vous servir à documenter toute situation où quelqu'un se blesse durant une activité offerte par votre organisme. On peut citer l'exemple de quelqu'un qui ferait une chute dans des escaliers ou qui glisserait dans un stationnement glacé. En colligeant ces rapports, l'organisme pourra adopter des mesures de sécurité conséquentes (ex. : ajouter des bandes antidérapantes sur les marches d'un escalier, assurer le dégagement dans les entrées et les passages pour la circulation ou faire pression sur la municipalité pour qu'elle répande des abrasifs plus souvent sur la chaussée). Une copie de ce premier type de rapport figure à l'[annexe 4.16](#).

Le second type de rapport a une fonction analogue, mais sert à documenter des événements qui affectent l'organisme plus largement : incendie, vandalisme, vol, etc. Une copie se trouve à l'[annexe 4.17](#).

E. CONSIGNES DE SÉCURITÉ ET SURVEILLANCE

En plus des différentes de mesures présentées précédemment, il peut être utile de dresser une liste de consignes de sécurité.

Celles-ci pourraient être intégrées au cadre de fonctionnement de l'activité et présentées au début de la session aux participants. Vous pourriez également les rappeler régulièrement.

Il serait également indiqué d'assurer une surveillance lors de l'activité afin de vérifier que les participants respectent les règles de sécurité. Un bénévole pourrait d'ailleurs être mandaté pour jouer ce rôle.



4.1.4 Gestion des bénévoles

Les personnes qui organisent les activités de loisirs se voient attribuer de nombreuses responsabilités. De ce fait, leur charge de travail peut être très lourde. Il est ainsi essentiel pour un organisateur de déléguer un certain nombre de tâches.

Cela apparaît d'autant plus essentiel que la lourdeur des responsabilités assumées par ces derniers ressort comme un obstacle à l'inclusion des personnes ayant des incapacités. En répartissant le travail au sein d'une équipe de bénévoles, les responsables d'activité peuvent se consacrer davantage à l'implantation de mesures inclusives. Par ailleurs, la formation d'une équipe de bénévoles peut permettre de former la relève pour l'organisation d'activités.

Néanmoins, force est d'admettre qu'il n'est pas toujours simple de trouver des bénévoles prêts à s'investir. Le recrutement de bénévoles et leur rétention sont des défis constants dans l'ensemble des organismes communautaires et associatifs. Le développement de stratégies de gestion des ressources humaines pour les bénévoles est donc nécessaire.



A. RECRUTEMENT



Diverses stratégies peuvent être utilisées pour recruter des bénévoles.

Premièrement, précisez au mieux vos besoins de soutien en termes de nature, de fréquence et de durée.

S'agit-il d'accueillir les participants, de préparer le matériel, d'acheter la collation, etc.? Est-ce que l'implication demandée concerne la session entière ou seulement quelques rencontres? Avant de s'engager, les bénévoles ont généralement besoin d'une idée claire de ce qu'on attend d'eux.

Deuxièmement, tentez de subdiviser le travail à déléguer en plusieurs descriptifs de tâches. Il apparaît peu réaliste de trouver un bénévole qui répondra à tous vos besoins; mieux vaut recruter plusieurs bénévoles. D'une part, cela permet de tirer profit des compétences et des forces de chacun. D'autre part, cela peut être moins intimidant pour un bénévole potentiel.

Troisièmement, faites valoir les avantages et les bienfaits pouvant être retirés de l'action bénévole : création de nouvelles relations, estime ou réalisation de soi, développement de nouvelles compétences, etc.

Quatrièmement, approchez les bénévoles potentiels de manière personnalisée en plus de faire des appels à tous. Si la seconde méthode a l'avantage d'être rapide, la première permet de faire en sorte qu'ils se sentent plus directement concernés.

Cinquièmement, lorsqu'une personne a répondu positivement à vos appels, planifiez une brève rencontre avec elle. Explorez avec elle ses motivations, ses intérêts, ses compétences et ses forces. Cela permettra de préciser la contribution que la personne peut apporter et de lui donner des tâches qui lui correspondent bien.

À l'[annexe 4.18](#), vous trouverez un aide-mémoire pour rédiger une description de tâches pour un bénévole. Aux [annexes 4.19](#) et [4.20](#), vous trouverez un canevas d'outil de recrutement ainsi qu'un exemple appliqué à une activité.

B. RECONNAISSANCE

Afin d'encourager les bénévoles à poursuivre leur engagement, il est important de mettre en place des mesures de reconnaissance. On peut penser, par exemple : a) à des prix ou récompenses; b) à des remerciements (ex. : durant un discours ou dans une lettre); c) à des événements de groupe (ex. : formations, soirées, rencontres d'échange).



Ressources à consulter en ligne :

Le Réseau de l'action bénévole du Québec suggère une grande variété de mesure de reconnaissance des bénévoles et d'autres outils de gestion des bénévoles dans les organismes communautaires et associatifs. Vous pourrez les trouver au lien suivant :

https://www.rabq.ca/coffre-a-outils-resultats-recherche.php?sujet=La%20reconnaissance%20des%20bénévoles&id_sujet=7



C. ENTREVUE DE DÉPART

Il apparaît utile de prendre un moment avec un bénévole sortant afin de dresser un bilan de son expérience. De manière plus précise, il importe d'explorer avec lui de possibles insatisfactions ou irritants qui auraient pu motiver la fin de son implication. De cette manière, il serait possible d'apporter des ajustements. Ce faisant, vous pourrez peut-être prévenir la démobilitation d'autres bénévoles.





Un guide d'entrevue vous est proposé à l'[annexe 4.21](#) afin de réaliser une rencontre de bilan avec un bénévole sortant.


4.1.5 Répertoire de mesures à visée inclusive


En plus de ceux présentés jusqu'ici, une foule de moyens peuvent être utilisés pour maximiser l'inclusion des aînés ayant des incapacités.



En fait, il est possible de favoriser la participation sociale de l'ensemble des membres en apportant des changements simples au fonctionnement d'une activité. Ces changements peuvent concerner des aspects très variés. Le tableau qui suit présente différents types de mesures à visée inclusive ainsi qu'un descriptif et différents exemples qui ont été expérimentés sur le terrain.



Ces mesures ont été inspirées par des actions qui ont déjà cours sur le terrain à la CJR et qui résultent de l'initiative de différents bénévoles.


Type de mesures	Description et exemples
Modifier ou ajouter des plages horaires 	<ul style="list-style-type: none">• Pensez à adapter l'horaire de l'activité en fonction des besoins des participants.<ul style="list-style-type: none">– Ajoutez des parties (ex. : de pétanque) en journée en plus de celles prévues en soirée. Cela pourrait faciliter les déplacements des personnes ayant des difficultés visuelles et qui préfèrent ne pas conduire à la noirceur.
Offrir différentes possibilités à l'intérieur de l'activité 	<ul style="list-style-type: none">• Bien qu'il soit difficile de répondre aux besoins particuliers de chacun, il est possible d'offrir un certain nombre de possibilités à même l'activité afin d'accommoder au mieux les participants ayant des limitations.


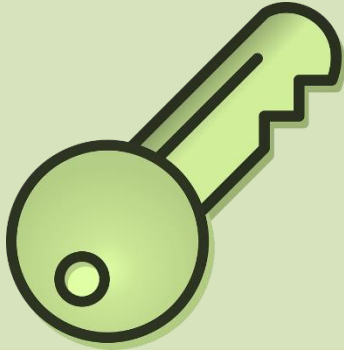
Type de mesures	Description et exemples
	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoyez plusieurs instructeurs de conditionnement physique à l'horaire. Cela permet aux participants de choisir un style d'animation ou d'exercices qui leur convient mieux. - Invitez l'instructeur (ex. : de yoga) à proposer différents types de mouvements en fonction de la condition physique des personnes présentes. - Offrir la possibilité à des personnes qui pratiquent la marche ou la raquette de se joindre à une randonnée de ski de fond, ou encore offrez la possibilité aux personnes qui le voudraient de profiter du transport vers le centre de ski pour discuter ou jouer aux cartes dans le chalet.
<p data-bbox="269 1087 782 1121">Créer des groupes d'intensité variable</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Bien qu'il soit souhaitable de favoriser l'inclusion du plus grand nombre de personnes au sein d'un même groupe, il est parfois difficile de faire cohabiter des participants ayant des besoins et conditions très variées. Dans ce contexte, on peut envisager la création de différents groupes en fonction de l'intensité ou de la difficulté de l'activité. <ul style="list-style-type: none"> - Mettez sur pied des groupes (ex. : de vélo ou de course) en fonction de la distance parcourue. - Organisez des groupes (ex. : de marche ou de randonnée) en fonction de différents niveaux de difficulté, d'intensité ou de vitesse.

Type de mesures	Description et exemples
	<ul style="list-style-type: none"> - Réunissez un premier groupe (ex. : de Scrabble ou de bridge) plus axé sur la performance et un second visant davantage la sociabilité. ✘ Attention, comme il peut être jugé stigmatisant pour les participants de prendre part aux groupes d'intensité plus modérée, cette mesure doit être utilisée avec précaution. Faites particulièrement attention à la manière dont chacun de ces groupes est nommé.
<p>Favoriser le maintien de la participation en dirigeant les personnes vers d'autres activités au sein de l'organisme</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Si pour une raison de santé ou autre un participant ne peut continuer à participer à une activité donnée, encouragez-le à maintenir sa participation à l'organisme. <ul style="list-style-type: none"> - Offrez ponctuellement de l'information sur les autres activités offertes par l'organisme. - Orientez une personne de manière plus personnalisée vers une activité susceptible de répondre à ses besoins, préférences et capacités.
<p>Prétester l'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parfois, il peut être indiqué d'effectuer un prétest avant la tenue de l'activité avec l'ensemble des participants. Cela donnera notamment une meilleure idée du niveau de difficulté et des obstacles potentiels à la participation des aînés ayant une incapacité.

Type de mesures	Description et exemples
	<ul style="list-style-type: none"> - Marchez le trajet de randonnée en amont, à quelques jours de l'activité, afin de vous assurer que les lieux sont accessibles et bien adaptés (ex. : sentier praticable, trottoirs en état, toilettes sur le trajet). - Visitez le lieu de l'activité (ex. : conférence) à l'avance afin de vérifier l'accessibilité des locaux, de préciser le plan de salle et de connaître le fonctionnement de l'équipement (ex. : projecteur et microphones).
<p data-bbox="267 823 646 856">Acquérir du matériel adapté</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans certains cas, il pourrait être pertinent d'acquérir du matériel adapté aux capacités des participants à l'activité. <ul style="list-style-type: none"> - Achetez des chaises pour effectuer certains exercices physiques ou mouvements de yoga assis. - Procurez-vous des élastiques d'exercice offrant différents niveaux de résistance. - Procurez-vous des barres aérobiques pour aider à renforcer l'équilibre chez les personnes pour qui cette aptitude est en déclin. - Prévoyez du matériel (ex. : jeu de Scrabble) ou des documents contenant des lettres de plus grande taille pour les personnes ayant des difficultés visuelles.
<p data-bbox="267 1680 717 1785">Offrir du soutien aux participants débutants ou éprouvant plus de difficulté</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il est possible que certains participants éprouvent plus de difficulté à fonctionner au sein de l'activité, que ce soit en raison d'une limitation ou tout simplement parce qu'il s'agit d'un contexte

Type de mesures	Description et exemples
	<p>nouveau. Lorsqu'une telle situation se présente, il peut être dans l'intérêt de ces participants et de l'ensemble du groupe de leur fournir de l'aide.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au début d'une activité, offrez aux membres ayant moins d'expérience des trucs et des astuces sous forme de petites capsules informatives. - Offrez des ateliers d'appoint avec un tuteur ou mentor entre les séances ou les parties. Certains participants pourraient être intéressés par une telle forme de bénévolat. - Jumelez des joueurs d'expérience ayant envie de jouer ou de s'exercer avec des débutants pour leur permettre de progresser.
<p>Gérer l'environnement sonore</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque les gens discutent et ont du plaisir, les activités de groupe peuvent facilement devenir bruyantes. Or, cela peut nuire à la participation des personnes ayant des incapacités auditives et affecter l'ensemble des participants. Il se peut également qu'il soit difficile d'obtenir le silence afin de transmettre de l'information importante. Un certain nombre de mesures sont donc à prévoir afin de gérer l'environnement sonore. - Lorsque vous vous adressez aux autres, parlez lentement et articulez bien. - Sensibilisez les participants aux avantages de parler moins fort. - Évitez de mettre de la musique dans les temps morts.

Type de mesures	Description et exemples
	<ul style="list-style-type: none"> - Attendez d’avoir obtenu le silence avant de parler. - Répétez à plusieurs reprises un mot d’entrée : « Attention » ou « Bonjour » par exemple. - Déplacez-vous dans l’espace et tapez des mains pour attirer l’attention. - Placez-vous au centre de la pièce pour parler afin d’attirer l’attention de tout le monde. - Nommez des participants pour agir comme responsables afin de vous aider à obtenir le silence.
<p>Faciliter les déplacements vers l’activité</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Il peut être difficile pour les participants ayant des incapacités de se déplacer jusqu’à une activité, particulièrement l’hiver lorsque la visibilité est moins bonne en raison de la neige et que la chaussée est glacée. Dans ce contexte, il peut être indiqué de mettre en place des mesures qui facilitent les déplacements vers l’activité. <ul style="list-style-type: none"> - Mettez en place un système de covoiturage entre participants.
<p>Établir des liens avec d’autres organismes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afin de répondre aux besoins des personnes ayant des incapacités ou des problématiques diverses (ex. : abus, deuil, négligence, etc.), il pourrait être judicieux de tisser des liens avec différents organismes. Pensons à des organismes communautaires, ou encore aux établissements du réseau public (ex. : CISSS, Institut de réadaptation). <ul style="list-style-type: none"> - Distribuez les dépliants de ressources pertinentes pour les participants.

Type de mesures	Description et exemples
	<ul style="list-style-type: none"> - Invitez les représentants d'autres OBNL à présenter leurs services dans le cadre d'une activité. - Au besoin, orientez un participant vers des ressources spécialisées. - Tissez une collaboration afin d'obtenir un prêt de service ou de matériel. - Organisez une activité commune en partenariat.
<p data-bbox="267 745 779 777">Maximiser l'accessibilité aux activités</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsqu'une activité est populaire, il est possible que plusieurs personnes ne puissent pas y participer faute de places. Dans ce contexte, il importe de prévoir un certain nombre de mesures afin de limiter la déception des personnes intéressées et de maximiser l'accessibilité aux occasions de participation sociale. <ul style="list-style-type: none"> - Informez les participants à l'avance du contingentement de l'activité (ex. : nombre de places disponibles). - Si des critères de sélection ou des préalables existent, indiquez-le de manière transparente, claire et explicite. Cette information devrait être rendue disponible avant l'inscription à l'activité. - Si le nombre de participants est suffisant, évaluez la possibilité de démarrer un deuxième groupe. Au besoin, lancez un appel à tous afin de combler les places vacantes dans ce nouveau groupe.

Type de mesures	Description et exemples
<p data-bbox="269 411 691 478">Ouvrir à la possibilité d'intégrer l'entourage</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="867 233 1321 373">– Suggérez aux participants placés en liste d'attente d'autres activités susceptibles de répondre à leurs besoins. <li data-bbox="824 415 1338 856">• Les proches apportent généralement un soutien précieux aux personnes ayant des incapacités. Afin de favoriser la participation des personnes ayant des incapacités, il pourrait donc être envisagé de les inclure au sein de votre activité. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="867 720 1338 856">– Offrez la possibilité aux participants d'être accompagnés de leur conjoint ou d'un proche durant l'activité.
<p data-bbox="269 894 565 926">Gestion des absences</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="824 898 1321 1146">• Dans certaines activités d'équipe (ex. : le bridge), l'absence d'un membre peut affecter la participation de son partenaire. Différentes mesures peuvent être envisagées pour résoudre ce problème. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="867 1167 1349 1272">– Demandez aux participants de signaler leur absence à l'avance (ex. : 24 heures d'avis). <li data-bbox="867 1293 1338 1356">– Mettez en place une banque de remplaçants à contacter. <li data-bbox="867 1377 1292 1482">– Envoyez un appel à tous par courriel pour trouver un remplaçant.

4.1.6 Interventions relatives à des situations délicates

La cohabitation d'une diversité de participants et la conciliation de leurs besoins et intérêts peuvent poser un réel défi et représenter des enjeux considérables pour les personnes qui gèrent des activités.



D'un côté, il est souhaitable d'inclure au maximum dans les activités régulières les personnes qui présentent des incapacités ou d'autres conditions qui ont un impact sur leur participation. De l'autre, le milieu d'accueil comporte nécessairement certaines limites (ex. : manque de ressources humaines, matérielles ou informationnelles).

Il est donc possible que, dans certains cas, l'inclusion des personnes ayant des incapacités nécessite quelques ajustements. Pour gérer de telles situations, nous vous proposons un processus en plusieurs étapes. L'idée est de considérer l'arrêt de la participation à une activité uniquement comme un ultime recours et d'essayer au préalable diverses stratégies. Par ailleurs, ces situations devraient toujours être abordées avec une grande délicatesse et appréhendées sous l'angle du dialogue avec la ou les personnes concernées.

- 1.** Dans un premier temps, prévenez au mieux les situations délicates en informant clairement les participants potentiels sur les exigences et les prérequis de l'activité.

Au besoin, organisez une période d'essai permettant aux personnes de juger si elles ont les capacités requises pour participer à l'activité. Il importe de s'assurer que les personnes pourront prendre une décision éclairée dans leur choix d'activité.

Il peut être aussi pertinent de se doter d'un cadre de fonctionnement et de le faire connaître aux participants. Celui-ci précise le fonctionnement dans l'activité, notamment les règles reliées au jeu et à l'activité ainsi qu'aux relations interpersonnelles. Ce cadre peut mieux faire connaître les lignes directrices en matière d'inclusion, d'ouverture et de respect entre les participants. Il peut permettre aussi d'axer la participation sur le plaisir et de diminuer les enjeux liés à la performance et à la compétition.

2. Dans un deuxième temps, lorsqu'une situation délicate survient, ayez un réflexe d'ouverture. Évaluez d'abord les possibilités d'accommodements à l'intérieur de l'activité qui pourraient permettre à la personne de poursuivre sa participation. Par exemple, la personne peut-elle effectuer les exercices en position assise? La personne peut-elle utiliser un vélo électrique? La personne peut-elle bénéficier de mentorat ou d'un pairage?

Quelles que soient les solutions, il importe de penser au préalable aux conséquences éventuelles des solutions choisies pour la personne et pour le groupe.

3. Ensuite, dans un troisième temps, vous pourriez considérer la possibilité de créer des sous-groupes de différents niveaux d'intensité en fonction des exigences : expérience, durée, distance, etc. Faites attention à la manière de nommer ces groupes de façon à ne pas stigmatiser une partie des participants.

Essayez toutefois de prévoir des moments d'échange ou de participation commune entre les différents sous-groupes. Il pourrait notamment être envisagé de faire une rotation des équipes pour éviter la formation de clans.

Ici également, il faut penser à l'avance aux incidences possibles de telles mesures sur les personnes concernées et sur le groupe.

4. Dans un quatrième temps, si les problématiques persistent, vous pourriez aborder individuellement la ou les personnes concernées.

Premièrement, nommez vos observations en rapportant des comportements ou des situations précises. Rappelez également les exigences ou prérequis à l'activité dont les participants ont été informés.

Deuxièmement, discutez avec la personne : demandez-lui son avis (ex. : que pensez-vous de la situation?).

Troisièmement, décidez, conjointement avec la personne, quelle solution doit être apportée. La personne a-t-elle pensé à d'autres solutions? Il est préférable d'arriver à un commun accord, si possible.

5. Dans un dernier temps, vous pourriez orienter la personne vers une activité plus adaptée à l'intérieur de l'organisation ou dans un autre organisme. La personne ne doit pas rester sans occasions de participation sociale. Si tel est le cas, la possibilité d'un remboursement ou d'un rabais sur une autre activité peut être envisagée.

4.2 L'ACCUEIL DES PARTICIPANTS

L'accueil des participants dans les activités constitue une priorité d'action fondamentale dans une démarche d'inclusion.

Améliorer le processus d'accueil permet de limiter l'exclusion des personnes ayant des incapacités et de soutenir la pleine participation de tous. De manière plus précise, cette priorité implique de :

- 1) Prévoir des mesures formelles d'accueil et de tenir compte de la dynamique de groupe dans les activités;
- 2) Renforcer l'accueil offert aux nouveaux membres;
- 3) Véhiculer une philosophie commune de l'accueil à même de favoriser des interactions positives entre les membres.



Pourquoi ne jamais négliger la dimension relationnelle

Bien que l'accueil dans les activités puisse sembler aller de soi, il importe de ne pas la négliger. Le climat de groupe et la qualité des relations entre les participants ont une influence majeure sur l'inclusion, selon les écrits scientifiques et les données recueillies sur le terrain.

En effet, les dynamiques relationnelles peuvent influencer fortement la participation sociale des aînés avec des incapacités et des autres membres, comme en témoigne le tableau qui suit :

Facilitateurs	Obstacles
<ul style="list-style-type: none">• Complicité et respect au sein du groupe	<ul style="list-style-type: none">• Peu de communication entre les participants;• Formation de sous-groupes hermétiques (clans).

Dans la même lignée, les attitudes que les participants adoptent entre eux ont une incidence sur la participation sociale des aînés avec des incapacités et sur celle des autres. Le tableau ci-bas en donne quelques exemples :

Facilitateurs	Obstacles
<ul style="list-style-type: none">• Intérêt envers les autres;• Ouverture d'esprit.	<ul style="list-style-type: none">• Tendance à la critique;• Manque de flexibilité (rigidité);• Forte compétitivité;• Malaises.

Des outils pour travailler le climat de groupe

Le climat de groupe et les relations interpersonnelles apparaissent souvent comme des éléments intangibles, difficiles à prévoir et à contrôler. Il existe néanmoins différents outils permettant de travailler ces dimensions. Nous en proposons quelques-uns dans cette sous-section du guide. Plus précisément, les mesures et outils suggérés incluent :

- 1) Une liste de recommandations liées à l'accueil;
- 2) Un protocole de jumelage pour les nouveaux participants;
- 3) Un aide-mémoire pour les organisateurs;
- 4) Un descriptif de bénévole responsable de l'accueil.

4.2.1 Recommandations en matière d'accueil

Un certain nombre de recommandations générales méritent considération afin d'orienter les efforts pour améliorer l'accueil au sein d'une activité. La liste qui suit les expose de manière succincte.



Liste de recommandations

A. Recommandations liées au déroulement de l'activité

- 1) Comprendre la vision d'accueil de votre organisme et y adhérer.
- 2) Au sein de l'équipe qui organise une activité, mandater des membres à titre de responsables (personnes dédiées) de l'accueil et de l'intégration des membres participants.
- 3) S'assurer que les personnes responsables de l'accueil et de l'intégration d'une activité comprennent les rôles qu'elles ont à jouer et qu'elles ont en main toute l'information nécessaire pour accomplir leur tâche. Une rencontre préalable est fortement suggérée non seulement afin de clarifier le rôle et de donner l'information, mais aussi afin de préciser les attentes et les besoins des bénévoles.
- 4) S'assurer que les personnes responsables de l'accueil sont identifiées clairement (ex. : collier de couleurs, foulards, dossards, chandail, chapeau, cocardes, drapeau, etc.). En tenant compte de la réalité de chaque activité, la créativité est bienvenue!
- 5) Au début de la tenue de l'activité, il est recommandé de réserver un temps pour effectuer un « tour de table » et un « comment ça va? ».

Le tour de table permet à chaque participant, surtout aux nouveaux, de briser la glace en disant son nom. Cette première technique d'animation permet aussi au responsable de l'activité et à son équipe de se faire connaître. Ainsi, les membres qui ont des questions ou des besoins particuliers savent vers qui se tourner.

La technique du « comment ça va? » permet quant à elle de saisir l'état global de la personne et d'éviter d'interpréter les réactions d'autrui comme des attaques personnelles. Il s'agit pour le participant de décrire en une phrase dans quel état il se sent à son arrivée. Ainsi, une personne qui parle et qui en voit une autre bâiller, par exemple, n'en fera pas une affaire personnelle si l'autre a dit d'entrée de jeu qu'elle avait passé une très mauvaise nuit.
- 6) Présenter les nouveaux participants au reste du groupe.
- 7) Favoriser le parrainage comme moyen facilitant l'accueil et l'intégration des participants.
- 8) Mettre à la disposition des participants des moyens facilitant l'expression de leurs besoins, de leurs attentes ou de leurs idées (ex. : rencontre d'information-évaluation, questionnaire d'évaluation de la satisfaction, boîte à suggestions, sondage informatisé, etc.).

Liste de recommandations

- 9) Partager l'information (règles de fonctionnement, réalités organisationnelles, déroulement, politiques CJR, valeurs, etc.) et utiliser divers moyens pour diffuser cette information (ex. : chaîne téléphonique, tableau, programmation, courriel, poste, Info-CJR, site Internet de la CJR, message sur la boîte vocale, etc.).
- 10) Durant l'activité, prévoir un service d'accompagnement individualisé offert par des bénévoles pour les membres éprouvant certaines difficultés (ex. : difficulté à entendre ou à voir, mobilité réduite, claustrophobie, etc.).
- 11) Lorsqu'un conflit, des tensions ou de l'intimidation se déclarent, s'assurer d'intervenir rapidement afin de désamorcer la situation avant qu'elle ne dégénère.
- 12) Afin d'éviter que certains participants se retrouvent isolés, assigner des places à l'avance ou former préalablement les équipes en tirant au sort.
- 13) Repérer les personnes seules et les inviter à se joindre à d'autres en faisant le lien, ou les jumeler à celles-ci pour favoriser leur intégration.
- 14) Penser à effectuer des rotations de places ou d'équipes afin de permettre à tous les membres du groupe de tisser des liens entre eux et d'éviter la formation de clans trop hermétiques.
- 15) Sensibiliser les participants aux conséquences d'une compétition malsaine dans l'activité. Leur faire valoir les bienfaits de la participation sociale et de l'inclusion sur le bien-être des aînés.
- 16) Rappeler aux participants l'importance de participer pour le plaisir et le fait de se réunir.

B. Recommandations liées à l'environnement physique

- 1) S'assurer que l'endroit où se déroule l'activité est bien identifié par des affiches (logo de l'organisme, titre de l'activité, affiches de circulation, etc.) et que le lettrage est de grande taille.

- 2) Rendre le lieu de l'activité tout aussi accueillant que l'équipe qui l'organise.

Disposition de la salle : Les tables favorisent-elles le mélange des participants? Y a-t-il assez d'espace entre les participants? Les participants peuvent-ils circuler librement?

Table d'accueil : Y a-t-il une table pour l'accueil? Qui y sera en permanence? Cette table encombre-t-elle la circulation ou l'accès au vestiaire, aux toilettes? Est-elle près de l'entrée ou de l'arrivée des membres?

Liste de recommandations

Luminosité : Les personnes ayant une déficience visuelle peuvent être incommodées par une luminosité trop forte ou trop faible. Il faut aussi éviter qu'elles soient placées face à une fenêtre.

Penser aussi ambiance : si l'activité ne demande pas de lecture, une luminosité tamisée favorise une ambiance plus chaleureuse.

Décoration : Une touche de couleurs sur les tables, sur la table d'accueil ou sur les murs prédispose les participants à se détendre et à fraterniser (fleurs de plastique, perles, bonbons, cartons avec chiffres, affiches de l'organisme (logo), bougies à piles, etc.).

- 3) S'assurer que la table d'accueil et les autres tables (ex. : registraire, inscriptions, etc.) sont clairement identifiées.
- 4) S'assurer que le point de ralliement est clairement identifié (grand carton, drapeau, édifices, moyens de transport particuliers (ex. : autocar), etc.) ainsi que les personnes responsables lors de cette activité.

4.2.2 Vision et représentation de l'accueil

Une mesure intéressante à adopter consiste à définir la vision de l'accueil qui devrait prévaloir dans l'organisme et les différentes activités. Celle-ci gagnerait notamment à être traduite en comportements concrets, par exemple le fait de saluer, de sourire, d'aller vers les nouveaux venus, etc.

Une stratégie connexe consiste à représenter l'accueil souhaité au moyen d'un personnage, d'un logo ou d'un slogan, qui représente cette vision de manière synthétique. Le personnage, le pictogramme ou le slogan développé pourra, par la suite, être utilisé dans le cadre de différentes activités et intégré à divers documents afin de véhiculer la vision de l'accueil retenue par l'organisme.

Une définition de l'accueil vous est proposée à l'[annexe 4.22](#), de même qu'une représentation picturale de l'accueil (propriété de la CJR). Vous pouvez évidemment vous en inspirer pour développer vos propres outils. L'important est que ces derniers soient en accord avec les valeurs et la culture de votre organisation.



4.2.3 Système de parrainage

La mise en place d'un système de parrainage ou de jumelage entre les nouveaux participants à une activité et des participants plus expérimentés constitue une autre mesure favorable à l'accueil.

Le rôle des parrains consiste essentiellement à accueillir les nouveaux participants, à explorer avec eux leurs besoins et attentes par rapport à l'activité, à répondre à leurs questions et à leur fournir des informations.



Un tel système peut avoir plusieurs retombées positives. Premièrement, il procure un sentiment de satisfaction aux parrains du fait de donner de l'aide. Deuxièmement, il peut contribuer à diminuer la charge de travail des responsables d'activité une fois bien implanté. Troisièmement, il peut favoriser l'intégration des nouveaux participants à l'activité et contribuer à leur satisfaction.

Ce système peut être implanté avec quelques variantes à une pluralité d'activités. Les activités qui se déroulent sur plusieurs semaines ou qui nécessitent un savoir-faire particulier sont évidemment directement concernées : ski de fond, crible, bridge, tricot, etc. Toutefois, les activités ponctuelles et de sociabilité pourraient également bénéficier d'un tel système. Les instructions nécessaires pour les responsables d'activité et les parrains sont présentées aux [annexes 4.23 et 4.24](#).

4.2.4 Aide-mémoire sur l'accueil et description du rôle d'accueillant

Les responsables d'activité ont de nombreuses responsabilités : gestion du budget, planification des plages horaires, encadrement des bénévoles, etc. Dans ce contexte, il se peut qu'il soit difficile pour eux d'assurer un accueil optimal aux participants. De plus, certains responsables peuvent s'estimer moins aptes à prendre en charge cet aspect de la gestion d'une activité, ou se sentir moins à l'aise.



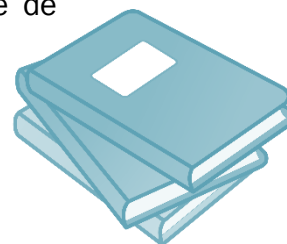
Afin de les aider à accomplir cette facette de leur rôle, deux outils sont proposés. Le premier est un aide-mémoire qui précise les éléments à prévoir afin d'améliorer l'accueil au sein de leur activité (voir [annexe 4.25](#)). Le second est un descriptif de tâches du responsable à l'accueil, désigné par l'expression « accueillant » (voir [annexe 4.26](#)). Ce bénévole pourra soutenir le responsable d'activité en assurant la gestion de l'accueil durant l'activité, réduisant ainsi la charge de travail du responsable.

BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE



BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE

Afin d'approfondir la réflexion, une bibliographie sélective composée de quelques références est suggérée. Elle porte sur différents sujets liés à l'inclusion, au vieillissement et aux incapacités. Afin de faciliter la consultation, les références sont classées par thèmes.



1. Déficience, incapacités et handicap

Fougeyrollas, P. (2010). *Le funambule, le fil et la toile. Transformations réciproques du sens du handicap*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.

Fougeyrollas, P., Cloutier, R., Bergeron, H., Côté, J. et St-Michel, G. (1998). *Classification québécoise. Processus de production du handicap*. Québec, RIPPH/SCCIDIH.

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*. Québec : Gouvernement du Québec.

Organisation mondiale de la santé. (OMS). (1988). *Classification internationale des handicaps : déficiences, incapacités et désavantages*. Paris : CTNERHI-INSERM.

Organisation mondiale de la santé (OMS). (2014). *International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*. Repéré à : http://www.who.int/classifications/icf/icf_more/en/

2. Inclusion, intégration, ségrégation et exclusion

Bélanger, S. (2006). Conditions favorisant l'inclusion scolaire : attitudes des enseignantes du primaire. Dans Dionne, C., et N. Rousseau (Éds.), *Transformation des pratiques éducatives. La recherche sur l'inclusion scolaire*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Billette, V. et Lavoie, J.-P. (2010). Vieillissements, exclusions sociales et solidarités. Dans Charpentier, M., Guberman, N., Billette, V., Lavoie, J.-P., Grenier, A. et I. Olazabal (dir.), *Vieillir au pluriel : perspectives sociales* (p. 1-22). Québec : Presses de l'Université du Québec.

- Billette, V., Lavoie, J.-P., Séguin, A.-M. et Van Pevenage, I. (2012). Réflexions sur l'exclusion et l'inclusion sociale en lien avec le vieillissement. L'importance des enjeux de reconnaissance et de redistribution, *Frontières*, 25(1), 10-30.
- Dionne, C. et Rousseau, N. (2006). Transformation des pratiques éducatives : la recherche sur l'inclusion préscolaire et scolaire. Dans C., Dionne et N., Rousseau (Éds). *Transformation des pratiques éducatives. La recherche sur l'inclusion scolaire*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Mitchell, A. et Shillington, R. (2002). *Poverty, Inequality and social Inclusion. Perspectives on social inclusion working papers series*. Laidlaw Foundation, repéré à :
https://laidlawfdn.org/wp-content/uploads/2014/08/wpsosi_2002_december_poverty-inequality.pdf
- Thomazet, S. (2008). L'intégration a des limites, pas l'école inclusive ! *Revue des sciences de l'éducation*, 34(1), 123-139.

3. Participation sociale des aînés

- Gouvernement du Québec. (2006). *Étude sur la participation des aînés au développement de la société et sur les politiques du vieillissement au sein de quelques administrations de l'OCDE*. Recherche effectuée par l'Observatoire de l'administration publique de l'ÉNAP. Québec : Gouvernement du Québec.
- Gouvernement du Québec. (2007). *Stratégie d'action en faveur des aînés. Un milieu de vie amélioré, une participation encouragée*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Gouvernement du Québec. (2009). *Plan stratégique 2008-2012 – Ministère de la Famille et des Aînés*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Gouvernement du Québec. (2012). *Vieillir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Institut de la statistique du Québec. (2013). *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011. Utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Institut national de santé publique du Québec. (2010). *Vieillesse de la population, état fonctionnel des personnes âgées et besoins futurs en soins de longue durée au Québec*. Montréal : Gouvernement du Québec.

- Lacroix, N. et Raymond, É. (2015). *Aînés ayant des incapacités et participation aux organisations d'aînés. Recension des écrits*. Chaire de recherche Marcelle-Mallet sur la culture philanthropique, Université Laval. Repéré à : https://www.researchgate.net/publication/272507182_Aines_ayant_des_incapacites_et_participation_aux_organisations_d_aines_Recension_des_ecrits
- Levasseur, M. et Raymond, É. (2013). *La participation sociale des aînés : vers le développement d'interventions favorisant un vieillissement en santé*. Présentation aux journées de la prévention organisées par l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé, Paris.
- Organisation des Nations Unies. (2002). *Rapport de la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement*. New York, Organisation des Nations Unies.
- Organisation des Nations Unies. (2005). *The framework for monitoring, review and appraisal of the Madrid International Plan of Action on Ageing*. New York : Organisation des Nations Unies.
- Organisation des Nations Unies. (2008). *Guide to the National Implementation of the Madrid International Plan of Action on Ageing*. New York, Organisation des Nations Unies.
- Organisation mondiale de la santé (OMS). (2002). *Vieillir en restant actif. Cadre d'orientation*. Madrid : Organisation mondiale de la santé.
- Raymond, E., Gagné, D., Sévigny, A. et Tourigny, A. (2008). *La participation sociale des aînés dans une perspective de vieillissement en santé. Réflexion critique appuyée sur une analyse documentaire*. Québec, Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Institut national de santé publique du Québec, Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec et Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval.
- Raymond, É. et Grenier, A. (2012). Vieillissement actif et aînés handicapés au Québec : Duo du possible ou mirage ? *Les politiques sociales*, 1-2, 113-125.
- Raymond, É. et Grenier, A. (2013). Participation in Policy Discourse: New Form of Exclusion for Seniors with Disabilities? *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*, 32(2), 117-129.
- Raymond, É., Grenier A. et Hanley, J. (2014). Community Participation of Older Adults with Disabilities. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 24(1), 50-62.

Raymond, É., Sévigny, A. et Tourigny, A. (2012). *Participation sociale des aînés : la parole aux aînés et aux intervenants*. Québec, Institut national de santé publique du Québec, Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval, Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale et Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec du Centre hospitalier affilié universitaire de Québec.

Statistique Canada. (2007). *Un portrait des aînés au Canada*. Produit n° 89-519-XWF au catalogue de Statistique Canada. Ottawa : Gouvernement du Canada.

4. Intervention collective et gestion de projet

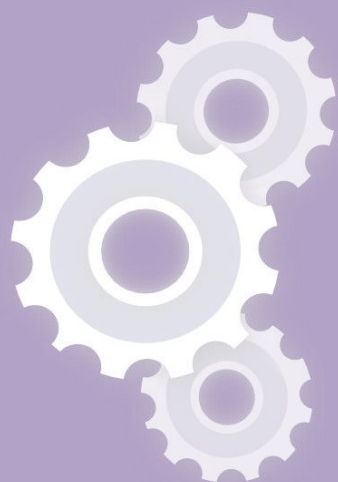
Laflamme, M. (2014). *Le projet d'intervention communautaire : Guide pour le concevoir et le réaliser*. Anjou : Groupe Fides.

Lavoie, J. et Panet-Raymond, J. (2014). *La pratique de l'action communautaire*. Québec : Presses de l'Université Laval.

ANNEXES



ANNEXE DE LA SECTION 1 : LA DÉMARCHE D'INCLUSION



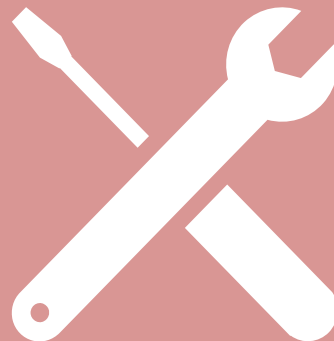
**ANNEXE 1.1 – FACTEURS PERSONNELS ET ENVIRONNEMENTAUX ASSOCIÉS
À LA PARTICIPATION SOCIALE DES AÎNÉS AYANT DES INCAPACITÉS**

Types de facteurs	Catégories de facteurs	Facteurs spécifiques
Facteurs personnels	Facteurs identitaires	Le genre (masculin ou féminin)
		L'âge
		Le niveau de scolarité
	Aptitudes	Les pertes sensorielles
		Les capacités motrices
		Les déficiences intellectuelles
	Systèmes organiques	L'état de santé physique
		L'état de santé mentale
	Facteurs environnementaux	Environnement personnel
Les événements difficiles (décès d'un proche, déménagement, etc.)		
Environnement communautaire		Le degré d'urbanisation (milieu urbain ou rural)
		Le quartier de résidence (aménagement physique, ex. : rues, trottoirs, signalisation, etc.)
		Les caractéristiques des organismes (offre d'activités, mesures d'accommodation, formation des ressources humaines, taille des effectifs, accessibilité physique, etc.)
Environnement sociétal		Politiques et programmes publics (financement des services sociaux et de santé, programmes d'accessibilité physique, accès au transport en commun et au transport adapté, assurances, etc.)
		Vie politique et dynamique des mouvements sociaux (priorités des politiciens, représentation dans les mouvements sociaux)
		Systèmes de valeurs et de croyances (standards de réussite, attitudes et préjugés liés aux incapacités et au vieillissement, peurs, etc.)

Source : Lacroix et Raymond, 2015.

ANNEXES DE LA SECTION 2 :

**LES ORIENTATIONS ET LES
LEVIERS ORGANISATIONNELS**



ANNEXE 2.1 – CANEVAS D'ENTREVUE INDIVIDUELLE SUR L'INCLUSION ET LA PARTICIPATION SOCIALE

Thème 1 : Expérience de situations à l'intérieur de l'organisme où des membres ont vécu des limites à leur participation

Questions possibles :

- Comment définissez-vous une personne qui a de la difficulté à participer?
- Quels sont les signes visibles?
- Quels sont les signes invisibles?
- Dans votre activité, racontez-nous une situation où vous avez été témoin de la difficulté d'une personne à participer (situation actuelle ou passée).
- Comment avez-vous réagi?
- Comment vous êtes-vous senti?
- Quel a été l'impact sur l'activité?
- Quelles mesures avez-vous mises en place pour assurer l'inclusion d'une ou des personnes?
- Comment les autres personnes ont-elles réagi?
- Dans votre activité, considérez-vous que les personnes avec des limitations fonctionnelles ou des incapacités peuvent participer comme les autres?
- Si oui, comment vous assurez-vous de leur participation?
- Si non, quelles sont les limites de votre activité qui empêchent leur participation?
- Quels sont les prérequis pour participer à votre activité de la CJR?

Thème 2 : Suggestions et recommandations pour améliorer l'accueil et l'inclusion des personnes faisant face à des obstacles à leur participation aux activités de l'organisme

Questions possibles :

- Quels sont, selon vous, les obstacles actuels à l'inclusion des membres de la CJR qui présentent des limitations fonctionnelles ou des incapacités?
- Quelles sont, selon vous, les pistes de solutions à mettre en place pour prévenir ces obstacles?

ANNEXE 2.2 – CANEVAS POUR GROUPE DE DISCUSSION SUR L'INCLUSION ET LA PARTICIPATION SOCIALE

Thème 1 : Expérience de situations à l'intérieur de l'organisme où des membres ont vécu des limites à leur participation

Questions possibles :

- Comment définissez-vous une personne qui a de la difficulté à participer?
- Quels sont les signes visibles?
- Quels sont les signes invisibles?
- Dans les activités auxquelles vous participez, racontez-nous une situation où vous avez été témoin de la difficulté à participer d'une personne (situation actuelle ou passée).
- Comment avez-vous réagi?
- Comment vous êtes-vous senti?
- Quel a été l'impact sur l'activité?
- Dans les activités auxquelles vous participez, qu'est-ce qui rendrait impossible l'inclusion d'une personne?
- Quels sont les obstacles liés à l'organisation et au déroulement de l'activité?
- Quels sont les obstacles liés à la personne (état de santé, attitude, comportement)?
- Selon vous, quels sont les prérequis pour participer à une activité de la CJR?

Thème 2 : Expérience personnelle d'obstacles auxquels vous avez dû faire face

Questions possibles :

- Racontez-nous une situation où vous avez dû faire face à un obstacle qui a limité votre participation à une activité.
- Comment vous êtes-vous senti?
- Comment le responsable a-t-il réagi? Quelles sont les mesures qui ont été mises en place pour vous aider à participer?
- Quel a été l'impact sur le déroulement de l'activité?
- Si une limitation fonctionnelle ou une incapacité vous privait de votre activité préférée à la CJR, quelle serait votre réaction?
- Quelles seraient les conséquences de votre non-participation?
- Qu'est-ce que vous feriez?
- Quelles mesures aimeriez-vous voir mises en place par la CJR pour prévenir une telle situation?

ANNEXE 2.3 – QUESTIONNAIRE DE SONDAGE SUR LA PARTICIPATION SOCIALE

1. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

- 55-60
- 60-65
- 65-70
- 70-75
- 75-80
- 80-85
- 90-95
- 95 et plus

2. À quel genre vous identifiez-vous?

- Masculin
- Féminin
- Autre

3. Est-ce la première année que vous êtes membres à la CJR?

- Oui
- Non

* Sinon, depuis combien de temps êtes-vous membre de la CJR (en années)?

4. À la présente session, effectuez-vous du bénévolat au sein de la CJR?

- Oui
- Non
- Autre, précisez

5. Parmi les activités listées ci-dessous, auxquelles êtes-vous inscrit à la présente session? (Cochez toutes les réponses applicables.)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tous Azimut | <input type="checkbox"/> Déjeuners mensuels |
| <input type="checkbox"/> Autres conférences | <input type="checkbox"/> Activité spéciale (Noël, 20 ^e anniversaire) |
| <input type="checkbox"/> Ciné-discussion | <input type="checkbox"/> Repas thématiques (homards, cailles, vin et fromage, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Cribb | <input type="checkbox"/> Ski de fond |
| <input type="checkbox"/> Club de tricot | <input type="checkbox"/> Raquette |
| <input type="checkbox"/> Bridge | <input type="checkbox"/> Conditionnement physique |
| <input type="checkbox"/> iPad | <input type="checkbox"/> Vélo |
| <input type="checkbox"/> Scrabble | <input type="checkbox"/> Pétanque |
| <input type="checkbox"/> Groupe vocal | <input type="checkbox"/> Shuffleboard |
| <input type="checkbox"/> Je me raconte | <input type="checkbox"/> Golf |
| <input type="checkbox"/> Cours de langue | <input type="checkbox"/> Tennis |
| <input type="checkbox"/> Massage ou réflexologie | <input type="checkbox"/> Club de marche |
| <input type="checkbox"/> Sortie culturelle | <input type="checkbox"/> Croquet |
| <input type="checkbox"/> Voyage d'un jour | <input type="checkbox"/> Camping |
| <input type="checkbox"/> Voyage court (moins d'une semaine) | <input type="checkbox"/> Tai Chi |
| <input type="checkbox"/> Voyage long (plus d'une semaine) | <input type="checkbox"/> Yoga |
| <input type="checkbox"/> Danse en ligne | <input type="checkbox"/> Quilles |
| | <input type="checkbox"/> Autre, précisez : |
-

6. Que retirez-vous de votre participation aux activités de la CJR? (Cochez toutes les réponses applicables à votre situation.)

- Maintenir ou améliorer ma santé physique
- Maintenir ou améliorer ma santé mentale (me détendre, améliorer mon humeur, etc.)
- Maintenir ou améliorer mes capacités cognitives (mémoire, attention, etc.)
- Rencontrer, échanger et élargir mon réseau social
- Développer mes connaissances et compétences
- Développer ma confiance personnelle (me valoriser, découvrir mes forces, me sentir utile, etc.)
- Faire des activités que j'aime (me divertir, m'amuser, etc.)
- Autre, précisez : _____

7. Avez-vous déjà arrêté de participer à une activité de la CJR pour des raisons de santé?

- Oui
- Non
- Autre, précisez : _____

* Si oui, pouvez-vous préciser les difficultés rencontrées? Sinon, passez directement à la question suivante.

8. Avez-vous déjà arrêté de participer à une activité de la CJR en raison de perte ou d'une diminution de vos capacités?

- Oui
- Non
- Autre, précisez : _____

* Si oui, pouvez-vous préciser les difficultés rencontrées? Sinon, passez directement à la question suivante.

9. Avez-vous déjà arrêté de participer à une activité de la CJR en raison des relations difficiles avec les membres ou les responsables?

- Oui
- Non
- Autre, précisez : _____

* Si oui, pouvez-vous préciser les difficultés rencontrées? Sinon, passez directement à la question suivante.

10. Avez-vous déjà arrêté de participer à une activité en raison de difficultés à vous inscrire?

- Oui
- Non
- Autre, précisez : _____

* Si oui, pouvez-vous préciser pourquoi?

11. Avez-vous déjà arrêté de participer à une activité de la CJR en raison du coût financier exigé?

- Oui
- Non
- Autre, précisez : _____

* Si oui, pouvez-vous préciser pourquoi?

12. Quelles raisons pourraient vous pousser à quitter la CJR?

13. Souhaitez-vous renouveler votre adhésion à la CJR l'an prochain?

- Oui
- Non
- Autre, précisez : _____

* Expliquez votre réponse.

14. Parmi les catégories d'activités qui suivent, indiquez laquelle ou lesquelles correspondent à vos intérêts. (Cochez toutes les réponses applicables.)

Activités sportives (marche, aérobic, conditionnement physique, etc.)	
Activités de relaxation (tai-chi, yoga, méditation, etc.)	
Danse (salsa, danse en ligne, expression corporelle, etc.)	
Arts plastiques (peinture, dessin, sculpture, etc.)	
Artisanat (tricot, scrapbooking, poterie, etc.)	
Cuisine (préparation de conserves, préparation de confitures, cuisines collectives, etc.)	
Rencontres d'échange (cafés-rencontres, groupes de discussion, etc.)	
Jeux d'adresse (poches, dards, etc.)	
Jeux de société et de hasard (bingo, cartes, etc.)	
Cinéma (sorties au cinéma, projection de séries télévisées, etc.)	
Spectacles (sorties au théâtre, sorties à l'orchestre, etc.)	
Activités musicales (chant choral, ensemble musical, etc.)	
Conférences et ateliers éducatifs (cours de premiers soins, causerie sur les droits des aînés, etc.)	
Centre de documentation (prêts de livres, prêts de jeux de société, etc.)	
Jardin communautaire (potager, plate-bande de fleurs, etc.)	
Sorties de groupe (rencontre dans un café du quartier, visite d'organismes du quartier, etc.)	
Art dramatique (troupe de théâtre, improvisation, etc.)	
Autre, précisez :	

15. Quelles mesures pourraient être mises en place afin de faciliter votre participation aux activités de la CJR?

16. Quelles nouvelles activités la CJR pourrait-elle mettre en place afin de répondre à vos besoins?

ANNEXE 2.4 – QUESTIONNAIRE DE SONDAGE SUR LA SANTÉ ET LES CAPACITÉS⁶

1. En général, trouvez-vous que votre santé est :
(Encerclez une seule réponse.)

Excellente	1	Passable	4
Très bonne	2	Mauvaise	5
Bonne	3		

2. Les questions qui suivent portent sur les activités que vous pourriez avoir à faire au cours d'une journée normale. Votre état de santé vous limite-t-il dans ces activités? Si oui, dans quelle mesure?

(Encerclez un seul chiffre par ligne.)

	Mon état de santé me limite <u>beaucoup</u>	Mon état de santé me limite <u>un peu</u>	Mon état de santé ne me limite <u>pas du tout</u>
A. Activités modérées comme déplacer une table, passer l'aspirateur, jouer aux quilles ou au golf	1	2	3
B. Monter quelques étages à pied	1	2	3

3. Au cours des quatre dernières semaines, avez-vous rencontré l'une ou l'autre des difficultés suivantes dans vos activités quotidiennes habituelles à cause de votre état de santé physique?

(Encerclez un seul chiffre par ligne.)

	<u>Qui</u>	<u>Non</u>
A. Avez-vous accompli moins de choses que vous l'auriez voulu?	1	2
B. Avez-vous été limité dans la nature de vos tâches ou de vos activités?	1	2

⁶ Source : Spoth, R. L. et Dush, D. M. (1988). The adult health concerns questionnaire: a psychiatric symptoms checklist, *Innovations in clinical practice a sourcebook*, 7, 289-297.

4. Au cours des quatre dernières semaines, avez-vous rencontré l'une ou l'autre des difficultés suivantes dans vos activités quotidiennes habituelles à cause de l'état de votre moral?

(Encerclez un seul chiffre par ligne.)

	<u>Oui</u>	<u>Non</u>
A. Avez-vous accompli moins de choses que vous l'auriez voulu?	1	2
B. Avez-vous été limité dans la nature de vos tâches ou de vos activités?	1	2

5. Ces questions portent sur les quatre dernières semaines. Pour chacune des questions suivantes, donnez la réponse qui s'approche le plus de la façon dont vous vous êtes senti.

(Encerclez un seul chiffre par ligne.)

	<u>La plupart du temps</u>	<u>Souvent</u>	<u>Quelques fois</u>	<u>Rarement</u>	<u>Jamais</u>
A. Vous êtes-vous senti calme et serein?	1	2	3	4	5
B. Aviez-vous beaucoup d'énergie?	1	2	3	4	5
C. Vous êtes-vous senti triste et abattu?	1	2	3	4	5

6. Au cours des quatre dernières semaines, dans quelle mesure votre état physique ou moral a-t-il nui à vos activités sociales habituelles (relations avec la famille, avec les amis, voisins ou autres groupes de personnes)?

(Encerclez une seule réponse.)

Pas du tout	1	Beaucoup	4
Un peu	2	Énormément	5
Moyennement	3		

7. Au cours des quatre dernières semaines, dans quelle mesure la douleur a-t-elle nui à vos activités habituelles (à la maison comme à l'extérieur)?

(Encerclez une seule réponse.)

Pas du tout 1

Un peu 2

Moyennement 3

Beaucoup 4

Énormément 5

8. Comment évaluez-vous votre vision à distance (sans lunettes ou verres correcteurs) (par exemple, pour reconnaître un ami de l'autre côté de la rue)?

Excellente

Très bonne

Bonne

Moyenne

Faible

Ne vois pas

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

9. Comment évaluez-vous votre vision rapprochée (sans lunettes ou verres correcteurs) (par exemple, pour lire un journal ou un magazine)?

Excellente

Très bonne

Bonne

Moyenne

Faible

Ne vois pas

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

10. Utilisez-vous un appareil pour mieux entendre?

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

11. En général, comment évaluez-vous votre ouïe?

- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Faible
- N'entends pas
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

12. Nous avons besoin de savoir si vous éprouvez des difficultés à effectuer des tâches domestiques en raison de problèmes de santé physique. Indiquez si présentement vous éprouvez des difficultés à faire chacune des activités mentionnées ci-dessous.

	Oui	Non	Ne peux pas	Ne le fais pas
Avez-vous de la difficulté à courir un demi-kilomètre?				
Avez-vous de la difficulté à marcher plusieurs centaines de mètres?				
Avez-vous de la difficulté à marcher une centaine de mètres?				
Avez-vous de la difficulté à rester assis deux heures?				
Avez-vous de difficulté à vous lever d'une chaise ou à rester assis de longues périodes de temps?				
Avez-vous de la difficulté à monter plusieurs volées de marches sans vous reposer?				
Avez-vous de la difficulté à monter une volée de marches sans vous reposer?				
Avez-vous de la difficulté à vous pencher?				
Avez-vous de la difficulté à étirer vos bras au-dessus de vos épaules?				
Avez-vous de la difficulté à pousser ou à tirer des objets larges, comme un fauteuil?				
Avez-vous de la difficulté à soulever un poids supérieur à 5 kilos comme un lourd sac d'épicerie?				
Avez-vous de la difficulté à ramasser une pièce de monnaie sur une table?				

13. Comment évaluez-vous votre mémoire à l'heure actuelle?

- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Ne sais pas
- Ne souhaite pas répondre

14. Comparativement à l'année dernière, comment évaluez-vous votre mémoire?

- Meilleure
- Identique
- Moins bonne
- Ne sais pas
- Ne souhaite pas répondre

Administrateurs
1. Accueillir les autres administrateurs avec respect et convivialité.
2. Faciliter leur implication dans des dossiers qui correspondent à leurs intérêts et à leurs compétences.
3. Favoriser un climat de travail accueillant, agréable, ouvert et inclusif, qui permet à chacun de jouer son rôle dans le respect et la dignité.
4. Donner accès à tous les administrateurs à la documentation pertinente, incluant les modalités de fonctionnement du conseil d'administration.
5. Informer tous les administrateurs sur les droits et les responsabilités liés à l'exercice de leurs fonctions et assurer leur protection légale.
6. Participer activement aux activités du conseil d'administration avec bonne foi, compétence, loyauté et honnêteté.
7. Agir au sein du conseil d'administration et avec l'ensemble des membres de l'organisation avec intégrité, prudence, honneur, dignité, respect, probité et impartialité afin d'assurer le bon fonctionnement et le développement harmonieux de l'organisation.
8. Connaître les règlements, les politiques, les pratiques et les procédures administratives de l'organisation.
9. Respecter dans l'exercice de ses fonctions d'administrateur les obligations que la loi, l'acte constitutif et les règlements lui imposent et agir dans les limites des pouvoirs et mandats confiés.
10. S'informer et se préparer adéquatement aux réunions du conseil d'administration.
11. Préserver la confidentialité des débats, échanges et discussions entourant les activités du conseil d'administration même après l'expiration de son mandat.
12. Faire preuve de solidarité et de loyauté envers les membres du conseil d'administration dans la mise en œuvre de ses décisions.
13. Faire primer l'intérêt de l'organisation avant tout et ainsi éviter de se mettre en situation de conflit d'intérêts.

Salariés et bénévoles
1. Exercer sa fonction de bonne foi, au meilleur de ses connaissances et compétences, en interrelation avec les instances supérieures.
2. Respecter la mission, les valeurs, les règlements, les politiques, les pratiques et procédures administratives de même que les décisions du conseil d'administration les impliquant.
3. Communiquer adéquatement avec les participants et favoriser les comportements inclusifs.
4. Respecter la confidentialité des informations recueillies dans l'exercice de ses fonctions et éviter de se mettre en conflit d'intérêts.
5. Agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés.
Membres ou usagers
1. Avoir l'occasion d'appartenir à un groupe, d'échanger et de tisser des liens d'amitié ou d'entraide.
2. Avoir l'occasion de participer à un groupe qui tient compte de leurs limitations ou de leurs conditions de santé.
3. Être présent dans un environnement qui leur permet d'être traités avec respect et dignité en tout temps.
4. Avoir accès à des mécanismes qui leur permettent de faire connaître leurs attentes et de faire valoir leurs opinions.
5. Recevoir une information de qualité sur l'ensemble des activités et sur le fonctionnement de l'organisme (notamment les exigences physiques).
6. Avoir accès à un mécanisme permettant de traiter avec objectivité et confidentialité toute plainte des membres relative à la prestation de services.
7. Respecter les autres personnes qui participent aux activités.
8. Accueillir et accepter d'être à l'écoute des autres membres, particulièrement les nouveaux et ceux ayant des limitations ou d'âge avancé.
9. Se tenir informé sur les orientations de l'organisme.
10. Collaborer avec le responsable d'activité pour favoriser le bon fonctionnement de l'organisation.

1. Formulation et soumission de la plainte par écrit

La plainte doit être formulée par écrit et adressée directement et uniquement à l’ombudsman. Celle-ci doit être transmise par la poste. Dans tous les cas, celle-ci doit être signée et datée. La personne qui porte une plainte peut, par ailleurs, se faire représenter par un tiers. Un formulaire préformaté peut être prévu à cette fin.

2. Évaluation de l’admissibilité de la plainte par l’ombudsman

L’ombudsman juge d’abord si la plainte est recevable dans les 10 jours de sa réception. Dans le cas contraire, il confirme par écrit sa décision au plaignant.

3. Analyse de la plainte par l’ombudsman

L’ombudsman analyse la plainte en consultant toutes les personnes jugées utiles. Dans les trente jours suivant la réception de la plainte, il rédige une lettre adressée au plaignant dans laquelle il présente toutes les recommandations.

4. Transmission des recommandations au conseil d’administration

En même temps, tout en conservant la confidentialité du plaignant, il fait part de ses recommandations au représentant désigné par le conseil d’administration qui en assure alors le suivi et la confidentialité.

Figure 1. Étapes du cheminement d’une plainte



ANNEXES DE LA SECTION 3 :

LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION



**COMITÉ POUR UN
VIEILLISSEMENT
ACTIF DANS LA
DIGNITÉ (VAD)
FIN D'UN PROJET DE RECHERCHE -
Début d'une responsabilisation
collective**



La petite histoire du projet de recherche

Le projet « Pour un vieillissement actif dans la dignité », c'est une recherche-action participative créée par des membres de la C.J.R. désireux que les limitations n'empêchent personne de continuer de faire partie de l'organisme. Rappelons-nous qu'un comité de pilotage réunissant douze personnes a été créé. Toutes ont été partie prenante de l'ensemble des étapes du projet (cueillette de données, analyse, planification, réalisation de l'action, évaluation). En cours de route, se sont ajoutés sept autres membres qui ont contribué activement aux équipes de travail. Cette douzaine de bénévoles a cumulé plus de 2806 heures de bénévolat en trois ans.

Parmi les objectifs généraux poursuivis dans le projet, l'implantation d'une politique sur le *Vieillessement actif dans la dignité* au sein de la C.J.R. et son monitoring occupaient une place centrale. Une large collecte de données qualitative a été menée auprès des membres pour faire un portrait des réalités d'inclusion et surtout d'exclusion des personnes ayant des incapacités à la C.J.R. Cet exercice fructueux a mené à l'identification de quatre grandes priorités d'action : 1) préciser le rôle de la C.J.R. en matière d'inclusion en fonction de sa mission, 2) encadrer les façons de faire en matière d'accueil des participants, 3) soutenir les bénévoles pour la planification des activités et 4) déconstruire des stéréotypes et des préjugés au sujet des aînés avec incapacités. Ces priorités ont été travaillées par quatre équipes de travail. Parmi leurs réalisations, notons : l'actualisation du code de vie; cinq quiz en ligne au sujet de l'inclusion des personnes ayant des incapacités; des recommandations

La bonne nouvelle VAD!

L'activité Yoga a réalisé une journée porte ouverte qui a permis aux membres de s'initier à une activité physique douce, non compétitive et bénéfique à différents niveaux.
Un geste inclusif simple.
Ensemble, vers l'inclusion!

**3- AGIR ENSEMBLE
CONTRE L'INTIMIDATION**



Le 22 mars dernier, le comité VAD offrait une formation à laquelle avaient été invités tous les membres de la C.J.R. L'intimidation des personnes âgées, qu'elles présentent des incapacités ou non, était au cœur du sujet. À l'aide de situations concrètes dans notre regroupement d'aînés, nous avons pu définir et ainsi mieux comprendre et reconnaître des situations d'intimidation. Les conséquences de ces gestes, qu'ils soient délibérés ou non, exprimés directement ou non, ont des effets néfastes chez certaines personnes, que ce soit de l'anxiété, de l'isolement social et même une détresse psychologique. Il est donc important d'agir pour prévenir ce phénomène. Tout manque de respect peut être un motif d'intervenir, qu'il s'agisse d'intimidation ou non. L'inaction nous rend complices de l'intimidation. Cette rencontre d'information nous a donné des pistes de solution, que l'on soit victime, témoin ou auteur de ces actes. Elle nous a également permis d'identifier des ressources disponibles au sein de la C.J.R., dont l'Ombudsman, Rosaire Roy, et également celles de l'extérieur dont Aide Abus Aînés (1-888-489-2287, www.aideabusaines.ca).

AGIR ENSEMBLE CONTRE L'INTIMIDATION

Intimidation. Le mot dérange. Parfois subtile, d'autres fois évidente, l'intimidation est toujours blessante. Elle s'infiltré partout : dans les écoles, au travail, dans les milieux de soins. Elle envahit les réseaux sociaux et est de plus en plus remarquée chez les aînés.

Qui n'a jamais été témoin – ou même victime – d'actes d'intimidation, que ce soit dans un groupe social, dans le voisinage ou parfois, peut-être, avec les membres de la famille?

La solution au problème passe d'abord par une meilleure compréhension de l'intimidation et de ses conséquences, des facteurs de risque et de protection, etc.

Connaître les actions à poser pour les victimes, les témoins et les auteurs de l'intimidation ainsi qu'intervenir adéquatement sont d'autres pas dans la bonne direction.

Enfin, connaître les ressources professionnelles existantes et faire appel à celles-ci est non seulement souhaitable, mais fortement encouragé.

Agir ensemble contre l'intimidation, c'est l'affaire de tous.

TOLÉRANCE ZÉRO!

Tout manque de respect peut être motif à intervenir.

**Pour un Vieillissement actif dans la dignité
CJR de Charlesbourg**



* Dans ce dépliant, le masculin est utilisé sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.

PISTES DE SOLUTION

Si je suis victime

L'intimidation peut avoir des **conséquences graves**. Elle n'est pas banale et vous n'avez pas à la subir. Vous avez **droit au respect** en tout temps. Ne la laissez pas vous gruger, dites-lui non! Vous pouvez mettre un terme à l'intimidation de diverses manières.

- 1) **Je nomme mon inconfort vis-à-vis des paroles ou des gestes blessants aux personnes impliquées en parlant au « je »**. J'essaie de m'affirmer de plus en plus.
- 2) **J'en parle à une personne en qui j'ai confiance** (à mon conjoint, à mon enfant, à un ami, à d'autres participants de mon activité, au responsable de l'activité, etc.). **Partager ce que je vis est déjà un premier pas vers une solution**.
- 3) **Au besoin, je communique avec des ressources professionnelles**. Celles-ci peuvent **m'aider à trouver des solutions** et voir avec moi les **meilleures façons de faire face à l'intimidation**. Comme il n'y a pas de recette magique pour tous les cas, je peux bénéficier d'un **soutien personnalisé** ainsi que d'un **suivi**, pour cheminer **à mon rythme**, selon la situation que je vis.
- 4) **Si je me sens en danger, je contacte le 911.**

**Dans tous les cas, je ne dois pas rester seul.
J'ai le droit de recevoir de l'aide.**

PISTES DE SOLUTION

Si je suis témoin

En tant que témoin, je peux jouer un rôle clé dans la résolution du problème en soutenant la victime et en prenant parti contre l'intimidation. Plusieurs pistes d'action existent :

- 1) Je comprends que la victime peut être **blessée, humiliée**.
- 2) Je vais lui **parler**. Je lui dis que je ne suis pas d'accord avec la façon dont l'auteur de l'intimidation a agi avec elle.
- 3) Je **l'informe qu'il y a des ressources** pour l'aider à faire face à ces comportements inappropriés et je m'engage à lui en **fournir les coordonnées**.
- 4) Si la victime se sent démunie ou incapable d'aller chercher de l'aide, je lui offre d'amorcer la démarche et je **communique moi-même avec les ressources**.
- 5) Je **signale le comportement de l'auteur de l'intimidation** à une personne en autorité. Il ne s'agit pas d'accuser ni de condamner, mais d'**aider les victimes**.
- 6) Conscient que l'intimidation peut mener à l'**isolement**, voire à une **détresse psychologique**, je me fais **accueillant** envers la victime. Je **l'encourage** dans sa démarche. Je lui souligne **ses forces**.

« Les témoins ont du pouvoir s'ils refusent de rester silencieux.
Ils doivent refuser d'être des observateurs passifs. »

« Il faut que la société apprenne à reconnaître et à nommer
l'intimidation. »

Tous doivent être conscients de « l'importance d'être tolérants et
empathiques afin de favoriser le civisme ».

QUELQUES RESSOURCES VERS QUI SE TOURNER

LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS

1 888 489-2287

7 jours, de 8 h à 20 h

GPI LA SOURCE (GROUPE PRIVILÉGIÉ D'INTERVENTION)

418 626-7184

Lundi-vendredi 8 h-17 h 30

TEL-AIDE DE QUÉBEC

418 686-2433

7 jours, de 9 h à minuit

CENTRE DE CRISE DE QUÉBEC

418 688-4240

7 jours, 24 heures

INFO-SANTÉ ET INFO-SOCIAL

811

7 jours, 24 heures

SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE QUÉBEC

911

7 jours, 24 heures

ANNEXE 3.3 – QUIZ 1 SUR LES FORMES D'INCAPACITÉS

Vrai ou faux?

Les troubles de la mémoire représentent la forme d'incapacité la plus importante chez les personnes de 65 ans et plus.

POUR VOUS AIDER...

Définition

Incapacité : difficulté à accomplir une activité physique ou mentale.

Les cinq principales formes d'incapacité chez les 65 ans et plus :

- troubles de l'audition;
- troubles de la vision;
- troubles de la mobilité;
- troubles de l'agilité;
- troubles de la mémoire.

Corrigé :

Faux. Ce sont les troubles de l'agilité (coordination, dextérité) (35,1 %), de la mobilité (déplacement) (34,2 %) et de l'audition (18,5 %) qui sont les plus présents. Ils devancent les troubles de la mémoire, qui n'affectent que 11,6 % de la population des 65 ans et plus. (Note : les données ne tiennent pas compte des aînés vivant dans un logement institutionnel de type CHSLD.)

Source : Institut de la statistique du Québec. (2013). Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011. Utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité. Québec : Gouvernement du Québec.

ANNEXE 3.4 – QUIZ 2 SUR LES BIENFAITS DE LA PARTICIPATION SOCIALE

Nous savons tous à quel point il est plaisant de participer aux activités de l'organisme. Cependant, tous ne savent pas que des études sérieuses ont démontré qu'il y avait bien d'autres bénéfices à tirer de notre participation à de telles activités.

L'une des 3 affirmations suivantes est fausse. Laquelle?

Les gens qui fréquentent des organismes communautaires ou des groupes associatifs ...

- a) sont moins déprimés que les autres;
- b) vont plus souvent chez le docteur;
- c) vivent plus longtemps que les autres.

Corrigé :

C'est l'affirmation b) qui est fausse. Les recherches scientifiques montrent plutôt que les gens qui fréquentent des organismes comme la CJR vont moins souvent chez le médecin. Les recherches montrent aussi qu'ils...

- sont moins déprimés;
- vivent plus longtemps;
- sont moins touchés par le déclin fonctionnel ou cognitif;
- prennent moins de médicaments;
- se sentent mieux dans leur peau.

Conclusion : participer socialement, c'est bon pour le moral, c'est bon pour la santé!

Source : Mélanie Levasseur et Émilie Raymond, La participation sociale des aînés : vers le développement d'interventions favorisant un vieillissement en santé. Présentation aux journées de la prévention organisées par l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé, Paris, 2013.

ANNEXE 3.5 – QUIZ 3 SUR LES PROBLÈMES AUDITIFS

Nous rencontrons souvent des personnes qui ont des **limitations auditives**.

Toutes ces affirmations sont vraies sauf une... à vous de la découvrir!

- a) S'exprimer clairement, avec un débit un peu plus lent, sans exagérer les mouvements du visage, aide la lecture labiale (lire sur les lèvres).
- b) La capacité de lire sur les lèvres varie selon les personnes.
- c) Reformuler autrement un terme ou une phrase peut être un moyen efficace de transmettre une information non comprise.
- d) Les bruits intenses peuvent endommager davantage le système auditif chez les personnes ayant déjà des limitations auditives.
- e) Lorsqu'on s'adresse à une personne ayant une aide auditive, il faut lui parler plus lentement et un peu plus fort.
- f) Les appareils auditifs permettent seulement d'amplifier les sons, ils ne peuvent pas les rendre plus clairs.
- g) Les personnes sourdes peuvent apprécier la musique et le théâtre.

Corrigé : C'est l'affirmation e) qui est fausse. Parler plus lentement peut aider à se faire comprendre, mais il est inutile de hausser le ton. Cela ne fait que distordre la voix lorsqu'elle est amplifiée par un appareil auditif et cela peut être douloureux pour la personne. Faire des phrases courtes, utiliser des mots simples et se placer dans un endroit bien éclairé sont d'autres moyens de faciliter la conversation.

Conclusion : les membres de l'organisme ayant une limitation auditive, portant ou non un appareil auditif, font un premier pas en participant aux activités du club. Nous connaissons maintenant des petits trucs pour faciliter la communication entre nous.

Et si nous les mettions en pratique?

Source : Milot, É., Garcia, V. et Beaudoin, R. (2016). FIS-4105 et FIS-6105. Collaboration interprofessionnelle en appui à la participation sociale dans le champ du handicap : *Questionnaire « Testons nos connaissances »*. Faculté des sciences sociales, École de service social, Université Laval.

ANNEXE 3.6 – QUIZ 4 SUR LES INCAPACITÉS MOTRICES

Nous rencontrons souvent des personnes **en fauteuil roulant**, toutefois, nous ne savons pas toujours comment bien réagir. Mettez vos connaissances à l'épreuve en répondant aux questions suivantes.

Mise en situation A : Renée est à la journée d'inscriptions de la CJR. Elle attend son tour pour s'inscrire à son activité préférée. Juste devant elle se trouve une personne en fauteuil roulant qui vient de se rendre compte qu'elle n'était pas dans la bonne file d'attente. Elle semble avoir de la difficulté à se frayer un chemin pour revenir à l'arrière. Sans attendre un instant, Renée agrippe les poignées du fauteuil et aide gentiment la personne à se rendre à la bonne place. Est-ce que l'action de Renée vous semble adéquate?

Oui Non

Mise en situation B : Lorsque Charles parle avec son ami Guy, qui est en fauteuil roulant, il s'assoit sur une chaise pour se mettre à la même hauteur que lui. Ceci lui permet, de son point de vue, de rendre la conversation plus agréable pour Guy. Est-ce que l'action de Charles vous semble adéquate?

Oui Non

Vrai ou Faux :

Il est préférable d'éviter d'utiliser des mots comme « courir » ou « marcher » lorsque l'on interagit avec une personne ayant des incapacités motrices et qui se déplace en fauteuil roulant.

Vrai Faux

Corrigé :

1. Il ne faut pas présumer que parce qu'une personne a des limitations, elle est dépendante des autres. Si une personne ayant des limitations semble avoir besoin d'aide, demandez-lui toujours si cela est effectivement le cas. La personne peut alors accepter de l'aide ou la refuser. En effet, même si elle semble éprouver des difficultés d'un point de vue extérieur, la personne peut vouloir se débrouiller seule.
2. Il est tout à fait acceptable de s'asseoir à la même hauteur que la personne en fauteuil roulant lors d'une discussion. Cela facilite le contact visuel avec elle et lui évite une extension constante du cou. Un tel geste permettra donc à la personne en fauteuil de se sentir plus à l'aise.
3. Des mots comme « courir » ou « marcher » font partie du vocabulaire de tout le monde. Les personnes ayant des incapacités les emploient elles-mêmes. Il est donc tout à fait acceptable de les utiliser au cours de discussion avec des personnes ayant des incapacités.

ANNEXE 3.7 – QUIZ 5 SUR LE VIEILLISSEMENT ACTIF

Les discours encourageant les personnes âgées à demeurer actives et en santé sont très nombreux et influents.

VRAI OU FAUX?

1. L'expression « vieillissement actif » est issue d'une réunion du C.A. de l'organisme en 2012.

- Vrai
- Faux

2. Un vieillissement actif implique au moins une activité physique.

- Vrai
- Faux

Corrigé :

Question 1 : Faux. Cette expression n'est pas exclusive à l'organisme. Elle a été utilisée bien avant, en Europe et au Canada, notamment. Par exemple, dès 2002, l'OMS (Organisation mondiale de la santé) a produit un document à ce sujet. Le ministère de la Famille et des Aînés du Québec a même intitulé une de ses publications Favoriser le vieillissement actif au Québec, en 2009 :

www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/DocReferenceMADA_final.pdf

Question 2 : Faux.

Votre arthrose fait des siennes? Qu'à cela ne tienne! Après toutes ces années, vous êtes persuadé que plus de la moitié des cellules de votre cerveau en ont pris pour leur rhume? Pas de panique! Car des milliards d'autres neurones n'attendent que vous pour... s'« activer ».

À vos crayons! – ou à vos ordi – pour des mots croisés, cachés ou fléchés, Sudoku, Ken-Ken, etc. Pensez aussi aux jeux d'observation, de mémoire et de stratégie. Les possibilités sont infinies. Et pourquoi ne pas apprendre ou réapprendre à parler une autre langue ou à jouer d'un instrument de musique?

Que dire de l'action bénévole! C'est l'un des nombreux moyens d'être actif socialement. Grâce à elle, on peut contrer la solitude, se garder alerte, se sentir valorisé, etc. Votre mobilité est réduite? Il est possible, dans certains cas, d'apporter votre contribution directement de la maison. Quels que soient vos goûts et votre situation, le personnel du centre d'action bénévole de votre secteur se fera un plaisir de vous guider pour un choix éclairé.

Quel que soit votre âge, une VIE active, dans les domaines physique, intellectuel ou social, est toujours à votre portée. Osez! Pour votre mieux-être!

Une idée parmi d'autres : l'Université du 3^e âge de Québec (UTAQ), Université Laval :

<https://www.utaq.ulaval.ca/cms/site/utaq>

Pour les centres d'action bénévole (CAB) :

<http://cabquebec.org> (Québec), <http://cabaide23.org> (Beauport)
ou <https://cabducontrefort.quebec> (Charlesbourg).

ANNEXE 3.8 – FICHE DE PRÉPARATION D'UNE ENTREVUE POUR CAPSULES VIDÉO

Renseignements	Description
<ul style="list-style-type: none"> • Nom : • No de tél. : • Jour et heure de l'entrevue préparatoire : • Jour et heure du tournage : • Particularité dont il faut tenir compte pour le tournage (habillement, limitations à la mobilité, à la vue ou à l'audition...) : 	
<ul style="list-style-type: none"> • Membre de la CJR depuis quand? • Quelles activités dans la CJR? • Le cas échéant, depuis quand est-il impliqué dans le comité Vieillessement actif dans la dignité? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Comment a-t-il connu le projet Vieillessement actif dans la dignité (VAD)? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi a-t-il une vision/expérience pertinente du projet VAD et de l'inclusion? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Sujet(s) à aborder/angles 	
<ul style="list-style-type: none"> • Traces de vie en lien avec le sujet/angles : éléments de son parcours, occupation, famille, engagements, loisirs... 	
<ul style="list-style-type: none"> • Autres éléments à valoriser : vidéos, photos, souvenirs, activités ou rencontres autour du projet VAD 	

Fiche remplie le :

Par :

ANNEXE 3.9 – FORMULAIRE D'ÉVALUATION D'UNE CONFÉRENCE

Formulaire d'évaluation

5 = Très bien 4 = Bien 3 = Moyen 2 = Faible 1 = Très faible

Quelle est votre évaluation du sujet suivant?

	Note		Note
Lieu et salle		Durée de l'activité	
Sujet de la conférence		Conférencier	
Collation		Appréciation globale	

Ce que je retiens: _____

Commentaires: _____

Merci de votre collaboration!

ANNEXE 3.10 – EXEMPLE DE FORMULAIRE D'ÉVALUATION D'UNE FORMATION

FORMULAIRE D'ÉVALUATION

Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire d'évaluation et de le remettre à la personne responsable de la formation.

- Déterminez votre degré de satisfaction par rapport à chacun des énoncés suivants. (Cochez une seule réponse par énoncé.)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
La rencontre m'a permis d'atteindre les objectifs annoncés :				
• Définir l'intimidation et les notions connexes;				
• Comprendre le rôle des acteurs impliqués dans l'intimidation;				
• Connaître les facteurs de risque et de protection liés à l'intimidation;				
• Décrire les conséquences de l'intimidation;				
• Reconnaître l'intimidation dans des situations quotidiennes;				
• Savoir comment intervenir en cas d'intimidation;				
• Connaître les ressources qui offrent du soutien en cas d'intimidation.				
La rencontre a répondu à mes attentes.				
Les animateurs maîtrisaient le contenu.				
Les animateurs facilitaient la prise de parole et les échanges.				
Le temps a été réparti de façon adéquate.				
Le matériel utilisé était approprié (PowerPoint et vidéos).				
Les activités proposées étaient appropriées.				
Le dépliant offert contient toutes les informations utiles.				
La formation offre des possibilités d'application concrètes.				

Remplir le verso →

2. Nommez une notion importante retenue.

3. Nommez un changement éventuel dans votre vie personnelle ou votre implication au sein de l'organisme.

4. Nommez les aspects les plus appréciés de la formation.

5. Nommez les aspects les moins appréciés de la formation.

6. Autres commentaires et suggestions :

GUIDE D'ANIMATION

AGIR ENSEMBLE CONTRE L'INTIMIDATION

FORMATION SUR L'INTIMIDATION CHEZ LES AÎNÉS



AGIR ENSEMBLE CONTRE L'INTIMIDATION

Présentation de la formation

Cette formation porte sur l'intimidation chez les personnes âgées, qu'elle présente ou non des incapacités. L'intimidation chez les personnes âgées constitue un sujet souvent méconnu, mais néanmoins présent dans plusieurs milieux (de vie, de soins, de loisirs et communautaire). Il importe aussi d'intervenir afin de prévenir les situations d'intimidation ou de leur mettre un terme.

La formation s'adresse à l'ensemble des acteurs impliqués dans les organismes communautaires et les groupes associatifs pour aînés, ce qui inclut les membres, les bénévoles, les responsables d'activité, les coordonnateurs, les administrateurs de même que les employés.

Alliant exposés magistraux, exercices de groupe et périodes d'échange, la présente formation fournit des notions théoriques permettant de comprendre l'intimidation de même que des outils et des ressources utiles afin de résoudre des situations d'intimidation. Plus globalement, elle devrait amener les participants à prendre conscience de la responsabilité de chacun de lutter contre l'intimidation et de passer à l'action.

Le contenu couvre plus précisément : la définition de l'intimidation et des notions connexes, les acteurs impliqués dans l'intimidation, les facteurs de risques et de protection associés à cette problématique de même que les conséquences de l'intimidation sur les victimes et les autres acteurs concernés. Le contenu couvre également les manières de réagir et d'intervenir face à l'intimidation selon que l'on soit victime ou témoin. Des ressources pouvant apporter un soutien supplémentaire sont également présentées.

La formule proposée table sur l'interaction avec les participants, l'utilisation de plusieurs médiums (vidéo, PowerPoint, etc.) et la coanimation afin de rendre l'expérience la plus dynamique possible.

Objectifs de la formation

- Définir l'intimidation;
- Comprendre le rôle des acteurs impliqués dans l'intimidation;
- Comprendre l'influence de divers facteurs de risque et de protection reliés à l'intimidation;
- Comprendre les conséquences de l'intimidation sur la victime et les autres acteurs;
- Reconnaître l'intimidation et ses différentes composantes dans des situations concrètes;
- Connaître les actions à poser en cas d'intimidation;
- Connaître les ressources pouvant offrir de l'aide;
- Prendre conscience de sa responsabilité à l'égard de l'intimidation.



Durée de la formation : 2 heures⁷

- Accueil des participants
- Ouverture de la formation et présentation des animateurs (5 minutes)
- Présentation des objectifs, déroulement et durée (10 minutes)
- Section 1. Définir (20 minutes)
- Section 2. Comprendre (25 minutes)
- Pause (15 minutes)
- Section 3. Reconnaître (20 minutes)
- Section 4. Intervenir (30 minutes)
- Conclusion (10 minutes)
- Évaluation de l'atelier (10 minutes)
- Section 5. Échanger (variable)
- Fin de la formation



Ressources humaines nécessaires

- 2 animateurs-intervenants⁸
- 2-3 bénévoles pour l'accueil et la distribution des documents
- 1 intervenant supplémentaire (pouvant intervenir au besoin si une personne dans l'assistance éprouve un malaise ou manifeste des comportements dérangeants)⁹

Ressources matérielles nécessaires

- 1 ordinateur portable
- 1 projecteur
- 2 microphones
- PowerPoint de la formation (sur clé USB)
- DVD de l'ADQR (capsules vidéo présentant des cas d'intimidation)
- 2 copies du guide d'animation (pour les animateurs)
- Copies papier de la présentation (en nombre suffisant pour tous les participants)
- Grille d'évaluation (en nombre suffisant pour tous les participants)
- Dépliants aide-mémoires (en nombre suffisant pour tous les participants)



⁷ N'oubliez pas d'informer à l'avance les participants de la durée de la formation lorsque vous en faites la promotion.

⁸ L'animation de la formation a été pensée en dyade afin d'assurer un certain dynamisme, mais il est également possible de faire intervenir plus de deux personnes ou une seule personne.

⁹ Si jugé nécessaire en fonction de la taille et de la composition du groupe.

Infrastructures nécessaires

- 1 auditorium ou une salle d'une capacité d'au minimum 40 personnes
- Table à l'entrée pour prendre les présences et effectuer l'accueil

ACCUEIL DES PARTICIPANTS

Déroulement :

- 1) Saluer les participants;
- 2) Vérifier leur inscription sur la liste de présence;
- 3) Leur remettre un dépliant et une copie papier de la présentation;
- 4) Les diriger vers la salle.

OUVERTURE DE LA FORMATION ET PRÉSENTATION DES ANIMATEURS

Temps consacré : 5 minutes

Déroulement :

- 1) Souhaiter la bienvenue aux participants, les remercier pour leur présence;
- 2) Rappeler le thème de la formation et son importance;
- 3) Se présenter : nom, expériences de travail antérieures et formation.

PRÉSENTATION DES OBJECTIFS ET DU DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Temps consacré : 10 minutes

Déroulement :

1. Présenter les objectifs de la formation :

- Définir l'intimidation et les notions connexes;
- Comprendre le rôle des acteurs impliqués dans l'intimidation;
- Comprendre l'influence de divers facteurs de risque et de protection par rapport à l'intimidation;
- Comprendre les conséquences de l'intimidation sur la victime et les autres acteurs;
- Reconnaître l'intimidation et ses différentes composantes dans des situations concrètes;
- Connaître les actions à poser en cas d'intimidation;
- Connaître les ressources pouvant offrir de l'aide;
- Prendre conscience de sa responsabilité à l'égard de l'intimidation.

2. Présenter les sections de la présentation :

- Définir = définitions des principales notions;
- Comprendre = acteurs impliqués, facteurs de risque et de protection, conséquences de l'intimidation;
- Reconnaître = détection de l'intimidation et de ses composantes dans diverses situations;
- Intervenir = piste d'action et ressources d'aide en cas d'intimidation;
- Échanger = échanges avec les animateurs.

3. Préciser le mode de fonctionnement :

- Mentionnez qu'il y aura des moments pour poser des questions sur le contenu entre chaque section. On demande aux participants d'attendre ces périodes pour poser des questions ou faire des commentaires sur le contenu.
- Invitez les participants à lever la main pour prendre la parole et à attendre qu'on leur donne le droit de parole (et si c'est applicable, le micro). Sensibilisez-les également à l'importance de ne pas parler en même temps pour assurer la compréhension dans l'assistance.
- Avertissez les participants qu'il est possible que vous limitiez le nombre d'interventions lors des échanges afin de ne pas prendre de retard.
- Précisez-leur que le partage d'expériences personnelles est prévu lors de la cinquième et dernière partie. La formation est divisée en deux temps : la théorie en première partie et après la pause, la portion pratique.
- Répétez ces directives au besoin tout au long de la formation.

4. Rappeler la durée de la formation (2 heures) et l'heure de fin

SECTION 1. DÉFINIR



Objectif

Les participants seront en mesure de définir l'intimidation telle qu'elle se manifeste chez la population aînée. Ils seront en mesure de la distinguer des problèmes connexes que sont la maltraitance et l'exclusion sociale.

Temps consacré : 20 minutes (15 minutes de contenu et 5 minutes de questions)

Déroulement :

- 1) Les animateurs présentent les différents éléments de définition par rapport à l'intimidation. Au besoin, les animateurs fournissent des exemples concrets en lien avec le contenu. En soutien, ils peuvent se référer au texte dans le contenu dans la zone de commentaires sous les diapositives.
- 2) Une fois le contenu présenté, les animateurs demandent aux participants s'ils ont des questions ou s'ils ont besoin de clarification concernant l'un ou l'autre des éléments présentés. Si les participants ont des questions, l'un des animateurs devrait se déplacer vers ces derniers afin de leur permettre de poser leurs questions au micro.

Contenu associé

Définition de l'intimidation selon la loi sur l'instruction publique

Intimidation : Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

Source : Ministère de la Famille, 2017a.

Éléments de définition adaptés à la réalité des aînés

Chez les aînés, l'intimidation peut non seulement correspondre à des actes, des gestes et des paroles, mais également à une absence de geste. Par exemple, le fait de ne pas donner le soutien nécessaire à un aîné (ex. : tenir la porte à une personne ayant une motricité limitée dans le haut du tronc) peut constituer une forme d'intimidation.

De plus, ces gestes ou absences de geste sont généralement délibérés, c'est-à-dire qu'ils visent à blesser. Toutefois, il peut également arriver que la personne n'ait pas conscience de faire de l'intimidation. Par exemple, si l'auteur de l'intimidation a des problèmes cognitifs importants.
L'intimidation chez les aînés peut survenir dans un rapport de pouvoir inégalitaire, mais également dans une relation où l'une des personnes impliquées cherche simplement à exercer du contrôle sur une ou d'autres personnes.
Chez les aînés, l'intimidation peut avoir un caractère répétitif (survenir à deux occasions ou plus), mais également singulier. Par exemple, il peut suffire d'un seul événement pour qu'un aîné ne revienne plus à une activité.
Chez les aînés, les conséquences néfastes peuvent survenir chez la victime, mais aussi uniquement chez les proches. Par exemple, dans le cas où la victime a une démence de type Alzheimer et n'a pas conscience d'être intimidée. Si un proche a connaissance que son proche est intimidé, il peut être ébranlé émotionnellement, douter pour la sécurité de son proche, etc.

Source : Beaulieu, Bédard et Lebœuf, 2016.

Autres caractéristiques de l'intimidation

<ul style="list-style-type: none"> L'intimidation peut être <u>directe</u> (en face à face) ou <u>indirecte</u> (recours aux technologies de l'information).
<ul style="list-style-type: none"> L'intimidation peut survenir dans <u>tous les types de relations</u>, qu'elles soient ou non fondées sur la confiance (ex. : relations familiales, de travail, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> L'intimidation peut survenir dans <u>tous les milieux</u> : domicile, lieu de travail, ressources d'hébergement, milieu communautaire, etc.

Source : Beaulieu, Bédard et Lebœuf, 2016.

Formes d'intimidation

Physique	Verbale	Sociale	Matérielle
<ul style="list-style-type: none"> Faire trébucher; Bousculer; Contraindre; Frapper. 	<ul style="list-style-type: none"> Insulter, se moquer, ridiculiser; Menacer; Faire des remarques sexistes, homophobes, racistes ou âgistes. 	<ul style="list-style-type: none"> Propager des rumeurs; Humilier en public; Isoler ou exclure. 	<ul style="list-style-type: none"> Détruire; Vandaliser; S'approprier le bien d'autrui.

Source : Ministère de la Famille, 2017a.

SECTION 2. COMPRENDRE



Objectifs

Les participants seront en mesure de nommer les acteurs impliqués dans la dynamique d'intimidation et d'expliquer leur rôle. Ils seront également en mesure de nommer des facteurs de risque et de protection associés à l'intimidation. Ils pourront finalement expliquer des conséquences de l'intimidation pour la victime et d'autres acteurs (ex. : témoins).

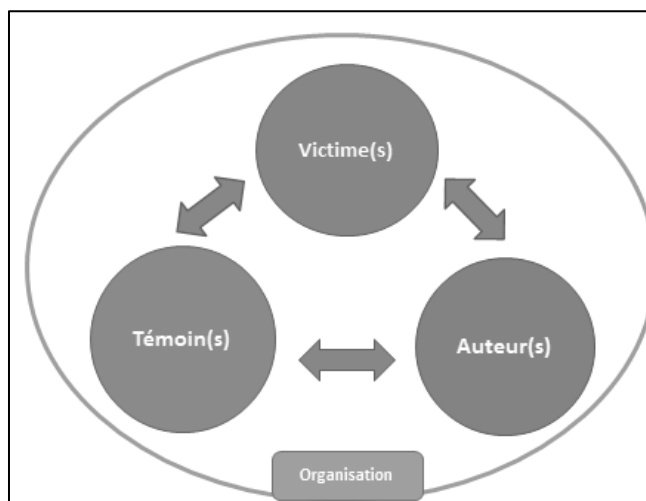
Temps consacré : 25 minutes (20 minutes de contenu et 5 minutes de questions)

Déroulement de l'activité :




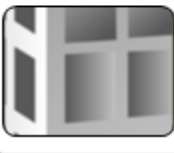
- 1) Les animateurs présentent les différents éléments de contenu, soit : les acteurs impliqués dans l'intimidation et leur rôle, les facteurs de risque associés à l'intimidation et ses conséquences. Au besoin, les animateurs se réfèrent au texte contenu dans la zone commentaires des diapositives.
- 2) Une fois le contenu à couvrir présenté, les animateurs demandent aux participants s'ils ont des questions sur le contenu ou s'ils ont besoin de clarification concernant l'un ou l'autre des éléments présentés. Si l'un des participants a des questions, l'un des animateurs devrait se déplacer vers ce dernier afin de lui permettre de poser sa question au micro.
- 3) Une fois l'activité terminée, invitez les participants à prendre une pause de 15 minutes.

Contenu associé

Acteurs impliqués dans l'intimidation



Rôles des acteurs impliqués dans l'intimidation

	<p>Les auteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peuvent poser des gestes d'intimidation par <u>volonté de contrôle</u>, pour <u>se valoriser</u>, <u>conserver des privilèges</u>, par plaisir, pour attirer l'attention, pour <u>se défendre</u>, etc. • Peuvent prendre conscience qu'ils intimident, assumer leur responsabilité et modifier leurs comportements, etc.
	<p>Les victimes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peuvent endurer l'intimidation, intégrer le discours diffamatoire et devenir leur propre intimidateur • Peuvent tenter d'affronter directement auteur(s) ou mettre un terme à la situation en portant plainte, mais difficile de le faire seul(e)
	<p>Les témoins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peuvent être complices de l'intimidation en la tolérant, pour <u>éviter d'être intimidés eux-mêmes</u>, par <u>pressions sociales</u>, etc. • Peuvent jouer un rôle clé dans la résolution du problème en soutenant la victime et en prenant partie contre l'intimidation
	<p>Organisation(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peuvent banaliser l'intimidation, véhiculer des stéréotypes, des préjugés, etc. • Peuvent mettre en place des mesures afin de sensibiliser, de prévenir², etc.

Sources : Doyon, 2014ab; Ruest-Paquette, 2015; Ministère de la famille, 2014, 2017c.

Facteurs de risque et de protection

<p style="text-align: center;">Facteurs de risque (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'empathie • Faibles compétences sociales • Faible estime de soi • Introversi on ou timidité • Passivité perçue • Comportements perçus comme dérangeants • Présence d'une démence • Pertes associées au vieillissement • Appartenance à une ou des catégories de population discriminées • Préjugés ou stéréotypes dans la société et organisations 	<p style="text-align: center;">Facteurs de protection (+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiance en soi • Capacité d'affirmation • Bonnes compétences sociales • Mesures préventives (valorisation de la diversité et de l'égalité, etc.)
--	--

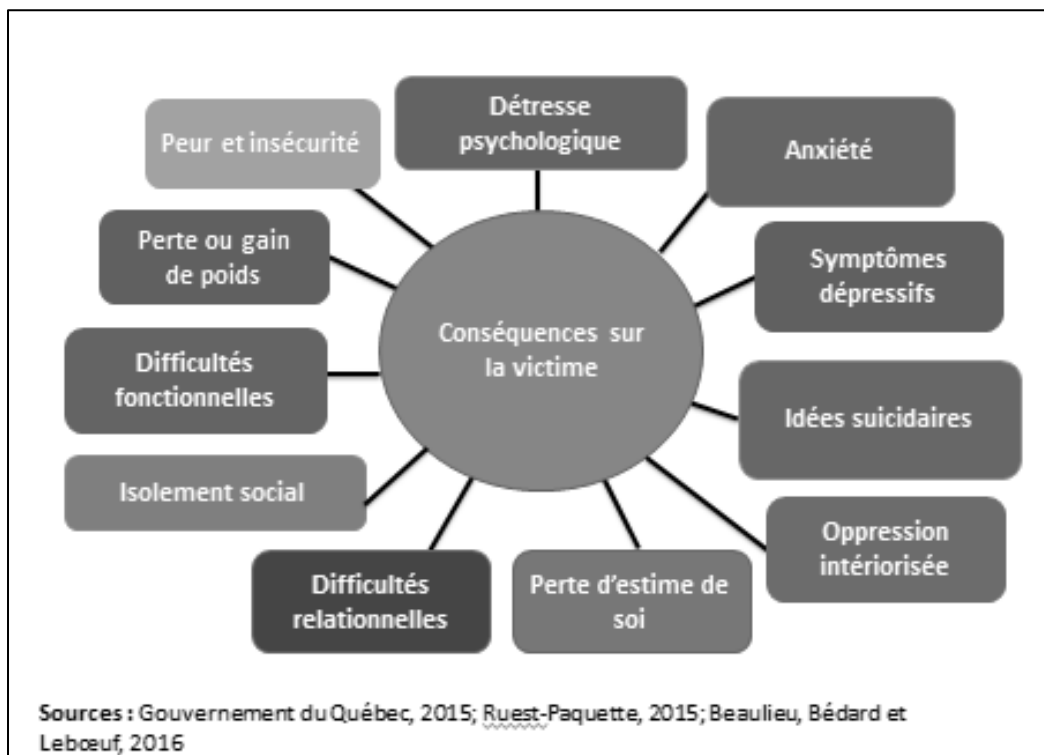
Sources : Gouvernement du Québec, 2015; Beaulieu, Bédard et Lebœuf, 2016.

Conséquences de l'intimidation sur les témoins, les proches et l'organisation

Témoins	<ul style="list-style-type: none"> • Adoption d'une attitude de soumission; • Risque d'expérience de victimisation; • Adoption de comportements d'intimidation.
Entourage ou proches	<ul style="list-style-type: none"> • Inquiétude; • Symptômes anxiodépressifs.
Milieu organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Climat tendu; • Problèmes de rétention des membres.

Sources : Doyon, 2014a; Ministère de la Famille, 2014, 2017; Beaulieu, Bédard et Leboeuf, 2016.

Conséquences de l'intimidation sur la victime



SECTION 3. RECONNAÎTRE



Objectifs

Les participants seront en mesure de reconnaître une situation d'intimidation, notamment les gestes et paroles par lesquels celle-ci se traduit. Les participants seront également en mesure de distinguer les différentes formes d'intimidation. Les participants auront réfléchi sur les intentions de l'auteur d'intimidation et sur les conséquences chez la victime en se mettant à sa place.

Temps consacré : 20 minutes (15 minutes d'exercice et 5 minutes de questions)

Déroulement :

- 1) Expliquez que pour cette section, nous utiliserons un outil développé par l'Association québécoise de défense des personnes retraitées et préretraitées de Lévis-Rive-Sud, et ce, dans le cadre du projet La communauté des aînés en action contre l'intimidation. Ajoutez que les scénarios ont été développés et joués par des bénévoles du groupe d'écriture de la Maison des aînés de Lévis.
- 2) Expliquez le déroulement de cette section : nous travaillerons à partir de deux vidéos afin de nous exercer à reconnaître l'intimidation et ses différentes composantes. Nous visionnerons chacun des vidéos et répondrons à des questions en grand groupe.
- 3) Présentez les questions associées à la première vidéo et dites aux participants de les garder en tête.
- 4) Démarrez la première séquence vidéo (vidéo 1 sur le DVD, soit de 00:34 à 01:30).
- 5) Revenez en grand groupe sur chacune des questions. Invitez les participants à donner leurs réponses une à la fois. Faites une synthèse de ce qu'ont nommé les participants et revenez sur chacune des questions avec les clés de correction.
- 6) Démarrez la seconde séquence vidéo (vidéo 5 sur le DVD, soit de 01:03 à 01:46).
- 7) Revenez en grand groupe sur chacune des questions. Invitez les participants à donner leurs réponses une à la fois. Faites une synthèse de ce qu'ont nommé les participants et revenez sur chacune des questions avec les clés de correction.
- 8) Demandez aux participants s'ils ont des questions sur le contenu abordé.

Contenu associé

Questions d'animation – Vignette A

- 1) Dans la scène, quels sont les gestes, les paroles ou les comportements qui peuvent être considérés comme de l'intimidation?
- 2) Quelle est la forme d'intimidation présente dans cette scène : physique, verbale, sociale ou matérielle?
- 3) Selon vous, quelle est l'intention de l'auteur de l'intimidation?

Clés de correction – Vignette A

- 1) Gestes : L'homme tape sur la table pendant le jeu de cartes. Paroles : on attend après toi, etc.
- 2) L'auteur de l'intimidation désire exclure Gemma de l'activité ou la pousser à s'exclure elle-même.
- 3) Verbal et social.

Questions d'animation – Vignette B

- 1) Comment pensez-vous que Julien a vécu la situation?
- 2) Quels sont les impacts de cette situation sur Julien?
- 3) Comment Réginald et Robert ont-ils vécu la situation?
- 4) Selon vous, est-ce que Réginald et Robert ont réalisé les conséquences de leurs commentaires sur Julien?

Clés de correction – Vignette B

- 1) Julien s'est senti blessé, humilié, seul, rejeté, triste, etc.
- 2) Les conséquences incluent : l'isolement social, la détresse psychologique, les symptômes anxiodépressifs, la perte d'estime de soi, etc.
- 3) Ces derniers ont éprouvé de l'impatience face à Julien, mais avaient aussi besoin de gagner. Ils ont un esprit très compétitif. De plus, Robert est le nouvel organisateur de la pétanque et les participants se plaignent toujours à lui pour un tout ou un rien. Il vit de la pression de la part des participants pour faire une ligue compétitive à tout prix.
- 4) Parfois, les gens ne savent pas qu'ils font de l'intimidation. Ils sont surtout inconscients des conséquences de leurs actes sur les autres.

SECTION 4 : INTERVENIR (PARTIE MAGISTRALE)



Objectifs

Les participants seront sensibilisés à l'importance d'agir en cas d'intimidation. De plus, ils connaîtront les étapes pour intervenir en tant que victimes ou témoins d'une situation d'intimidation. Ils pourront distinguer les gestes à poser et ceux qui ne devraient pas l'être. Ils pourront également nommer des ressources pouvant apporter du soutien en cas d'intimidation. Finalement, les participants seront amenés à prendre conscience des gestes d'intimidation qu'ils ont peut-être posés et seront invités à modifier leurs comportements.

Temps consacré : 20 minutes

Déroulement :

- 1) Les animateurs insistent d'abord sur l'importance d'agir si l'on est victime d'intimidation : être traité avec respect est un droit; il existe des solutions à l'intimidation et en aucun cas les victimes ne doivent rester seules.
- 2) Les animateurs expliquent ensuite les étapes à suivre si l'on est victime d'intimidation. Au besoin, ils consultent le texte présent dans la zone commentaires, sous les diapositives.
- 3) Les animateurs sensibilisent ensuite les participants à l'importance d'agir s'ils sont témoins d'intimidation : ils ont un rôle important à jouer dans le maintien ou l'arrêt d'une situation d'intimidation; ils ont une responsabilité d'agir; il n'existe pas une seule bonne manière d'intervenir, se mettre dans l'action est déjà un pas dans la bonne direction.
- 4) Les animateurs expliquent les différentes étapes à suivre pour intervenir en tant que témoins d'intimidation. Au besoin, ils consultent le texte présent dans la zone de commentaires, sous les diapositives.
- 5) Les animateurs précisent les pièges à éviter lorsqu'on intervient en tant que témoin. Au besoin, ils consultent le texte présent dans la zone de commentaires sous les diapositives.
- 6) Les animateurs proposent un petit exercice d'introspection aux participants par rapport aux comportements d'intimidation qu'ils auraient pu utiliser dans le passé. Ils les invitent à poursuivre cette réflexion après la formation. Au besoin, ils consultent le texte de soutien sous les diapositives.
- 7) Les animateurs rappellent l'importance d'une aide professionnelle malgré les craintes et les difficultés à y faire appel. Ensuite, ils dressent la liste des ressources disponibles en cas d'intimidation et expliquent brièvement leurs différents services. Ils invitent au passage les participants à consulter les coordonnées des ressources sur le dépliant qu'ils ont reçu à l'entrée. Au besoin, ils utilisent le texte en bas des diapositives.
- 8) Les animateurs demandent aux participants s'ils ont des questions ou s'ils ont besoin d'obtenir des clarifications sur le contenu présenté. Ils s'assurent que les questions et commentaires sont bien entendus.

Contenu associé

Étapes d'intervention en tant que victime

1. Signalez à l'autre d'arrêter le comportement dérangeant de manière sympathique. Parlez-en au « je » et tentez d'obtenir sa collaboration.
2. Si l'autre persiste (plus de 2 fois), déclarez que vos limites sont atteintes plus fermement. Tenez-vous droit, regardez l'autre dans les yeux et utilisez des phrases courtes. Évitez les cris ou tout manque de respect.
3. Allez parler à une personne de confiance et/ou à une personne en autorité.
4. Communiquez avec une ressource d'aide professionnelle.
5. Travaillez à développer votre confiance et soi et votre capacité d'affirmation.

Source : Doyon, 2014ab; Ministère de la Famille, 2017b.

Étapes d'intervention en tant que témoin

1. Rapprochez-vous de la victime afin de montrer votre appui à cette dernière.
2. Exprimez verbalement votre désaccord avec l'auteur d'intimidation.
3. Prenez les autres témoins à partie.
4. Après l'événement, écoutez la victime.
5. Prenez position contre l'intimidation.
6. Encouragez la victime à agir.
7. Avertissez une personne en autorité.
8. Au besoin, faites appel à des ressources externes.
9. Effectuez un suivi.
10. Évitez de : surprotéger la victime, de banaliser ce qui lui arrive, de la ridiculiser en riant ou de culpabiliser la victime en la rendant responsable de ce qu'il lui arrive.
11. Au besoin, allez vous aussi chercher une aide professionnelle.

Source : Doyon, 2014; Ministère de la Famille, 2017.

Étapes de l'exercice de prise de conscience : *Suis-je auteur d'intimidation?*

1. Est-ce que j'ai déjà exercé de l'intimidation (verbale, physique, sociale, etc.)?
2. Si oui, je tente de comprendre ce qui me motive à agir de cette manière. Est-ce parce que nous voulons être drôles, parce que nous voulons exercer un leadership, parce que certaines personnes nous rendent mal à l'aise, ou encore parce que nous nous sentons plus ou moins bien avec nous-mêmes?
3. J'essaie de me mettre à la place des autres et je pense aux conséquences sur ces derniers. Comment se sentent-ils lorsqu'ils font l'objet de remarques désobligeantes ou sont exclus, quel impact cela a-t-il au point de vue de leur santé mentale, de leur participation sociale, etc.

4. Je pense aux conséquences négatives de ces comportements sur moi-même. Peut-être que les autres me craignent, peut-être que je risque de devenir isolé, peut-être que je serai en retour visé par des actes d'intimidation. De plus, est-ce cohérent avec la vision que j'ai de moi-même?
5. Je me demande comment je pourrais agir autrement à l'avenir. Par exemple, comment pourrais-je être drôle tout en étant respectueux; comment pourrais-je exercer un leadership positif au sein d'un groupe sans avoir à diminuer ou à exclure des gens? Comment pourrais-je me sentir mieux avec moi-même et dans ma peau sans dévaloriser les autres?
6. Je n'hésite pas à aller chercher de l'aide. Il se peut que l'intimidation exercée soit l'expression d'une souffrance.

Source : Doyon, 2014.

Liste de ressources et de services

Ressources au sein de l'organisme (ombudsman et équipe de sentinelles ou de vigiles)	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit des plaintes adressées formellement par écrit; • Offre du soutien informel aux membres et responsables d'activité, repèrent les personnes à risque de subir de l'intimidation, etc.
Ligne Aide Abus Aînés	<ul style="list-style-type: none"> • Offre de l'aide spécialisée pour toute forme de maltraitance à l'endroit des aînés, incluant l'intimidation.
Groupe d'intervention privilégié contre l'abus et la négligence des personnes âgées (GPI) La Source	<ul style="list-style-type: none"> • Situé sur le territoire du CLSC La Source, dans le secteur de Charlesbourg. Il s'agit d'une autre ressource spécialisée dans l'intervention auprès des aînés.
Tel-Aide Québec	<ul style="list-style-type: none"> • Offre de l'écoute téléphonique et des ressources à toute personne vivant de la solitude, de l'anxiété ou de la détresse, de même qu'aux personnes ayant des idées suicidaires.
Centre de crise de Québec	<ul style="list-style-type: none"> • Offre une réponse aux personnes en situation de crise (panique, détresse, idées suicidaires, etc.). Cet organisme offre notamment du soutien téléphonique, une équipe mobile à domicile et de l'hébergement temporaire. Ces services sont disponibles 24 h sur 24, 7 jours sur 7.
Info-Santé et Info-Social	<ul style="list-style-type: none"> • Peuvent aider à trouver une ressource adaptée en fonction du problème, de votre profil et à proximité de votre lieu de résidence.
Service de police de la Ville de Québec	<ul style="list-style-type: none"> • À contacter si votre vie ou celle d'autrui est menacée.

SECTION 4 : INTERVENIR (EXERCICE PRATIQUE)¹⁰

Objectifs

Les participants seront en mesure d'appliquer les différentes étapes d'intervention en situation d'intimidation en se situant dans la perspective de la victime et du témoin.



Temps consacré : 15 minutes (10 minutes d'exercices et 5 minutes de questions)

Déroulement :

- 1) Expliquez le déroulement de l'activité : nous travaillerons à partir d'une vidéo afin de nous exercer à intervenir dans une situation d'intimidation. Nous visionnerons chacun le vidéo et répondrons à des questions en grand groupe.
- 2) Présentez les questions associées à la vidéo et dites aux participants de les garder en tête.
- 3) Démarrez la séquence vidéo (vidéo 3 sur le DVD, soit de 02:14 à 02:54).
- 4) Revenez en grand groupe sur chacune des questions. Invitez les participants à donner leurs réponses une à la fois. Faites une synthèse de ce qu'ont nommé les participants et revenez sur chacune des questions avec les clés de correction.

Contenu associé

Questions d'animation – Vignette C

- 1) Quel comportement adopteriez-vous si vous étiez la victime de l'acte d'intimidation dans cette situation?
- 2) Que feriez-vous si vous étiez témoin de l'acte d'intimidation dans cette même situation?

¹⁰ Cet exercice est facultatif. Vous pouvez l'effectuer ou non selon le temps restant.

Clés de correction – Vignette C

Question 1

- 1) Dites à l’auteur d’arrêter le comportement dérangeant de manière sympathique. Parlez-en au « je » et tentez d’obtenir sa collaboration.
- 2) S’il persiste (plus de 2 fois), signalez-lui plus fermement que vos limites sont atteintes. Tenez-vous droit, regardez l’auteur dans les yeux et utilisez des phrases courtes. Évitez les cris ou tout manque de respect.
- 3) Parlez à une personne de confiance et/ou à une personne en autorité.
- 4) Communiquez avec une ressource d’aide professionnelle.
- 5) Mobilisez-vous : cherchez des solutions, entamez des démarches.

Question 2

- 1) Dénoncez la situation : rapprochez-vous de la victime, montrez-lui votre appui; exprimez verbalement son désaccord avec le geste d’intimidation, etc.
- 2) Offrez du soutien à la victime : écoutez, prenez position contre l’intimidation, encouragez la victime à agir, avertissez une personne en autorité, dirigez la personne vers des ressources externes, faites un suivi, etc.

CONCLUSION

Temps consacré : 10 minutes



Étapes

- 1) À l'aide du PowerPoint, revenez sur les éléments essentiels à retenir au terme de la formation.
- 2) Si c'est désiré, vous pouvez également demander aux participants ce qu'ils ont retenu comme éléments essentiels au terme de la formation.

Matériel requis pour l'animation

- Ordinateur
- Projecteur
- Microphones
- PowerPoint

Contenu associé

Éléments-clés à retenir :

- L'intimidation prend plusieurs formes et survient dans des contextes multiples.
- L'intimidation a des conséquences graves pour les victimes, les témoins et les organisations.
- L'intimidation est fonction de facteurs individuels ET environnementaux.
- Il est important de demeurer attentifs afin de reconnaître l'intimidation lorsqu'elle se présente.
- Il existe des solutions au problème de l'intimidation ET des ressources peuvent vous aider.
- La résolution des situations doit impliquer autant les victimes et les témoins que les auteurs d'intimidation.
- La lutte à l'intimidation passe également par des actions à l'échelle de l'environnement social.

Questions d'animation

- Quels sont les éléments importants que vous avez retenus au terme de la formation?
- Comment pensez-vous mettre les éléments appris en pratique?

ÉVALUATION

Temps consacré : 10 minutes

Étapes

- 1) Remettre la grille d'évaluation de l'atelier aux participants et leur laisser du temps pour la remplir (5-10 minutes).
- 2) Leur préciser à qui ils doivent la remettre.

Matériel requis pour l'animation

- Grille d'évaluation

SECTION 5. ÉCHANGER

Objectif

Permettre aux participants de s'exprimer au sujet de l'intimidation.



Temps consacré : Variable

Déroulement :

- 1) Inviter les participants souhaitant échanger à l'avant une fois l'évaluation remplie.
- 2) Si seulement quelques personnes se présentent, se répartir le travail entre animateurs et les rencontrer individuellement.
- 3) Si plusieurs personnes (plus de cinq) se présentent, proposer la formule d'un groupe de discussion et effectuer une intervention de groupe. Inviter chacun à s'exprimer; cadrer au besoin les participants; dégager des points communs dans le discours des participants, etc.

REMERCIEMENTS

- Merci aux membres du projet Vieillessement actif dans la dignité (VAD) qui ont collaboré à la réalisation de cet atelier : Céline Poulin, Hélène Gauvin, Jean-Guy Lebel et Émilie Raymond.
- Merci aux membres de l'équipe qui ont conçu cet atelier : Sophie Durand et Christophe Tremblay.
- Merci à l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) Lévis-Rive-Sud, qui a élaboré l'outil de sensibilisation à l'intimidation « Une grande différence », utilisé en partie dans cette formation.
- Merci à Québec ami des aînés (QADA), qui a permis la réalisation de cette formation grâce au financement accordé au projet VAD.

SOURCES

- Beaulieu, M., Bédard, M. E., et Lebœuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Service social*, 61(2), 39-56.
- Billette, V. L., J.P. (2010). Vieillissements, exclusions sociales et solidarités In G. Charpentier M., N., Billette, V., Lavoie, J. P., Grenier, A. & Olazabal, I. (Ed.), *Vieillir au pluriel : perspectives sociales* (pp. 1-22). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Doyon, N. (2014a). *Prévenir l'intimidation. Guide d'intervention*. Québec : Éditions Midi Trente.
- Doyon, N. (2014b). *Agir contre l'intimidation. Programme d'animation*. Québec : Éditions Midi Trente.
- Gouvernement du Québec. (2015). *Ensemble contre l'intimidation. Une responsabilité partagée*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ruest-Paquette, A. S. (2015). Le harcèlement en vertu du genre ou de l'orientation sexuelle : alerte à l'incendie! Dans Laurie Carlson Berg (sous la dir.), *La francophonie canadienne dans toutes ses couleurs et le défi de l'inclusion scolaire*. Québec : Les Presses de l'Université Laval, à paraître.
- Ministère de la Famille (2017a). *Qu'est-ce que l'intimidation?* Repéré à : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/definition/Pages/index.aspx>
- Ministère de la Famille (2017b). *Suis-je victime d'intimidation?* Repéré à : https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/suis-je_victime_intimidation/Pages/index.aspx
- Ministère de la Famille. (2017c). *Je suis témoin de gestes d'intimidation*. Repéré à : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/temoin-proche-intervenant/Pages/temoin.aspx>
- Ministère de la Famille (2017d). *Est-ce que j'intimide?* Repéré à : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/auteur-intimidation/Pages/index.aspx>
- Ministère de la Famille. (2014). *Ensemble contre l'intimidation ! Forum sur la lutte contre l'intimidation. Cahier du participant*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et des Aînés (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Québec : Gouvernement du Québec.

Images tirées de Open Clipart



ANNEXES DE LA SECTION 4 :

L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS ET L'ACCUEIL DES PARTICIPANTS



ANNEXE 4.1 – GABARIT PLAN D’ACTION (VIERGE)

Objectifs (échéance)	Moyens d’action (responsable)	Moyens d’évaluation

ANNEXE 4.2 – GABARIT DE PLAN D’ACTION (REMPLI)

Objectifs (échéance)	Moyens d’action (responsable)	Moyens d’évaluation
1. Accroître la convivialité de l’activité en améliorant l’accueil (d’ici la fin de la session).	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil formel des participants par les organisateurs (Maryse). 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire de satisfaction.
2. Rehausser l’efficacité du processus d’inscription (d’ici la fin de la session).	<ul style="list-style-type: none"> • Modification de l’emplacement de la table d’inscription (Denis). 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire de satisfaction.
3. Améliorer les interactions et les relations entre les participants (d’ici la fin de la session).	<ul style="list-style-type: none"> • Distribution du document révisé <i>Pour mieux s’amuser au bridge</i> (Andrée). • Capsules d’information à propos des règles de vie aux 3 semaines (Andrée). • Création d’un rôle de responsable des règlements (Mario). 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire de satisfaction.
4. Améliorer la connaissance des règles du jeu et leur respect par les participants (d’ici la fin de la session).	<ul style="list-style-type: none"> • Distribution du document révisé <i>Pour mieux jouer au bridge</i> (Andrée). • Capsules d’information à propos des règles du jeu aux 3 semaines (Andrée). • Création d’un rôle de responsable des règlements (Mario). 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire de satisfaction.

CAHIER DE PLANIFICATION

Titre de l'activité : _____

Date de création de cette activité : _____
jour/mois/année

Secteur d'activité : Activités sportives Activités sociales
 Activités culturelles Voyages

Nom de la personne responsable de l'activité :

Téléphone : _____

Courriel : _____

Nom de la personne qui coordonne le secteur d'activité :

Téléphone : _____

Courriel : _____

Procédures en cas d'urgence

Lors d'une évacuation, il est important d'avoir en main le nom des personnes participantes à mon activité et de connaître où est situé le point de ralliement :

- En été :

- En hiver :

* *Assurez-vous que les membres participant à votre activité connaissent également l'endroit du point de ralliement.*

INFORMATION GÉNÉRALE

Horaire de l'activité

Date(s) : _____

Heure : _____

Durée : _____

Fonctionnement global (description, objectifs, climat)

Nombre de places disponibles : _____

Minimum de personnes nécessaires pour réaliser l'activité : _____

Lieu : _____

Dimensions du terrain ou capacité (salle, autobus, etc.) :

Est-ce une activité contingentée? Si oui, y a-t-il des procédures particulières?
Précisez.

Conditions particulières à l'activité (risques/sécurité) :

- * *Ex. :* Présence de marches (nombre), accessibilité des lieux et accès à des toilettes, longue période debout, durée et intensité de l'activité, repas (allergies), etc.
- * Précisez les procédures en cas de tempête de neige, de mauvaises conditions météorologiques ou d'autres conditions pouvant compromettre la tenue de l'activité.

Expliquez :

Accessibilité des lieux

Est-ce qu'une personne peut avoir accès à l'activité si elle a des besoins tels que (cochez la case si la réponse est « oui ») :

Mobilité réduite Système audio Toilettes accessibles

Allergie alimentaire

* *Pensez à tous les endroits que vous aurez à fréquenter dans le cadre de votre activité (ex. : moyens de transport, restaurant, hébergement, ascenseur, etc.).*

Type de transport prévu

Aucun

Autobus scolaire Point de rattachement : _____ Heure : _____

Autocar Point de rattachement : _____ Heure : _____

Autocar ou autobus adapté Point de rattachement : _____ Heure : _____

Avion Heure : _____

Covoiturage

- Fonctionnement :
- Qui l'organise? :
- Point de rattachement :
 - Endroit :
 - Heure :

Pour le covoiturage, un coût maximum de _____ \$ par voiture (aller-retour) est suggéré.

(NOTE : Pour le covoiturage, il est conseillé de suggérer un montant par voiture à donner à la personne qui fera le transport. Ce coût peut tenir compte de différents facteurs selon l'activité, mais il ne doit pas dépasser la valeur du carburant utilisé. Il importe d'informer les propriétaires des véhicules qu'il est préférable pour eux de vérifier si leurs couvertures d'assurances sont suffisantes.)

Ressources matérielles et humaines

Ressources matérielles (inventaire)			
Article	Quantité	Coût-Valeur	Lieu de rangement

Inventaire transmis au responsable du conseil d'administration	Date

Ressources humaines - Bénévoles			
Composition du comité d'activité :			
Nom	Rôle	Téléphone	Courriel

Ressources humaines - Autres	
Type (ex. : conférencier, traiteur, etc.)	Coût

Ressources humaines – Personnes salariées				
Nom	Rôle	Coordonnées	Formation/compétences requises	RCR à jour (date)

Pour les personnes salariées, joignez une copie du contrat ou de l'entente de travail signée.

Les compétences de la personne peuvent être vérifiées par son curriculum vitae et les diplômes obtenus. N'hésitez pas à lui demander une copie.

Elle fait peut-être partie d'un ordre professionnel ou d'une association. Dans ce cas, vous pouvez visiter le site Internet de cet ordre ou de cette association pour vous assurer de la véracité.

Assurez-vous que la personne salariée est couverte par une assurance responsabilité.

Aide-mémoire

Journées d'inscription aux activités de l'organisme :

_____ septembre 20_____

_____ janvier 20_____

_____ mai 20_____

Dates de tombée pour soumettre un texte dans le bulletin de l'organisme :

_____ juillet 20_____

_____ novembre 20_____

_____ avril 20_____

ÉTAPES DE RÉALISATION

Avant l'activité (planification)

Étape ou tâche	Échéance	Personne-ressource	Qui s'en occupe?	FAIT

Lors du déroulement de l'activité

* Ne pas oublier un double de la liste des personnes inscrites lors de l'activité.

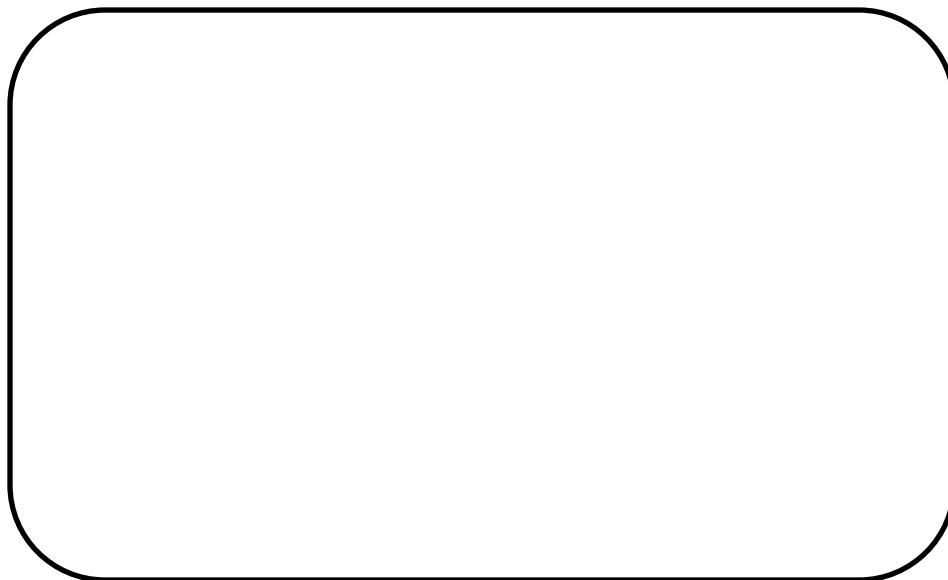
Étape ou tâche	Qui s'en occupe?	Personne responsable

Liste du matériel nécessaire lors du déroulement de l'activité	
Matériel	Quantité

Après l'activité

Étape ou tâche	Qui s'en occupe?	Personne responsable	FAIT

Plan de salle (activités régulières) :



Légende :

Table ○ ou □ Chaise |

Buffet



Accueil □

Plan de salle (activités ponctuelles) :



ANNEXE 4.4 – AIDE-MÉMOIRE POUR L'ORGANISATION D'UN ÉVÉNEMENT SPÉCIAL

1. Lieu et stationnement	
<input type="checkbox"/>	Choisir un lieu facile d'accès . Idéalement, celui-ci devrait être central et desservi par le transport en commun. Une attention particulière devrait être apportée au choix du lieu si l'événement se déroule en soirée ou en hiver.
<input type="checkbox"/>	Placer des indications sur les lieux . Par exemple, des pancartes dans le stationnement et à l'entrée du bâtiment qui mentionnent où doivent se diriger les participants. Vous pourriez également ajouter des ballons ou d'autres décorations aux pancartes pour annoncer l'événement.
<input type="checkbox"/>	S'assurer qu'il y a suffisamment d'espaces de stationnement sur les lieux de l'activité. Si ce n'est pas le cas, essayer de repérer un lieu à proximité où les participants pourraient garer leur véhicule. Vous pourriez également proposer de faire du covoiturage dans l'invitation adressée aux participants compte tenu des espaces de stationnement limités.
<input type="checkbox"/>	En cas de grand achalandage, prévoir des bénévoles pour faire la circulation dans le stationnement.
<input type="checkbox"/>	S'assurer de l'existence d' espaces de stationnement pour personnes à mobilité réduite ayant une vignette . Si ce n'est pas le cas, vous pouvez utiliser des cônes orange pour en réserver quelques-uns.
2. Aménagement de la salle	
<input type="checkbox"/>	Prévoir une salle suffisamment spacieuse , en fonction du nombre de personnes, afin que la circulation soit aisée. Ne pas hésiter à aller visiter les lieux à l'avance ou à poser des questions aux responsables de la location de la salle pour confirmer qu'elle convient.
<input type="checkbox"/>	Prévoir un plan de salle sur papier , avant l'événement. Celui-là peut vous aider, vous et votre équipe, à réfléchir à l'aménagement de la salle et à l'optimiser. Le plan pourra aussi vous aider au montage de la salle.
<input type="checkbox"/>	Si l'événement implique la tenue de plusieurs kiosques, il peut être pertinent de les numéroter et d' afficher leur nom sur des cartons. Prévoir alors des numéros facilement visibles à distance (de grande taille et en caractères gras). Les numéros pourraient être arrimés avec le plan de la salle où une légende les détaillerait.
<input type="checkbox"/>	S'assurer que la salle est facilement accessible pour une personne à mobilité réduite (présence d'un ascenseur, d'une rampe d'accès, etc.).

<input type="checkbox"/>	S'assurer que le bâtiment est muni de portes automatiques . Si ce n'est pas le cas, s'assurer qu'un bénévole puisse porter assistance aux personnes qui ne seraient pas en mesure de les ouvrir.
<input type="checkbox"/>	Si les participants doivent passer beaucoup de temps debout, prévoir des sièges dans la salle en quantité suffisante. Diviser les places assises en différentes sections, de sorte à ne pas entraver la circulation.
<input type="checkbox"/>	Prévoir également des sièges à l'entrée afin d'aider les participants à se déchausser. Ces sièges pourraient également servir à ceux qui voudraient attendre un transport après l'événement ou tout simplement se reposer. Également prévoir un vestiaire dont les allées sont larges et aérées.
<input type="checkbox"/>	Penser à l'avance à la régulation de la température lors de l'événement. Cela peut orienter votre choix vers une salle climatisée ou vous amener à installer des ventilateurs portatifs. Vous pourriez également décider d'avertir les participants de s'habiller en prévision d'une température élevée ou faible.
<input type="checkbox"/>	Prévoir une équipe de bénévoles pour effectuer le montage et le démontage de la salle (ex. : placer les tables, les chaises).
<input type="checkbox"/>	À la fin de l'événement, s'assurer que les lieux sont en ordre et que la porte de la salle est bien verrouillée avant de quitter.
3. Sécurité	
<input type="checkbox"/>	S'assurer de la sécurité des escaliers , notamment de la présence de bandes ou de peinture antidérapantes sur les marches. Si ces éléments sont manquants, penser à en faire la demande à l'organisation qui loue la salle, cela pourrait prévenir des chutes.
<input type="checkbox"/>	Mettre à la disposition des participants le numéro d' organismes de raccompagnement (ex. : Nez rouge), que ce soit sur des pancartes ou lors d'annonces au début de l'événement.
<input type="checkbox"/>	S'assurer que les sorties de secours sont indiquées clairement. Sinon, prévoir des pancartes pour ce faire.
<input type="checkbox"/>	Prévoir un plan d'évacuation en cas d'incendie ou d'autres incidents, et indiquer les points de rassemblement à l'extérieur. Penser notamment à un lieu public où les participants pourraient se réunir au chaud advenant une évacuation d'urgence durant l'hiver.
<input type="checkbox"/>	Veiller à tenir un registre des présences . Vous pourrez ensuite utiliser cette liste pour effectuer un dénombrement en cas d'incident majeur (ex. : incendie).

<input type="checkbox"/>	Se procurer une trousse de premiers soins complète et à jour pour l'événement.
<input type="checkbox"/>	S'assurer également qu'un bénévole formé et apte à donner les premiers soins soit présent lors de l'événement.
<input type="checkbox"/>	Prévoir l'utilisation du rapport d'incident au cas où un participant se blesse durant l'événement.
<input type="checkbox"/>	Nommer un bénévole responsable de la sécurité veillant aux éléments susmentionnés et pouvant répondre aux urgences lors de l'activité.
4. Accueil des participants	
<input type="checkbox"/>	Produire une liste des participants avec leurs coordonnées si la gestion des présences est jugée pertinente.
<input type="checkbox"/>	Prévoir une équipe de bénévoles responsables d'accueillir les participants. Cette équipe pourrait notamment s'occuper de souhaiter la bienvenue aux participants à l'entrée et, le cas échéant, de gérer le vestiaire. Si la gestion des présences est requise, prévoir une table et le matériel nécessaire à cette fin (ex. : listes, marqueurs). Prévoir également des personnes responsables de diriger les personnes dans la salle, de répondre aux questions des participants et, si nécessaire, de remettre de la documentation (ex. : plan de rencontre). Selon les besoins et le type d'activité, le nombre de bénévoles peut varier.
<input type="checkbox"/>	Mandater certains bénévoles pour effectuer un accompagnement personnalisé auprès de personnes ayant des besoins particuliers (ex. : personnes à mobilité réduite, se déplaçant avec une canne ou un déambulateur, ayant une déficience visuelle, etc.).
<input type="checkbox"/>	Identifier les personnes responsables de l'accueil par un badge ou un autre signe distinctif (ex. : foulard, cocarde, dossard, etc.). Il serait également possible de les doter d'un porte-nom qui les identifie individuellement.
<input type="checkbox"/>	Tenir préalablement une rencontre préparatoire pour les bénévoles de l'équipe d'accueil afin de les informer du déroulement exact de l'événement et des tâches qu'ils auront à effectuer. Leur donner toutes les consignes pertinentes pour l'événement. De plus, leur fournir un aide-mémoire qui leur rappelle les informations importantes à retenir (heure d'arrivée, descriptif de tâches, etc.).
<input type="checkbox"/>	S'assurer que cette équipe reste en place pendant toute la durée de l'événement ou aux moments clés , moyennant une rotation des effectifs.

<input type="checkbox"/>	Nommer une personne qui ramassera les listes de participants et les remettra à la personne responsable.
<input type="checkbox"/>	Durant l'événement, des bénévoles de cette équipe pourraient circuler dans la salle et repérer les personnes seules . Ces derniers pourraient s'asseoir à leur table pour converser avec eux ou présenter ces personnes à d'autres membres tout en les respectant si elles préfèrent demeurer seules. Une autre stratégie pourrait être de numéroter les tables et de les répartir entre des bénévoles qui pourraient s'occuper de les « animer » de manière informelle.
<input type="checkbox"/>	Si c'est applicable, prévoir différentes stratégies afin de gérer les files d'attente par des moyens tels que : utilisation d'un système de numéros, indications claires sur l'endroit où effectuer la file, utilisation de mobilier pour restreindre l'accès (ex. : barrières ou table) et faciliter la création d'une file, etc. Vous pourriez également procéder aux appels table par table ou section par section. Par exemple, vous pourriez procéder par groupes de 25 personnes.
<input type="checkbox"/>	À la fin de l'événement, l'équipe accueil pourrait se placer à la sortie afin de saluer les participants et de les remercier de leur présence . Si un questionnaire d'évaluation a été prévu, ils pourraient le récupérer par la même occasion. Vous pourriez également recueillir les commentaires des participants de manière verbale.
5. Environnement sonore et animation	
<input type="checkbox"/>	Éviter de mettre de la musique de fond lors des « temps morts », car cela peut contrevenir à la communication entre les participants et nuire aux personnes malentendantes ou portant un appareil auditif.
<input type="checkbox"/>	Penser à effectuer des tests de son à l'avance . Cela vous permettra d'effectuer les ajustements requis (ex. : remplacement de micro) et d'éviter d'éventuels problèmes techniques (ex. : son très faible, interférences ou parasites, etc.). Vous pourriez également décider, à la suite de vos essais, de privilégier l'option des discours à voix haute (ex. : s'il y a trop d'écho dans la pièce).
<input type="checkbox"/>	Attendre d'avoir obtenu le silence avant de livrer un message important . Demander la collaboration de tous afin de faire le silence. Ne pas hésiter à répéter plusieurs fois « bonjour » ou « excusez-moi » afin de vous aider à obtenir le silence. Vous pouvez également vous déplacer dans la salle ou bouger pour attirer davantage l'attention des participants. Expliquer également pourquoi vous avez besoin d'obtenir le

	silence : afin que tous comprennent, afin que les animateurs n'aient pas à crier, etc. Ce faisant, vous sensibiliserez les participants.
<input type="checkbox"/>	Avant l'animation proprement dite, penser expliquer le fonctionnement de l'activité aux participants : rappeler l'horaire, la durée de même que ce qui est attendu d'eux (ex. : ne pas parler trop fort).
<input type="checkbox"/>	Lorsque vous vous adressez aux participants, être attentif à son débit et à son ton . Parler lentement afin de faciliter la compréhension de tous. Parler également suffisamment fort, mais ne pas crier.
<input type="checkbox"/>	Éviter d'effectuer des tâches bruyantes durant la diffusion de messages ou lors de discours (ex. : préparer un buffet). Cela peut nuire à la compréhension qu'en ont les participants.
<input type="checkbox"/>	Si une période de questions est prévue, s'assurer que toutes les questions sont bien entendues par l'assistance. L'animateur peut, au besoin, répéter certaines questions à voix haute ou se déplacer avec un micro dans la salle. Vous pourriez également placer un micro sur pied au centre de la salle, où les personnes peuvent converger pour poser leurs questions.
<input type="checkbox"/>	Si vous utilisez un support visuel dans l'animation (ex. : PowerPoint), s'assurer que celui-ci est visible à distance – peu importe la place occupée dans la salle –, notamment pour les personnes à mobilité réduite. Si la visibilité apparaît limitée, produire une version papier de la présentation et la distribuer aux participants afin de les aider à suivre celle-ci.
<input type="checkbox"/>	Dans la mesure du possible, privilégier une animation impliquant plusieurs personnes . D'une part, cette formule est jugée plus dynamique et conviviale. D'autre part, elle permet d'avoir une variété de timbres de voix, ce qui peut aider à maximiser la compréhension de l'ensemble de l'assistance : tandis que certains entendent mieux les voix graves, d'autres perçoivent mieux les voix aiguës.
<input type="checkbox"/>	Prévoir un remplaçant pour l'animation au cas où ce dernier se désiste à la dernière minute ou a un empêchement.
6. Nourriture et rafraichissements	
<input type="checkbox"/>	Prévoir un buffet ou une collation (ex. : fromage, fruits, biscuits, etc.). Il s'agit d'un aspect généralement très apprécié par les participants. Penser à prévoir d'autres choix pour les personnes ayant des intolérances alimentaires (ex. : intolérance au gluten) et à tenir compte de possibles allergies alimentaires.
<input type="checkbox"/>	Prévoir des rafraichissements (ex. : eau, jus, etc.). Prévoir minimalement de l'eau. Vous pouvez également fournir des boissons chaudes (thé,

	café, etc.). Cet aspect est également très apprécié des participants en général.
<input type="checkbox"/>	Penser à l'avance à comment vous disposerez de la nourriture et des boissons excédentaires . Par exemple, vous pourriez inviter les participants à en disposer eux-mêmes. Si tel est le cas, prévoir de la pellicule ou des sacs de plastique.
7. Date et horaire de l'événement	
<input type="checkbox"/>	Éviter de tenir l'événement immédiatement avant ou après un jour férié important (ex. : trop tôt au retour des fêtes).
<input type="checkbox"/>	Diffuser une seule heure de début à grande échelle , soit celle pour les membres. Diffuser l'heure d'arrivée pour les bénévoles dans des envois distincts et ciblés, cela permettra d'éviter les confusions. Si possible, indiquer également une heure de fin prévue, car cela peut être utile pour une personne utilisant du transport adapté ou ayant besoin d'un accompagnateur.
<input type="checkbox"/>	Veiller au respect de l'horaire prévu , particulièrement en ce qui a trait à l'heure de commencement.
8. Informations à fournir aux participants	
<input type="checkbox"/>	Avant l'événement, faire parvenir une invitation aux participants (par courrier électronique ou postal). Celle-ci devrait minimalement inclure les éléments suivants : a) adresse complète du lieu; b) horaire détaillé (date et heure de l'accueil des participants, du début de l'activité et de la fin de l'activité); c) matériel requis (quoi apporter); d) menu (si un repas est prévu); e) politique d'annulation et de remboursement; f) le cas échéant, où stationner leur véhicule automobile.
<input type="checkbox"/>	Toujours dans l'invitation, vous pouvez également expliquer le déroulement et le fonctionnement de l'événement aux participants (ex. : présence de bénévoles pour les accueillir et les aiguiller, etc.). Leur fournir également toute autre information pertinente, ex. : présence/absence d'une rampe d'accès, présence/absence d'un ascenseur, etc. Cela leur permettra de se préparer en conséquence et facilitera la collaboration avec eux.
<input type="checkbox"/>	Si c'est pertinent, diffuser un plan pour se rendre sur les lieux (ex. : une carte du trajet) à acheminer à l'avance aux participants, par courriel ou dans le bulletin de l'organisme. Cela pourrait les aider à planifier leurs déplacements.
<input type="checkbox"/>	S'il y a plusieurs kiosques à visiter, vous pourriez également fournir un plan de la salle aux participants à l'avance, par courriel ou par affichage

	sur votre site Internet ou encore dans votre bulletin. Le plan de la salle pourrait également être distribué sur place si cela est jugé pertinent.
9. Conditions météorologiques	
<input type="checkbox"/>	Compte tenu des risques de mauvaises conditions météorologiques la journée de l'événement et des désagréments associés (ex. : trottoirs non déneigés, chaussée glissante, etc.), il est suggéré d'envisager la possibilité de mettre en place un système de covoiturage . Cela serait particulièrement indiqué lorsque l'événement est tenu l'hiver.
<input type="checkbox"/>	Vous pouvez aussi prévoir un plan B en fixant à l'avance une deuxième date pour la tenue de l'événement. En cas d'annulation ou de report, planifier une chaîne téléphonique afin de prévenir les participants. Vous pourriez également décider d'enregistrer un message sur la boîte vocale de l'organisme et mentionner aux participants qu'ils pourront ainsi vérifier si l'événement a lieu ou non avant de se déplacer.
<input type="checkbox"/>	Si vous ne pouvez remettre l'événement , préciser à l'avance que l'événement aura lieu beau temps/mauvais temps. Il arrive que ce soit le cas en raison du traiteur ou des disponibilités de la salle. L'important est d'être transparent et clair au sujet de votre fonctionnement.
<input type="checkbox"/>	Veiller à préciser sur le carton d'invitation les incidences d'une tempête sur l'événement (tenue ou non, annulation, report, etc.). Indiquer également la politique de remboursement en vigueur.
<input type="checkbox"/>	Si l'événement est organisé à l'extérieur, prévoir la location d'une tente ou d'un chapiteau en cas d'intempéries .
10. Gestion générale	
<input type="checkbox"/>	Nommer clairement un responsable de l'événement , qui chapeaute l'ensemble des personnes impliquées. Les bénévoles pourront se référer à lui, et ce dernier pourra régler d'éventuels problèmes ou désaccords. De plus, le fait de nommer une personne précise limitera la confusion et les prises de décisions discordantes. Évidemment, le responsable peut déléguer certaines responsabilités et doit travailler en équipe.
<input type="checkbox"/>	Veiller à nommer à l'avance un remplaçant au responsable de l'événement, dans le cas de son absence lors de l'activité.
<input type="checkbox"/>	Prévoir le budget de l'activité selon les normes en vigueur dans votre organisation. Il faudra notamment penser aux frais de location de salle, au service de traiteur et aux honoraires d'un animateur ou d'un orchestre. À ces coûts peuvent s'ajouter ceux des boissons, de photocopies, des prix de présence, etc.

<input type="checkbox"/>	<p>Si vous en êtes à votre première expérience d'organisation, essayer si possible de discuter avec de précédents organisateurs et d'obtenir les documents utilisés dans la préparation d'une édition antérieure de l'événement, par exemple, pour connaître le nombre de personnes habituellement présentes, le traiteur avec qui l'organisme avait fait affaire et le budget dépensé.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Veiller à conserver les dossiers utilisés pour la préparation de l'événement en vue de les transmettre à de futurs organisateurs.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Penser à profiter de l'événement pour recruter des bénévoles. Parler des possibilités de bénévolat au sein de votre organisme. Une table pourrait également être installée pour le recrutement des bénévoles, en auquel cas il faudrait prévoir un tableau pour noter les noms et coordonnées des personnes intéressées. Un responsable des bénévoles (ex. : coordonnateur) pourrait ensuite se charger de contacter les personnes qui se sont portées volontaires, de préciser leurs intérêts et de leur exposer les besoins actuels en matière de bénévolat.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Penser à profiter de ces événements pour présenter vos politiques aux membres (ex. : politique d'inclusion, code de vie). Il s'agit d'une bonne manière de familiariser vos membres avec ces derniers et de les « faire vivre » sur le terrain.</p>

POUR MIEUX JOUER AU BRIDGE

1. Évitez de toucher les cartes des autres joueurs.
2. **Ne demandez des explications qu'à votre tour d'enchère.**
3. Si votre partenaire a mis beaucoup de temps à enchérir, les adversaires sont justifiés de demander l'arbitre s'il y a eu information illicite.
4. Comptez vos cartes faces cachées. C'est un règlement et cela évitera de constater une erreur dans le nombre de cartes avant de les avoir vues.
5. Si vous savez que vous allez chuter, ne prenez pas 10 minutes à chercher une solution qui n'existe pas; les autres vont chuter aussi.
6. **Évitez de sortir votre carte de votre main avant votre tour de jouer.**
7. **Le mort doit rester impassible jusqu'à la fin du contrat, moment où il pourra signaler une irrégularité.**
8. Le carton STOP (demandant au suivant de faire une courte pause) doit être TOUJOURS ou JAMAIS utilisé lors d'une enchère à saut. Il est interdit de s'en servir pour véhiculer une autre information.
9. Si votre partenaire défausse quand vous pensez qu'il devrait fournir, le (Pas de...) Vaut mieux une carte de pénalité qu'une renonce.
10. Évitez de jouer avec les cartes d'enchères. Ne les touchez que lorsque vous êtes prêt à enchérir. Une carte sortie de la boîte constitue une enchère et ne devrait être retirée qu'avec l'accord de l'arbitre. Hésiter entre deux cartes, c'est comme faire deux enchères verbales en une.
11. **Le déclarant doit nommer la carte appelée du mort, comme si le joueur au mort ne savait pas jouer au bridge.**
12. Pour accélérer le jeu, avant d'écrire le contrat sur votre feuille, faites votre entame ou étalez les cartes du mort.
13. Prenez quelques minutes de réflexion avant de jouer la première carte du mort, pour faire votre plan de jeu. Cela vous évitera bien des désagréments et permettra poliment aux défenseurs de réfléchir à leur tour.
14. La concentration, la discipline et la capacité à mettre à l'aise son partenaire, pour qu'il ait le goût de s'appliquer en face de vous, sont des éléments précieux pour réussir au bridge. Car le succès au bridge n'appartient pas aux brillants solistes, mais aux duos efficaces.

Équipe de bridge CJR
(Document révisé en janvier 2017)

POUR MIEUX S'AMUSER AU BRIDGE

1. **Les insultes, l'agressivité, l'intolérance et le harcèlement n'ont pas leur place au bridge. À cet égard, notre politique est tolérance zéro.**
2. Favorisez la convivialité. Saluez vos adversaires à leur arrivée à votre table.
3. **Évitez de parler trop fort afin de ne pas incommoder l'ensemble des joueurs.**
4. Faites tout ce que vous pouvez pour rendre le bridge amusant pour vous, votre partenaire et vos adversaires.
5. Féliciter ses adversaires quand ils ont bien joué est tout un défi, mais combien apprécié.
6. Quand les messages ne passent pas entre votre partenaire et vous, remettez à plus tard le cours de perfectionnement. Les remarques désobligeantes sont à proscrire, comme les « j'aurais donc dû ».
7. Évitez de donner un cours ou de critiquer à moins que l'on vous demande spécifiquement votre opinion.
8. Ne regardez pas fixement votre partenaire en attente d'une réaction ou d'un hochement de tête.
9. **Le directeur est votre allié, pas votre ennemi. Le bridge est un sport intellectuel et, dans tout sport, les différends sont réglés par un arbitre. Il est là pour vous aider et non pour vous punir.**
10. Le pire fléau au bridge, c'est cette discussion interminable des mains, qui retarde le jeu de toute la salle. Pensez aux autres. Remettez à plus tard les commentaires et les analyses approfondies.
11. **Attendre que le directeur annonce la pause santé avant de se lever de sa table.**
12. Respecter les personnes âgées en évitant de les infantiliser.

Équipe de bridge CJR

(Document révisé en janvier 2017)

ACTIVITÉ : SCRABBLE – CJR 2018

N. B. Sur une échelle de 0 à 5, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 5 signifie que vous êtes « tout à fait en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants? Indiquez le chiffre correspondant à votre réponse dans la colonne « Réponse ».

1. Accueil

	0 = Tout à fait en désaccord						5 = Tout à fait en accord	
							Réponse	
1.1 Les responsables de l'activité m'ont accueilli chaleureusement lors de mon arrivée à l'activité.	0	1	2	3	4	5		
1.2 Les participants m'ont bien accueilli lors de mon arrivée à chaque table.	0	1	2	3	4	5		
<i>Commentaires :</i>								

2. Inscription au Scrabble

	0 = Tout à fait en désaccord						5 = Tout à fait en accord	
							Réponse	
2.1 Il a été facile de m'inscrire (plateforme Internet, journée d'inscription, autre).	0	1	2	3	4	5		
2.2 Les personnes présentes à l'inscription m'ont aidé en cas de besoin.	0	1	2	3	4	5		
<i>Commentaires :</i>								

3. Accessibilité

	0 = Tout à fait en désaccord						5 = Tout à fait en accord
							Réponse
3.1 Le nombre de places de stationnement est suffisant.	0	1	2	3	4	5	
3.2 Le lieu de l'activité est facile d'accès.	0	1	2	3	4	5	
<i>Commentaires :</i>							

4. Local

	0 = Tout à fait en désaccord						5 = Tout à fait en accord
							Réponse
4.1 L'activité a lieu dans un local de grandeur suffisante.	0	1	2	3	4	5	
4.2 La disposition de la salle est fonctionnelle et confortable.	0	1	2	3	4	5	
4.3 La température dans la salle est agréable.	0	1	2	3	4	5	
4.4 La climatisation est appropriée.	0	1	2	3	4	5	
4.5 Le local est propre.	0	1	2	3	4	5	
4.6 Durant l'hiver, une attention particulière est apportée pour conserver la propreté des lieux.	0	1	2	3	4	5	
<i>Commentaires :</i>							

5. Organisation et déroulement

	0 = Tout à fait en désaccord						5 = Tout à fait en accord
							Réponse
5.1 L'activité est d'une durée suffisante.	0	1	2	3	4	5	
5.2 Le niveau sonore est adéquat lors des messages donnés par les responsables et lors du déroulement de l'activité.	0	1	2	3	4	5	
5.3 Les moments d'arrivée et de départ des participants sont bien précisés, ce qui permet ainsi de respecter le déroulement du jeu.	0	1	2	3	4	5	
5.4 Le moment de pause est bien spécifié.	0	1	2	3	4	5	
5.5 La procédure d'attribution des tables est adéquate.	0	1	2	3	4	5	
5.6 La procédure de changement de tables est appropriée.	0	1	2	3	4	5	
5.7 J'ai reçu les réponses à mes questions, au besoin.	0	1	2	3	4	5	
5.8 Je participe à cette activité pour :							
a) le plaisir de jouer et socialiser;	0	1	2	3	4	5	
b) m'améliorer au Scrabble;	0	1	2	3	4	5	
c) la possibilité de performer et d'être en compétition avec d'autres joueurs.	0	1	2	3	4	5	
5.9 Il serait possible pour moi d'apporter une contribution dans l'organisation et le déroulement de l'activité (par exemple : installation des tables et chaises ou autre).	0	1	2	3	4	5	
<i>Commentaires :</i>							

6. Relations entre les participants

	0 = Tout à fait en désaccord						5 = Tout à fait en accord	Réponse
6.1 Le climat lors de l'activité est convivial, les participants sont sympathiques entre eux et s'apportent un soutien si nécessaire, etc.	0	1	2	3	4	5		
6.2 Lors de situation problématique, je peux obtenir une solution adéquate des responsables.	0	1	2	3	4	5		
6.3 L'inclusion des différentes personnes est favorisée.	0	1	2	3	4	5		
6.4 L'identification des noms à l'aide de la cocarde facilite la prise de contact et l'échange.	0	1	2	3	4	5		
<i>Commentaires :</i>								

7. Activités de fin de session (décembre et juin)

	0 = Tout à fait en désaccord						5 = Tout à fait en accord	Réponse
7.1 La formule du repas de fin de session de décembre est intéressante et devrait être conservée.	0	1	2	3	4	5		
7.2 La formule du repas de fin de session de juin est intéressante et devrait être conservée.	0	1	2	3	4	5		
7.3 La disposition des tables lors de ces repas me convient et devrait être conservée.	0	1	2	3	4	5		

Commentaires :

8. Quels sont les aspects de cette activité que vous avez le plus appréciés?

9. Quels sont les aspects de cette activité que vous avez le moins appréciés?

10. Avez-vous des suggestions afin d'améliorer cette activité? Si oui, quelles sont-elles?

4. Déroulement de l'activité (durée, mouvements de jeu, réponses aux questions) 0 1 2 3 4 5

Commentaires :

5. Relations entre les participants (climat, règlement des différends) 0 1 2 3 4 5

Commentaires :

6. Règles de jeux (clarté, respect, solutions appropriées) 0 1 2 3 4 5

Commentaires :

7. Collation pause santé (qualité, quantité) 0 1 2 3 4 5

Commentaires :

8. Pairage des participants (facilité, efficacité) 0 1 2 3 4 5

Commentaires :

ÉVALUATION QUALITATIVE

A. *Quels sont les aspects de cette activité que vous avez le plus appréciés?*

B. *Quels sont les aspects de cette activité que vous avez le moins appréciés?*

C. *Avez-vous des suggestions afin d'améliorer cette activité?*

ANNEXE 4.8 – QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (ÉVÉNEMENT)

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION – ÉVÉNEMENT SPÉCIAL

1. Quels sont les aspects de l'événement que vous avez le plus appréciés?

2. Quels sont les aspects de l'événement que vous avez le moins appréciés?

3. Avez-vous des suggestions afin d'améliorer l'événement en prévision d'une réédition? Si oui, quelles sont-elles?

Merci de votre participation! Votre opinion est importante pour nous.

ANNEXE 4.9 – GRILLE D'OBSERVATION (EXEMPLE A)

1. Aménagement physique des lieux			
	Oui	Non	Notes de l'observateur
Signalisation pour circulation			
Escalier sécuritaire			
Identification des kiosques par numéros			
Numéros des kiosques visibles à distance			
Chaises disponibles pour le repos des membres			
File d'attente ordonnée à l'entrée			
Circulation par les sorties de secours			
File(s) d'attente nuisant à la circulation			
Température adéquate			
Niveau sonore adéquat			
Autres éléments liés à l'organisation physique			

2. Accueil des membres et gestion de la sécurité			
	Oui	Non	Notes de l'observateur
Distribution des plans de la salle			
Identification des bénévoles (cocardes, etc.)			
Bénévoles aimables et souriants			
Bénévoles abordant les membres qui semblent chercher quelque chose			
Bénévoles gérant adéquatement la circulation			
Bénévoles informant efficacement les membres			
Accompagnement des membres avec incapacité(s)			

3. Système de numéros			
	Oui	Non	Notes de l'observateur
Distribution d'un numéro à tous les membres			
Numéros audibles au micro			
Respect de l'ordre des numéros			
Autres éléments reliés au système de numéro			

4. Horaire			
	Oui	Non	Notes de l'observateur
Début à l'heure prévue			
Autres éléments reliés à l'horaire			

Autres commentaires de l'observateur :

ANNEXE 4.10 – GRILLE D'OBSERVATION (EXEMPLE B)

1. Dispositifs matériels (infrastructures, matériel audiovisuel, documents, etc.)

2. Participants (acteurs sociaux, rôle joué, nombre de personnes, etc.)

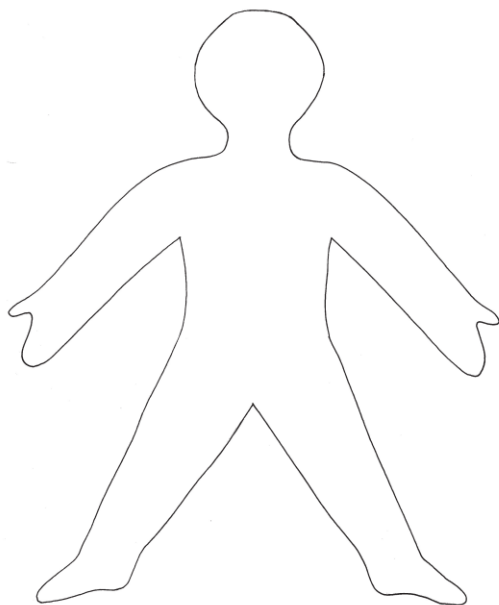
Acteurs sociaux (individus ou groupes)	Rôle joué	Nombre

3. Les actions, attitudes et discours des participants	
Gestes, interactions, expressions non verbales, commentaires, etc.	Heure

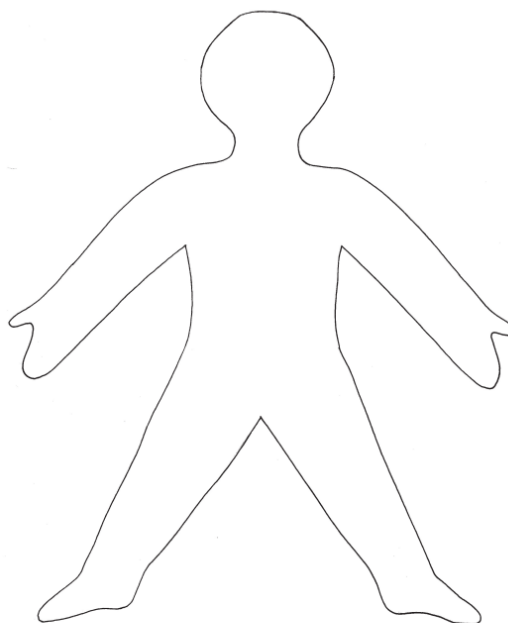
AUTO-ÉVALUATION DE LA CONDITION DE SANTÉ PHYSIQUE

Afin de vous permettre de vivre l'expérience *[nom de l'activité]* la plus bénéfique possible, nous vous demandons de bien vouloir indiquer sur les silhouettes suivantes les principales problématiques de santé que vous vivez, s'il y a lieu.

DEVANT



DOS



Autres difficultés ou problématiques, s'il y a lieu :

DESCRIPTION DE LA FORMATION

Cette formation¹¹ de la Croix-Rouge canadienne inclut la réanimation cardiorespiratoire (RCR) avec utilisation d'un (DEA) Défibrillateur Externe Automatisé chez les adultes, les enfants et les bébés. On y enseigne comment reconnaître et traiter les blessures à la tête et à la colonne vertébrale, les troubles dus au froid et à la chaleur, les empoisonnements ainsi que les urgences médicales telles les crises diabétiques. Les mises en situation et les scénarios proposés lors du cours vous permettront de mettre en pratique vos connaissances et vos techniques.

- Rôle du secouriste, reconnaître une urgence;
- Utilisation des barrières de protection et masques de poche;
- Dégagement des voies respiratoires (adultes, enfants et bébés);
- RCR/DEA (Défibrillateur Externe Automatisé) pour adultes, enfants et bébés – 1 et 2 secouristes;
- Traitement des plaies;
- Reconnaître, traiter les urgences médicales soudaines et les urgences dues à l'environnement.

APERÇU DU CONTENU

- La Croix-Rouge canadienne
- Comment intervenir en cas d'urgence
- Le système des services médicaux d'urgence
- Vérifier, Appeler, Secourir
 - Examen primaire
 - Examen secondaire
 - o SAMPLE
 - o Qualité des signes vitaux
 - o Examen physique
 - Position latérale de récupération
 - État de choc
- Urgences des voies respiratoires et circulatoires

¹¹ Cette formation a été développée et offerte par Secourisme RCR Québec. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site suivant : infosecourismercrquebec.com. Toutefois, d'autres formateurs existent. Il est aussi vivement recommandé de comparer différentes offres de formations.

- Urgences respiratoires et circulatoires
 - Obstruction chez un adulte ou un enfant conscient
 - Obstruction chez un bébé conscient
 - Réactions allergiques / Anaphylaxie
 - Angine / Crise cardiaque
 - AVC
- Arrêt respiratoire et cardiaque
 - RCR – adulte, enfant, bébé / DEA (Défibrillateur Externe Automatisé)
- Soins des plaies
- Blessures à la tête et à la colonne vertébrale
- Blessures aux os, muscles et aux articulations
- Urgences médicales soudaines
- Urgences liées à l'environnement
- Empoisonnement
 - Poisons ingérés
 - Poisons inhalés
 - Poisons absorbés
 - Poisons injectés

CONTENU DES TROUSSES DE PREMIERS SOINS

Contenu de trousse vélo (véhicule accompagnateur)

- 10 serviettes antiseptiques, BKZ
- 1 couverture en aluminium d'urgence
- 1 pince de trousse
- 1 écran solaire
- 1 masque de RCR jetable avec embu qualité supérieure
- 5 pansements pour jointure
- 5 pansements papillon pour doigt
- 1 seringue d'irrigation
- 2 eau physiologique
- 1 bandage triangulaire
- 2 serviettes pour main
- 5 tampons de gaze 4" x 4" stériles
- 4 tampons de gaze 2" x 2" stériles
- 2 rouleaux de gaze 4"
- 2 rouleaux de gaze 2"
- 1 ciseau paramédical
- 2 bandages compressifs 4" x 4"
- 1 bandage élastique 3 po.
- 1 compresse insta-cold
- 2 gels pour brûlure
- 1 sifflet
- 1 poncho
- Livret de premiers soins en français

Contenu de trousse pour encadreur du vélo

- 4 serviettes antiseptiques, (BKZ)
- 1 masque RCR avec embu
- 2 pots de crème solaire
- 1 seringue d'irrigation
- Sérum physiologique
- 1 bandage triangulaire
- 10 pansements réguliers
- 2 pansements papillon
- 1 gant en vinyle d'examen
- 5 pansements pour jointure
- 5 gazes non adhérentes 2" x 2"

- 2 rouleaux de gaze 2"
- 1 ruban adhésif
- 1 écran facial
- 1 bandage compressif 4" x 4"
- 1 sifflet
- 4 épingles de sûreté

Contenu de trousse de premiers soins pour la marche

- 10 serviettes antiseptiques BKZ
- 1 couverture en aluminium d'urgence
- 1 gant d'examen en vinyle
- 1 pince de trousse
- 2 tubes d'écran solaire
- 1 masque de RCR jetable avec embu
- 15 pansements réguliers
- 5 pansements pour jointure
- 5 pansements pour doigt
- 1 seringue d'irrigation
- 1 bandage triangulaire
- 2 serviettes pour main
- 5 tampons de gaze 4" x 4" stériles
- 1 rouleau de gaze 4" stérile
- 1 rouleau de gaze 2" stérile
- 1 ruban adhésif
- 1 ciseau paramédical
- 1 bandage compressif 4" x 4"
- 5 épingles de sûreté
- 2 hothand
- 1 compresse insta-cold
- 2 gels pour brûlures
- 1 bandage élastique 3 po.
- 1 sifflet
- 1 poncho
- Livret de premiers soins en français

Contenu de trousse de base pour événement en salle et autres

- 1 ciseau paramédical
- 1 pince de trousse
- 1 jeu épingles de sécurité
- 2 paires de gants vinyle examen
- 15 serviettes antiseptiques BKZ
- 1 ruban adhésif
- 2 bandages triangulaires
- 25 pansements adhésifs réguliers
- 4 rouleaux de gaze 4" stériles
- 2 rouleaux de gaze 2" stériles
- 5 pansements pour doigts
- 5 pansements pour jointures
- 15 tampons de gaze 4" x 4"
- 5 tampons de gaze 2" x 2"
- 2 bandages compressifs 4" x 4"
- 1 masque RCR jetable avec embu
- 1 compresse insta-cold
- 2 gels pour brûlures
- 1 bandage élastique 2"
- 1 livret de secourisme en français

Registre des présences

Nom	Prénom	Tél.	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :

Nom	Prénom	Tél.	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :

Consignes de sécurité en cas d'incendie

À chaque début d'activité, il est recommandé aux responsables de tenir un registre des présences et de l'apporter au lieu de rassemblement.

Incendie

1. Rester calme.

2. Actionner le déclencheur manuel d'alarme incendie.



3. Fermer portes et fenêtres (ne pas fermer à clef).



4. Lutter contre l'incendie.



Évacuation

1. Quitter l'édifice par l'issue la plus près ou la plus sécuritaire.

2. Ne pas courir.

3. Ne pas utiliser les ascenseurs.



4. Se diriger vers le point de rassemblement situé à l'extérieur du bâtiment (Chalet La Planque).



5. Diriger toutes les personnes ayant des incapacités vers un endroit sécuritaire, près d'une sortie.



6. Aviser les pompiers de l'endroit où vous avez placé ces personnes ayant des incapacités pour qu'ils les évacuent.

RAPPORT D'ACCIDENT

REPLIR CETTE PAGE EN CAS D'ACCIDENT ET DE BLESSURE

(voir au verso)

Date de l'événement : _____ 20 ____ Heure : _____

Lieu : _____

Nom de la victime : _____

Date de naissance : ____/____/____

Adresse : _____

Code postal : _____ Téléphone : _____

Circonstances de l'accident : _____

Nature de la blessure : _____

Mesures prises : _____

La victime a-t-elle été transportée à l'hôpital? : _____ Si oui, par qui? : _____

Le Service de la Protection publique a-t-il été prévenu? _____

Si oui, indiquer le numéro du dossier : _____

Témoin : _____ Téléphone : _____

Témoin : _____ Téléphone : _____

Rempli par : _____ Date : _____

Section réservée à l'administration

Porté à la connaissance de : _____	Date : _____
Porté à la connaissance de : _____	Date : _____
Porté à la connaissance de : _____	Date : _____

Note : Ce rapport doit être remis à la coordonnatrice générale de l'organisme dans les 48 heures suivant l'accident.

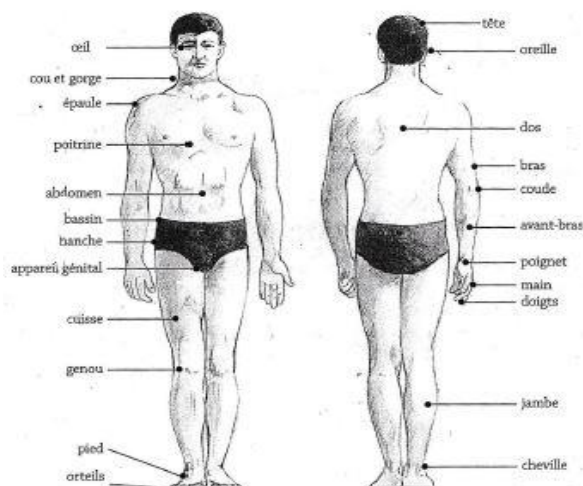
COMMENT REMPLIR LE RAPPORT D'ACCIDENT

Le secouriste qui donne les premiers soins doit inscrire dans le rapport d'accident le nom et le prénom de la personne blessée ainsi que la date, l'heure, le lieu (être le plus précis possible) et la description de l'accident ou incident (événement qui aurait pu causer des blessures, ex. : chute d'objet, etc.). Le rapport doit également contenir une description de la blessure ou du malaise ainsi que la nature des premiers soins donnés.

Il est important d'inscrire tous ces renseignements pour que la personne blessée ou l'organisme puisse s'y référer, entre autres en cas d'aggravation des blessures. Le rapport doit être signé par le secouriste et par la personne secourue. Enfin, les mesures correctives prises à la suite de l'accident ou de l'incident doivent être clairement détaillées.

DESCRIPTION DE LA BLESSURE, DU MALAISE OU DE L'INCIDENT :

Plaies :	Coupure, déchirure, égratignure, piqûre. <i>Préciser l'endroit touché, l'objet qui a provoqué la plaie et le fait qu'une partie de celui-ci est rentrée dans la peau ou non.</i>	Malaises :	Brûlures d'estomac, crampes abdominales, douleurs, étourdissements, irritation de la gorge, des yeux ou du nez, envie de vomir (nausée), maux de tête, vomissements, etc.
Problèmes de peau :	Démangeaisons, enflure ou gonflement, rougeurs ou petits boutons, sécheresse, crevasses ou gerçures, etc.	Foules :	Traumatisme d'une articulation (ex. : du poignet, du doigt, de la cheville).
Corps étranger :	Indiquer l'endroit où le corps étranger s'est logé.	Écrasement : Contusion :	Blessure causée par une compression.
Brûlures :			



ANNEXE 4.17 – RAPPORT D'ÉVÉNEMENT

RAPPORT D'ÉVÉNEMENT

REPLIR CETTE PAGE EN CAS DE FEU, VOL ET VANDALISME

Date de l'événement : _____ 20 _____ Heure : _____

Lieu : _____

Circonstances : _____

Dommmages : _____

Mesures prises : _____

Le Service de la Protection publique a-t-il été prévenu? _____

Si oui, indiquer le numéro du dossier : _____

Témoïn : _____ Téléphone : _____

Témoïn : _____ Téléphone : _____

Rempli par : _____ Date : _____

Section réservée à l'administration

Porté à la connaissance de : _____	Date : _____
Porté à la connaissance de : _____	Date : _____
Porté à la connaissance de : _____	Date : _____

Note : Ce rapport doit être remis à la coordonnatrice générale de l'organisme dans les 48 heures suivant l'événement.

DESCRIPTION DE POSTE – BÉNÉVOLE

La personne pourra réaliser son action bénévole au sein d'une équipe dynamique et inclusive et à l'intérieur d'un milieu qui a à cœur le partage des différentes expertises humaines.

1. Responsabilité :

Inscrire l'appellation du poste offert, le but ou les objectifs à atteindre.

Ex. : *Membre du comité organisateur de l'activité Tous Azimuts.*

Tous Azimuts s'inscrit dans les activités milieu de vie et offre un ensemble d'activités de créativité aux conférences en passant par la diffusion d'information.

2. Tâches/activités :

Faire une liste des principales tâches que la personne aura à réaliser.

3. Habiletés/compétences/qualités recherchées :

Faire la liste des qualités, des compétences, des expériences, des connaissances requises pour accomplir le poste offert.

4. Implication/durée :

Expliquer l'engagement que cela demandera à la personne pour réaliser ses tâches (exigences particulières, nombre d'heures ou de jours, adhésion particulière, etc.).

5. Formation offerte par l'organisme et soutien :

Quelles ressources sont mises à la disposition de la personne bénévole pour l'aider à réaliser ses tâches (causeries, réunions d'équipe, jumelage avec un autre bénévole, mentorat, documents écrits, heures de formation précises, etc.)?

6. Supervision/personne-ressource au sein de l'équipe :

De qui relève la personne bénévole (personne responsable de l'activité, coordonnateur des activités, conseil d'administration)?

7. Lieu de réalisation :

Où la personne bénévole réalisera-t-elle son action bénévole?

8. Avantages :

Quels sont les bénéfices ou les gains obtenus en réalisant ce travail bénévole sur les plans personnel (apprentissage, utilité, valeurs, etc.) et financier (gratuités, dédommagement de certains frais, etc.)?

Important

La description d'un poste bénévole permet de clarifier les exigences reliées au poste en question ainsi que le profil idéal de la personne qui aura à accomplir ce poste.

La description de poste ne remplace pas une rencontre avec la personne. Prendre le temps d'échanger sur les visions, les expériences professionnelles et personnelles, sur les attentes et les besoins de la personne et de l'organisme permet un meilleur jumelage poste-personne bénévole. De cette façon, cela évite de se retrouver à gérer des situations délicates et renforce la crédibilité de l'activité en plus d'en favoriser la pérennité.

BÉNÉVOLES RECHERCHÉS

Vous souhaitez vous impliquer dans votre organisme? Vous voulez apporter du soutien au responsable et ainsi contribuer au bon fonctionnement de votre activité? Votre responsable d'activité a besoin de gens enthousiastes et généreux pour accomplir des tâches bénévoles telles que :

- 1) L'accueil à l'activité;
- 2) L'accompagnement des personnes ayant des incapacités;
- 3) L'organisation d'événements spéciaux.

PROFIL DES PERSONNES RECHERCHÉES :

- Être membre de l'organisme;
- Être responsable, autonome et organisé;
- Aimer travailler en équipe et être capable de prendre en charge un projet;
- Être disponible, notamment pour des rencontres de coordination.

S'IMPLIQUER BÉNÉVOLEMENT, C'EST :

- Contribuer au bon fonctionnement de mon activité;
- Assurer la continuité de mon activité dans le temps;
- Me sentir utile, retirer de la valorisation;
- Me dépasser ou développer et utiliser mes compétences et mon expérience;
- Découvrir mes forces;
- Développer mon réseau de relations;
- Avoir du plaisir;
- Réduire la charge de travail du responsable;
- Contribuer au bien-être et à la satisfaction des autres participants.

Le défi vous intéresse? Vous voulez en savoir plus? Faites-nous part de votre intérêt en communiquant avec nous.

Téléphone :

Courriel :

BÉNÉVOLES RECHERCHÉS

Amis du yoga, venez concrétiser vos valeurs sociales tout en aidant votre groupe et en vous faisant de nouvelles relations!

Le yoga a besoin de vous! Vous voulez apporter du soutien à votre responsable et ainsi contribuer au maintien et au bon fonctionnement de l'activité? Votre responsable a besoin de gens enthousiastes et généreux pour accomplir des tâches bénévoles telles que :

- 1) L'accueil;
- 2) L'organisation d'événements spéciaux;
- 3) La transcription de courts textes dans Word;
- 4) L'accompagnement des personnes ayant des incapacités.

PROFIL DES PERSONNES RECHERCHÉES :

- Facilité à établir le contact avec les participants;
- Aimer travailler en équipe;
- Être disponibles quelques heures par année pour les rencontres de coordination.

S'IMPLIQUER BÉNÉVOLEMENT, C'EST :

- Contribuer au bon fonctionnement de mon activité;
- Assurer la continuité de mon activité dans le temps;
- Me sentir utile, retirer une valorisation;
- Me dépasser ou développer et utiliser mes compétences et mon expérience;
- Découvrir mes propres forces;
- Développer mon réseau de relations;
- Avoir du plaisir;
- Réduire la charge de travail du responsable;
- Contribuer au bien-être et à la satisfaction des autres participants.

Le défi vous intéresse? Vous voulez en savoir plus? Faites-moi part de votre intérêt en communiquant avec moi.

Téléphone :

Courriel :

GUIDE D'ENTREVUE LORS DU DÉPART D'UN BÉNÉVOLE



Guide à l'intention des personnes suivantes :

- *les membres du Conseil d'administration*
- *la coordination générale de l'organisme*
- *les coordonnateurs de secteur*
- *les responsables d'activité*



Le présent guide s'inspire de l'outil *Entrevue de départ d'un bénévole* produit par le Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg (CAABC).

Entrevue de départ

Le départ d'une personne bénévole est une occasion de questionner ou de réviser le fonctionnement du volet de services concernés par le départ et l'ensemble du fonctionnement de l'organisme en lien avec l'action bénévole. La décision pour la personne bénévole peut ne pas être reliée à un problème ou un dysfonctionnement dans l'organisme, il est donc important de connaître et de comprendre les raisons qui ont poussé la personne bénévole à partir. L'entrevue de départ devient alors une étape essentielle afin de dresser un bilan de l'implication de la personne bénévole au sein de l'organisme.

Il est important de noter que la personne bénévole est libre de participer ou non à l'entrevue de départ.

Objectifs de l'entrevue de départ

L'entrevue de départ permet de recueillir une diversité d'informations qui aideront l'organisme à faire progresser ses façons de faire (planification, recrutement, supervision, gestion, reconnaissance) en matière d'action bénévole. Cette dernière étape du processus de gestion des bénévoles est cruciale puisqu'elle permet tant à la personne bénévole qu'à l'organisme de terminer une relation sainement et positivement.

Les principaux objectifs de l'entrevue de départ sont :

- Comprendre les raisons véritables du départ de la personne bénévole;
- Savoir comment se sent la personne bénévole face à son expérience de bénévolat;
- Connaître les facteurs qui ont contribué à démotiver la personne bénévole;
- Cibler les problèmes humains et organisationnels rencontrés de façon globale;
- Connaître les bénéfices (réussites, expériences, apprentissages, connaissances, compétences, etc.) que l'action bénévole a apportés à la personne bénévole;
- Améliorer les conditions de travail des personnes bénévoles;
- Améliorer les méthodes de fidélisation de l'organisme;
- Voir avec la personne bénévole si elle peut et veut toujours accomplir son action bénévole au sein de l'organisme;
- Laisser une image positive et professionnelle tant pour la personne bénévole que pour l'organisme.

Contexte de l'entrevue

L'entrevue à la suite du départ d'une personne bénévole, qu'il se réalise en personne ou par le biais du téléphone, doit se faire dans un environnement calme et détendu. La personne responsable doit créer un contexte d'échange où la personne bénévole pourra s'exprimer et se livrer en toute confiance et en toute liberté. La personne responsable doit démontrer de l'écoute et du respect envers la personne bénévole. Il est également important d'expliquer les objectifs de la démarche.

Dans une situation où la relation entre la personne responsable et la personne bénévole est mauvaise, l'organisme doit nommer une autre personne (s'assurer de la neutralité) pour réaliser l'entrevue de départ. La présence d'une tierce personne peut être aussi envisagée dans une situation tendue. Même s'il n'est pas recommandé de le faire, il se peut que le seul moyen soit d'envoyer le questionnaire par la poste. L'organisme aura à prévoir, en pareil cas, d'inclure une enveloppe préaffranchie.

Pour terminer

Pour terminer l'entrevue de départ, il est important de remercier la personne pour les années de services et pour le travail accompli de même que pour les renseignements précieux qu'elle vient de vous livrer. Vous pouvez mentionner à la personne bénévole que les informations recueillies vous seront très utiles. Terminez sur une note positive et souhaitez-lui de vivre des expériences positives et enrichissantes pour l'avenir.

FORMULAIRE D'ENTREVUE DE DÉPART

Informations sur la personne bénévole
Nom :
Prénom :
Date d'entrée comme bénévole :
Date du départ :
Les principales tâches de la personne bénévole
<i>Il s'agit de définir, de façon globale, la fonction occupée et les responsabilités exactes de la personne bénévole.</i>
1.
2.
3.
4.
5.

Bilan de parcours et raisons du départ

1. Qu'est-ce qui vous a donné envie de venir faire votre action bénévole dans notre organisme?

2. Votre action bénévole auprès de notre organisme correspondait-elle à vos attentes?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>

En quoi cela correspondait-il ou différait-il de vos attentes initiales?

3. Y a-t-il un événement en particulier qui a motivé votre décision de partir?

4. Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à quitter l'organisme à titre de bénévole?

Raisons	√
Insatisfaction avec la fonction ou les tâches	<input type="checkbox"/>
Insatisfaction avec les collègues (autres bénévoles)	<input type="checkbox"/>
Insatisfaction avec la personne responsable	<input type="checkbox"/>
Insatisfaction avec le style de gestion	<input type="checkbox"/>
Insatisfaction avec le travail d'équipe	<input type="checkbox"/>
Insatisfaction par rapport à l'ambiance	<input type="checkbox"/>
Raisons de santé	<input type="checkbox"/>
Obligations familiales	<input type="checkbox"/>
Changement de type d'action bénévole (dans une autre organisation)	<input type="checkbox"/>
Autres :	

Commentaires :

5. Y a-t-il des personnes qui, dans l'organisme, vous ont fait subir de la discrimination, du harcèlement ou qui ont rendu difficiles vos conditions de travail bénévole?

Oui	
Non	

Expliquez :

6. Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour vous garder dans notre équipe?

7. La formation ou les outils que vous avez reçus étaient-ils suffisants pour vous permettre de réaliser votre travail bénévole?

Oui	
Non	

De quelles formations ou de quels outils auriez-vous eu besoin pour vous aider à réaliser votre travail bénévole?

8. Seriez-vous disponible pour offrir du soutien à la nouvelle personne qui prend votre relève (parrainage)?

Oui	
Non	

Précisez :

9. Avez-vous des personnes à nous suggérer qui souhaiteraient faire du bénévolat?

Oui	
Non	

Précisez :

10. Avez-vous des commentaires ou un message pour la personne responsable?

Merci de votre contribution à notre organisme!
Merci de votre collaboration!

Lors du départ de la personne bénévole, s'assurer du retour de :	√
Clés	
Épinglettes/cocards	
Équipement et matériel reliés à l'activité	
Documents (politiques, fonctionnement de l'activité, listes, budget, etc.)	

Rempli par : _____

Date : _____

ANNEXE 4.22 – EXEMPLE DE VISION ET DE REPRÉSENTATION DE L'ACCUEIL

Ci-dessous, on retrouve un certain nombre d'éléments pour définir la vision de l'accueil à promouvoir dans une organisation.

L'autre, une richesse à découvrir!

La personne qui arrive, « l'accueillie », n'est pas responsable du premier mouvement d'accueil. C'est à l'organisation ou à la personne qui accueille, « l'accueillant », d'effectuer le premier pas vers l'autre, de lui tendre la main. Une fois ce premier mouvement engendré, la personne accueillie est responsable de sa réponse, de sa réaction, d'accepter ou non d'entrer dans le mouvement.

Accueillir c'est ...

- Un regard, un sourire
- Dire « Bonjour » et « Au revoir », chaque fois
- Un élan vers l'autre (aller vers...)
- Une « intronisation » (ouvrir la porte et faire entrer quelqu'un)
- Faciliter l'intégration de l'autre (ex. : faire des présentations)
- Porter une affection bienveillante (cordialité) à l'autre
- S'intéresser à l'autre : ce qu'il aime, son état de santé, ses talents, ses forces, ses centres d'intérêt, sa famille, son passé, son présent, ce qu'il pense...
- S'assurer que l'autre est bien
- Une attitude!
- Un environnement physique!



Ce qu'il faut pour accueillir :

- L'attitude accueil!
- Ouverture
- Prendre conscience que je vais être en relation avec une autre personne
- Porter attention à chaque moment
- Se placer en égalité avec l'autre
- Être disponible (en écoute, en présence, répondre aux questions)

Se rappeler que :

Ne pas connaître est insécurisant. La personne qui arrive ne connaît pas ou connaît peu les personnes, l'environnement physique, le fonctionnement, les règles de conduite de l'activité et de l'organisation. Elle est dans un état de résistance et d'insécurité. Elle a donc besoin de toutes les attentions possibles pour diminuer son stress et pour être en confiance. Ainsi, elle sera plus ouverte et disposée à vivre pleinement l'activité prévue pour elle.

Ci-dessous se trouvent les étapes à considérer pour implanter le parrainage à l'intérieur d'une activité :

- 1) Déterminez d'abord la durée de la période de parrainage, tout dépendant de la nature et de la complexité de l'activité, ex. : celle-ci peut durer de deux à quatre semaines, voire davantage.
- 2) Estimez ensuite le nombre de parrains nécessaires pour effectuer le jumelage avec les nouveaux membres. Évaluez également un ratio raisonnable pour chaque parrain.
- 3) Ciblez ensuite des parrains potentiels parmi les participants. Deux critères sont à considérer dans le choix des parrains. Premièrement, ils doivent avoir une bonne connaissance et une certaine expérience de l'activité visée. Deuxièmement, ils doivent avoir de bonnes habiletés sociales. Ils doivent aimer établir de nouveaux liens, être accueillants, respectueux, etc. D'autres critères pourraient s'ajouter en fonction du type d'activité.
- 4) Profitez de la journée d'inscription pour solliciter et recruter les parrains potentiels. Validez l'intérêt des personnes que vous presentez bien pour ce rôle et constituez progressivement votre banque de parrains. Il est également possible de cibler les parrains par la méthode boule de neige, c'est-à-dire sur la base des suggestions faites par d'autres parrains pressentis. En procédant de cette manière, vous aurez possiblement recruté plusieurs parrains avant le début de votre activité.
- 5) Dès le premier contact, décrivez très brièvement en quoi consiste le rôle des parrains aux personnes ayant témoigné de l'intérêt et remettez-leur la fiche d'instructions pour leur donner plus de détails.
- 6) Lors de la première semaine, donnez vos indications habituelles au sujet du fonctionnement de l'activité. Expliquez ensuite le système de parrainage aux nouveaux membres (but, fonctionnement, durée, etc.). Repérez les parrains et les nouveaux membres et invitez-les à se rejoindre, puis à rester à proximité tout au long de la séance. Au besoin, effectuez vous-même le jumelage. Au début de chaque rencontre couverte par la période de parrainage, rappelez la présence des parrains et invitez les nouveaux membres à rester auprès d'eux.
- 7) Si c'est jugé nécessaire, identifiez les parrains de manière plus formelle au moyen d'un signe distinctif. Il peut s'agir d'un porte-nom avec épinglette ou d'une corde à laquelle est rattachée une cocarde. Il s'agit des options les moins coûteuses. Il est également possible d'acquérir des brassards, des dossards et des chandails, plus pratiques et sécuritaires dans le contexte d'activités physiques. Leur coût s'avère toutefois potentiellement plus élevé. Cette mesure formalisera davantage le rôle des parrains et permettra aux nouveaux participants de les repérer plus facilement afin de les aborder en cas de besoin.



ANNEXE 4.24 – PROTOCOLE DE PARRAINAGE (VERSION DES PARRAINS)

Voici quelques indications à transmettre aux parrains pour les guider dans leur rôle :

1. **Durée.** Votre engagement comme parrain dans l'activité peut s'échelonner sur un minimum de deux semaines.
2. **Signe distinctif.** Durant la période de parrainage, il est possible que vous deviez porter un signe distinctif (cocarde, brassard, chandail, etc.) afin que les participants puissent vous identifier comme parrain et vous aborder en cas de besoin.
3. **Accueil.** Le rôle de parrain exige d'abord d'accueillir les nouveaux participants lors de la première rencontre. Vous devez donc vous présenter l'un à l'autre, expliquer votre rôle comme parrain et explorer les besoins des nouveaux membres par rapport à l'activité (a-t-il déjà fait cette activité dans un autre cadre ou une activité similaire? Quelles sont ses attentes, ses préoccupations? etc.). Un accueil chaleureux, offert dès le début du premier cours, est important pour que les nouveaux membres ne se sentent pas isolés.
4. **Rôle durant l'activité.** Si possible, positionnez-vous à côté de la personne accompagnée. Ainsi, vous pouvez la voir tout au long du cours et l'aider plus facilement en cas de besoin. Par exemple, dans le cas d'une activité de conditionnement physique, placez votre tapis d'exercice à côté d'elle. Répondez au mieux aux questions qu'elle pourrait vous adresser au cours de la séance. Cet accompagnement pourrait, de surcroît, vous demander d'utiliser certaines techniques de communication et de soutien, telles que l'empathie, l'encouragement et la vérification (par exemple, vérifier si le cours est apprécié, etc.).
5. **Aller au rythme de la personne accompagnée.** Vous allez constater que certaines personnes deviennent autonomes rapidement et qu'après un ou deux cours, elles n'auront plus besoin d'accompagnement. Par contre, certaines personnes auront besoin de votre aide un peu plus longtemps. Il est important d'évaluer les besoins et attentes de chaque parrainé afin d'ajuster la nature et l'intensité de l'aide offerte.
6. **Après la période de parrainage.** Il est possible qu'après la fin de la période de parrainage des participants continuent de vous approcher pour vous poser des questions. En aidant ainsi les nouveaux participants, les parrains peuvent offrir une assistance au responsable d'activité et ainsi contribuer à diminuer sa charge de travail.



«L'autre, une richesse à découvrir!»



RÔLE DE L'ACCUEILLANT

« *L'autre, une richesse à découvrir!* »

À titre de responsable d'activité, il est important qu'au sein de mon équipe soient mandatés un ou des membres comme responsables de l'accueil (l'accueillant).

Cette personne ou cette équipe dédiée à l'accueil a pour rôle de :

- démontrer une attitude accueillante;
- s'assurer de mettre en place tous les éléments pour accueillir les participants de l'activité en cohérence avec la vision de l'accueil de la CJR;
- offrir un accompagnement individualisé aux personnes éprouvant une certaine difficulté ou ayant une incapacité;
- favoriser les interactions entre les participants et entre les nouveaux et le reste du groupe;
- s'identifier clairement;
- tenir compte de l'environnement et des lieux physiques où se déroule l'activité et le rendre tout aussi accueillant que mon équipe;
- s'informer de toutes les particularités liées au fonctionnement et au déroulement de l'activité;
- être au fait des règles de fonctionnement et des politiques propres à la
- CJR.



Une rencontre préalable entre le responsable de l'activité et l'accueillant est fortement suggérée afin de clarifier non seulement le rôle de ce dernier, mais aussi pour préciser les besoins de l'activité et ceux de l'accueillant.

Il est aussi recommandé de consulter les documents *Définir l'accueil* et *Accueil – Aide-mémoire*.



Équipe accueil
Comité pour un Vieillessement actif dans la dignité (VAD)

