

**Collectivités-amies des aînés
au Canada :**
**Guide de mise en œuvre
à l'échelon de la collectivité**
— Boîte à outils —



*Promouvoir et protéger la santé des Canadiens grâce au leadership,
aux partenariats, à l'innovation et aux interventions en matière de santé publique.*
— Agence de la santé publique du Canada

Ce document a été préparé par le Centre de recherche sur le vieillissement
de la Nouvelle-Écosse, Université Mount Saint Vincent,
pour l'Agence de la santé publique du Canada.

Also available in English under the title:

Age-Friendly Communities in Canada: Community Implementation Guide—Toolbox

Agence de la santé publique du Canada
www.santepublique.gc.ca/

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2012
Cat. : HP10-22/2-2012F-PDF
ISBN : 978-1-100-99954-8

Table des matières

Introduction.....	4
Outil 1 : Identification des intervenants.....	5
Outil 2 : Liste de contrôle pour les membres du comité consultatif.....	7
Outil 3 : Création d'un comité consultatif	8
Outil 4 : Exemple de lettre d'engagement de l'organisme	9
Outil 5 : Adoption d'une résolution locale	10
Outil 6 : Listes de contrôle pour les projets favorables aux aînés.....	13
Outil 7 : Profils des communautés de Statistique Canada.....	26
Outil 8 : Comment diriger un groupe de discussion	27
Outil 9 : Questionnaire pour les groupes de discussion portant sur les domaines d'une collectivité-amie des aînés.....	32
Outil 10 : Enquêtes sur le milieu de vie	34
Outil 11 : Exemples de rapport d'évaluation de collectivités.....	35
Outil 12 : Exemple de modèle logique	36
Outil 13 : Liste de questions utiles à l'élaboration d'un projet.....	37
Outil 14 : Investisseurs éventuels.....	38
Outil 15 : Modèle de plan de projet.....	46
Outil 16 : Exemple de plan de travail.....	48
Outil 17 : Facteurs à prendre en considération au moment de recruter un évaluateur professionnel.....	49
Outil 18 : Articles	50
Outil 19 : Communiqué de presse	52
Outil 20 : Message d'intérêt public.....	56
Outil 21 : Bulletins d'information	58
Outil 22 : Publicité.....	59
Fiche de conseils 1 : Bâtir des collectivités-amies des aînés	60
Fiche de conseils 2 : Les 13 conseils pour bâtir et maintenir des partenariats réussis	64
Ressources concernant les techniques d'évaluation	66
Guides et trousse d'outils.....	67
Sites Web liés à l'initiative de collectivité-amie des aînés	69

Introduction

Pour vous aider, l'Agence de la santé publique du Canada a conçu la présente *Boîte à outils*, qui contient beaucoup d'outils et de ressources pratiques, grâce auxquels vous pourrez faire de votre collectivité un lieu mieux adapté aux besoins des aînés. Ces outils présentent des exemples intéressants de plans de travail, d'échéanciers, de listes de contrôle, d'investisseurs éventuels et de lignes directrices, provenant de partout au Canada, qui vous aideront à amorcer la mise en place de votre collectivité-amie des aînés et à évaluer vos progrès à cet égard.

La présente *Boîte à outils* est destinée aux personnes âgées, aux gens d'affaires, aux urbanistes, aux représentants municipaux, aux coordonnateurs des loisirs ainsi qu'à d'autres citoyens concernés qui s'intéressent à la conception ou à la mise à jour de stratégies pour les collectivités-amies des aînés. Elle est conçue pour orienter l'élaboration et l'évaluation de projets dans la perspective de cet objectif. On y trouve également les meilleures pratiques en matière de communication, qui aideront à transmettre uniformément et efficacement des messages liés à la promotion des collectivités-amies des aînés.

À cet égard, voici ce que contient la *Boîte à outils* :

- des documents pour orienter la création et l'organisation de votre campagne sur les collectivités-amies des aînés;
- des conseils sur la façon de faire connaître les étapes de votre campagne aux groupes d'intérêt ainsi qu'à l'ensemble de la collectivité;
- des exemples, des modèles, des listes de contrôle, un communiqué de presse et les adresses URL¹ des sites Web s'adressant aux aînés.

Dans le guide connexe, *Collectivités-amies des aînés au Canada : Guide de mise en œuvre à l'échelon de la collectivité*, vous trouverez des renvois aux 22 outils de la *Boîte à outils*. Par exemple, vous serez dirigé vers l'Outil 6 (listes de contrôle pour les caractéristiques qui s'appliquent aux villes et collectivités rurales et éloignées amies des aînés) afin de vous fournir un moyen informel de recueillir de l'information. De même, un renvoi aux Outils 2 et 3 vous indique des ressources sur la façon de former un comité consultatif. En utilisant ces outils, vous ne tarderez pas à constater des changements positifs tout au long de votre cheminement pour devenir une collectivité-amie des aînés.

¹ Toutes les adresses de sites Web et adresses URL dans le présent document étaient fonctionnelles en date du 20 mai 2011.

Outil 1 : Identification des intervenants

Pour définir les intervenants, recherchez des représentants des organisations suivantes :

Communauté en général :

- conseil municipal
- autorité sanitaire locale
- organismes religieux
- clubs philanthropiques
- groupes de revendication pour les personnes âgées
- services des loisirs et des parcs
- services des travaux publics
- conseils de planification et de zonage
- membres des comités de développement économique
- centres de conditionnement physique/centres d'esthétique corporelle
- YMCA et YWCA
- universités et collèges locaux
- coordonnateurs de centre communautaire
- services de police
- ministère provincial pour les aînés
- conseil de bande

Milieu des affaires :

- chambre de commerce
- propriétaires de PME
- grandes et moyennes entreprises
- syndicats

Réseau de santé :

- fournisseurs de soins de santé
- personnel dans les centres de santé communautaire
- représentants dans le domaine de la santé mentale et comportementale
- représentants du domaine hospitalier
- groupes de revendication pour les consommateurs

En définissant les principaux intervenants, il faut tenir compte de leurs fonctions éventuelles dans le processus de planification visant la création d'une collectivité-amie des aînés et la contribution qu'ils peuvent apporter à cet égard.

Partenaire	Contributions
Centres de conditionnement physique du YMCA/YWCA	Fournir des locaux ou les services d'un instructeur pour les programmes d'activités liés à la santé et au bien-être.
Services des parcs	Fournir des installations et des parcs locaux adaptés aux besoins des aînés, où les personnes âgées pourront aller marcher et s'adonner à d'autres activités (p. ex. des secteurs sécuritaires et bien éclairés, avec suffisamment de bancs).
Hôpitaux et centres de santé	Organiser des causeries éducatives liées à la santé et d'autres services à l'intention des personnes âgées.
Collèges et écoles	Affectation de stagiaires rattachés à des programmes d'alimentation, de physiologie de l'exercice et de santé communautaire, ce qui leur permettra d'acquérir de l'expérience sur le terrain en matière d'activités et d'événements.
Restaurants	Mieux adapter les restaurants aux besoins des aînés.
Supermarchés	Fournir gratuitement ou au rabais des aliments pour les réunions à l'hôtel de ville et autres réunions communautaires.
Émissions présentées par les réseaux de câblodistribution communautaires	Temps d'antenne gratuit ou bon marché pour faire la promotion de programmes et d'activités.
Journaux	Publication de publicités, d'articles ou de messages d'intérêt public pour les événements et les programmes favorables aux aînés.
Centres commerciaux et magasins	Prévoir des endroits adaptés aux besoins des aînés, accessibles et bien éclairés, avec beaucoup de sièges. Commanditer des promenades dans les centres commerciaux.
Résidents et citoyens	Partager bénévolement leurs connaissances et leurs compétences en matière de gestion.
Clubs pour personnes âgées	Aider à évaluer les besoins de la collectivité, fournir des bénévoles et des locaux pour les réunions et les activités.
Institutions religieuses	Aider à évaluer la collectivité et fournir des bénévoles et des locaux pour les réunions et les activités, mieux adapter les salles de réunion aux besoins des aînés.

Outil 2 : Liste de contrôle pour les membres du comité consultatif

Représentants communautaires	Coordonnées (nom, organisation, numéro de téléphone et adresse électronique)
<p>Personnes âgées de votre collectivité</p> <ul style="list-style-type: none"> Les personnes âgées qui sont représentatives de la diversité de votre collectivité, y compris les personnes âgées isolées socialement. 	
<p>Représentants locaux du gouvernement ou de l'administration municipale</p> <ul style="list-style-type: none"> Le maire, les conseillers municipaux, les députés fédéraux ou provinciaux ou autres représentants élus. 	
<p>Organisations ou groupes locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> Les groupes de revendication, les services de santé publique, les conseils de planification sociale, les comités consultatifs, les clubs philanthropiques, les centres multiculturels. 	
<p>Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> Universités ou collèges, organisations de première ligne pour les personnes âgées, centres pour personnes âgées, réseaux de santé locaux ou autorités sanitaires. 	

Source : élaboré par le Centre de recherche sur le vieillissement de la Nouvelle-Écosse

Outil 3 : Création d'un comité consultatif

Objectifs :

- Former un comité consultatif avec des gens aux points de vue différents.
- Veiller à ce que les aînés soient bien représentés dans votre comité et que celui-ci soit le reflet de la diversité de votre collectivité.
- Inclure les aînés qui sont isolés ou dont les points de vue ne sont souvent pas pris en considération.
- Désigner une personne ou une organisation comme champion chargé de faire aller le projet de l'avant.

Conseils et stratégies :

- Vous entretenir avec votre conseiller municipal ou votre maire pour vérifier s'ils sont au courant de votre projet favorable aux aînés et si quelqu'un dans la collectivité est disposé à diriger la campagne.
- Rechercher les partenaires dans le service de santé publique de votre localité ou encore dans votre comité de services sociaux.
- Si vous vous trouvez près d'une université avec un département spécialisé en gérontologie ou dans le domaine du vieillissement, essayez de trouver un professeur que le projet intéressera et qui vous prêtera son concours au besoin.
- Discuter avec les responsables du centre de personnes âgées de votre localité afin de vérifier s'ils sont au courant des activités en la matière dans votre collectivité et s'ils savent qui, selon eux, pourraient être intéressés.
- Communiquer avec la chambre de commerce, les organisations de santé publique, les médias et les clubs philanthropiques afin de susciter de l'intérêt à l'égard de vos initiatives favorables aux aînés.

Ressources pour la cartographie des atouts

Conseils à suivre pour dresser la liste des ressources et des atouts de la localité
www.fallsbrookcentre.ca/community/docs/assetdocs/AssetMappingResearch.pdf [en anglais].

Source : élaboré par le Centre de recherche sur le vieillissement de la Nouvelle-Écosse

Outil 4 : Exemple de lettre d'engagement de l'organisme

L'organisation ci-dessous accepte de soutenir le projet favorable aux aînés.

Nom de l'organisation : _____

Adresse municipale : _____

Ville, province, code postal : _____

Courrier électronique, tél., téléc. : _____

Employé affecté au projet favorable aux aînés :

Nom du représentant : _____

Adresse municipale : _____

Ville, province, code postal : _____

Courrier électronique, tél., téléc. : _____

Autorisation :

Nom : _____

Titre : _____

Courrier électronique, tél., téléc. : _____

Adresse postale : _____

Source : élaboré par le Centre de recherche sur le vieillissement de la Nouvelle-Écosse

Outil 5 : Adoption d'une résolution locale

L'objectif de ce type de résolution, c'est de toucher directement les politiques de la collectivité. Il importe de demander au conseil de votre municipalité d'adopter une résolution en faveur du projet favorable aux aînés, afin d'intensifier votre campagne. Les résolutions locales sont pour les citoyens l'occasion de relever des défis dans leur propre collectivité.

Donc, comment faire adopter une résolution dans votre collectivité?

1. Planification de votre campagne

Étant donné la nature de votre campagne, envisagez d'adopter une résolution obligatoire, qui se répercutera effectivement sur les politiques de la collectivité, plutôt qu'une résolution qui ne liera pas les parties, simple expression d'une opinion.

- **Reconnaître et rejoindre les partisans.** On maximise l'efficacité des campagnes lorsqu'elles sont dirigées par une *coalition* de groupes et de particuliers. Qui d'autre souhaiterait prêter son concours pour adopter la résolution? Quels sont vos alliés naturels dans la collectivité? En cartographiant vos atouts, vous pourrez découvrir vos alliés. Il faut commencer à former la coalition durant les premières étapes de la planification du projet parce que les partenariats sont le plus efficaces si on les établit à ce moment-là.
- **Déterminer les gens qui travailleront avec vous à l'adoption de la résolution et quels seront leurs rôles à cet égard.** Il est utile de s'assurer que tous sachent quelles tâches leur sont assignées. Pour organiser l'adoption d'une résolution obligatoire, vous voudrez probablement confier à au moins une personne la tâche de communiquer avec les responsables élus, à au moins une autre personne celle de collaborer avec les médias et à une troisième personne, celle de regrouper les documents de sensibilisation du public. *Tout le monde* doit annoncer la campagne au grand public.
- **Prévoir une date d'échéance pour la campagne sur la résolution.** Assurez-vous de savoir quand et à quelle fréquence le conseil municipal se réunit et le temps qu'il faut habituellement prévoir pour l'adoption d'une résolution obligatoire. Dans les grandes villes, il se peut que plusieurs mois s'écoulent avant qu'une résolution devienne un règlement.

2. Trouver un champion (quelqu'un dans l'administration municipale qui s'occupera de proposer votre résolution)

- **Indiquer un membre du conseil qui, à votre avis, sera disposé à proposer le projet favorable aux aînés.** C'est important parce que sans fonctionnaire local disposé à prendre la responsabilité de l'enjeu et à en faire sa cause, il sera difficile de faire adopter une résolution.

- **Communiquer avec votre champion.** Trouvez des gens qui vivent dans le district ou le quartier du représentant. Une fois que vous aurez organisé une réunion, essayez de constituer le groupe le plus diversifié possible pour représenter votre cause. En faisant appel à un large éventail de partenaires dans la coalition pour le débat, vous démontrez que votre enjeu reçoit l'appui de la collectivité. À la réunion, faites valoir de façon convaincante les raisons pour lesquelles la résolution est importante et expliquez pourquoi la collectivité doit l'adopter.
- **Demander au champion de présenter la résolution devant le conseil municipal pour qu'il y ait un vote.** Lorsque vous rencontrez le représentant élu, présentez-lui un exemple du texte de la résolution proposée. Sa tâche en sera d'autant plus facile, et il sera plus enclin à accepter de vous soutenir à cet égard.
- **Connaître vos alliés et vos adversaires.** Lorsque vous rencontrez votre champion, demandez-lui de vous indiquer les membres du conseil municipal qui vont probablement voter en faveur de la résolution ou s'y opposer. Vous avez intérêt à connaître vos alliés et vos adversaires dans votre campagne.

3. Collaboration avec le personnel de la municipalité ou du comté

- **Faire connaissance avec les agents de dotation de la municipalité ou du comté.** Dans beaucoup d'hôtels de ville, surtout dans les petites villes, les bureaucrates qui n'ont pas été élus ont autant de pouvoir que les représentants élus. Il en est ainsi parce que ce sont des employés permanents qui travaillent à temps plein; en revanche, les représentants élus arrivent et repartent et souvent ils ne travaillent qu'à temps partiel. Il est alors primordial que les agents de dotation de la ville ou du comté soient favorables à votre projet. Rencontrez tous les gens qui peuvent être touchés, de près ou de loin, par la résolution proposée. Exposez-leur les raisons pour lesquelles la résolution est importante.

4. Sensibilisation du public

- **Annoncer la campagne.** Sans l'aide du public, vous aurez du mal à faire adopter votre résolution. De même, l'une des principales raisons pour faire adopter une résolution à l'échelle locale, c'est de sensibiliser les gens à l'initiative de collectivité-amie des aînés. En un sens, cette résolution est une façon de sensibiliser le public. Vous pouvez vous y prendre de différentes façons.
- **Tâcher d'attirer l'attention des médias.** Une fois votre résolution présentée et inscrite au vote, communiquez avec les médias pour leur demander de parler de l'initiative. Les résolutions permettent aux médias locaux de couvrir des enjeux plus importants dans la perspective de la collectivité. Envoyez au rédacteur en chef des lettres dans lesquelles vous ferez valoir la résolution.

- **Organiser un forum public sur la résolution.** Vous pourriez envisager d'organiser une activité de sensibilisation au cours de laquelle vous pourriez parler à vos concitoyens de la résolution. Organisez une séance de visionnement de films portant sur la question qui vous intéresse ou invitez un conférencier à parler de l'importance de la résolution.

5. Lobby auprès d'autres représentants élus

- **Communiquer avec d'autres représentants.** Faites savoir aux représentants élus à quel point la question est importante pour vous. Assurez-vous que tous les représentants au conseil ont un dossier d'information sur votre résolution. Essayez d'amener les électeurs de différents districts à organiser des réunions avec leur représentant afin de démontrer qu'ils sont en faveur de la résolution.
- **Élargir la base de soutien.** À l'approche du vote, assurez-vous de travailler avec les résidents de la collectivité et invitez-les à téléphoner à leurs représentants ou à leur écrire pour indiquer qu'ils sont en faveur de la résolution.
- **Couvrir toutes les bases.** Dans certains cas, surtout pour les ententes liant les parties, la résolution sera étudiée par des comités ou des sous-comités avant d'être présentée au conseil. Assistez à ces réunions et faites valoir les arguments en faveur de votre résolution pendant la partie des audiences où le public peut ajouter des commentaires.
- **Attirer des partisans au conseil.** Le jour où votre résolution sera mise au vote, assurez-vous que la salle du conseil est pleine de gens en sa faveur. Invitez vos partisans à la faire valoir au cours de la partie de la réunion où le public peut ajouter des commentaires et assurez-vous d'avoir quelques personnes prêtes à faire des remarques préparées. Le jour du vote, c'est votre dernière chance de démontrer que la collectivité a vraiment à cœur la question que vous présentez.

6. Suivi

- **S'assurer que la résolution une fois adoptée se concrétise.** C'est primordial lorsqu'il s'agit de résolutions obligatoires. Gardez le contact avec votre champion ainsi que le personnel à l'hôtel de ville afin que la résolution soit mise en œuvre. Dans le cas contraire, assurez-vous que tous vos partisans, votre champion, voire les médias, en entendent parler.

Source : adapté, avec permission, de Rainforest Action Network, Action & Education : Tools for Creating Change et de Sierra Club, *Tool Kit to Pass a Local Ordinance*.

Outil 6 : Listes de contrôle pour les projets favorables aux aînés

Liste de contrôle pour les caractéristiques essentielles des villes-amies des aînés

Veillez prendre note qu'il s'agit de points généraux et que tous les éléments ne seront pas utiles dans votre collectivité.

1. Espaces extérieurs et bâtiments

- Les lieux publics sont propres et accueillants.
- Les espaces verts et les bancs publics sont assez nombreux, bien entretenus et sûrs.
- Les trottoirs sont en bon état, sans obstacle et réservés aux piétons.
- Les trottoirs ne sont pas glissants; sont assez larges pour une chaise roulante. avec dénivellation douce aux passages piétons.
- Les passages pour piétons sont en nombre suffisant, antidérapants (particulièrement en temps de pluie), et bien adaptés à divers types d'invalidités/infirmités. Le passage doit notamment présenter des indices visuels, auditifs, et être assez long au feu vert.
- Les conducteurs doivent accorder la priorité aux piétons aux intersections et sur les passages piétons.
- Les pistes cyclables sont séparées des trottoirs et autres lieux de passages pour piétons.
- La sécurité en zone urbaine est améliorée par un bon éclairage des rues; des patrouilles de police ainsi que des conseils préventifs aux communautés.
- Les services sont groupés et faciles d'accès.
- Des traitements de faveur sont offerts à certains clients tels qu'une queue à part et un comptoir de service pour les personnes âgées.
- Les bâtiments sont bien signalés à l'extérieur comme à l'intérieur, avec suffisamment de places assises et de toilettes; d'ascenseurs accessibles, de rampes, de grilles, d'escaliers et de sols antidérapants.
- Les W.-C. publics sont assez nombreux à l'extérieur comme à l'intérieur, salubres, bien entretenus et d'accès facile.

2. Transports

- Le coût des transports publics est cohérent, clairement affiché et raisonnable.
- Les transports publics sont sérieux et fréquents, aussi le soir, les fins de semaine et jours fériés.
- Tous les quartiers de la ville ainsi que les services sont desservis par les transports publics, avec de bons relais ainsi que des véhicules et des routes bien indiquées.
- Les véhicules des transports publics sont propres, bien entretenus, d'accès aisé, non bondé et avec une mention de respect de priorité de place assise (...pour les personnes âgées, les personnes handicapées, et les femmes enceintes).
- Mise en service de transports spécialisés pour les personnes handicapées.

- Les chauffeurs s'arrêtent aux endroits désignés et à côté d'un virage pour faciliter la montée des usagers, et doivent attendre que tous les passagers soient assis avant de repartir.
- Les arrêts des transports publics sont placés judicieusement, sûrs, propres, bien éclairés et bien indiqués avec des abris équipés de bancs.
- Des informations complètes et intelligibles sur le réseau routier sont fournies aux usagers ainsi que les horaires et les commodités pour demandes spéciales.
- Un service de transport bénévole est disponible dans les zones où les transports publics sont trop limités.
- Les taxis sont accessibles et à prix raisonnable, et les chauffeurs sont courtois et serviables.
- Les routes sont en bon état, avec des égouts couverts et un bon éclairage.
- La circulation est bien coordonnée.
- Il n'y a pas d'obstacle sur le réseau routier susceptible de gêner la visibilité des conducteurs.
- Les panneaux de signalisation et les intersections sont voyants et bien placés.
- La formation des conducteurs ainsi que des cours de rappel sont mis sur pieds pour tous les conducteurs.
- Stationnement et bande d'arrêts d'urgence sont sans danger, en nombre suffisant et bien placés.
- Des places de stationnement et des zones d'arrêts réservées aux personnes nécessiteuses sont disponibles et sont à respecter.

3. Logement

- Un nombre adéquat de logements sont disponibles à loyers modérés, dans des quartiers sûrs, à proximité des services et du reste de la communauté.
- L'entretien des habitations et les services sociaux sont assurés, abordables et satisfaisants.
- Les logements sont bien conçus, pourvus d'abris sûrs et confortables contre le mauvais temps.
- Pour une plus grande sécurité et liberté de mouvements, les espaces intérieurs, les pièces et les couloirs sont conçus sur le même plan.
- Des options de transformations de l'habitat sont possibles et abordables ainsi que l'approvisionnement en vivres, et les fournisseurs sont à l'écoute des besoins des personnes âgées.
- Les logements locatifs, tant publics que privés, sont bien entretenus et dignes de confiance.
- Un nombre suffisant d'établissements de soins de longue durée, abordables pour les personnes âgées fragiles et/ou handicapées et encadrées par un personnel compétent, sont disponibles localement.

4. Participation sociale

- Les événements annoncés et les activités s'organisent dans des lieux bien placés, facile d'accès, bien éclairés et à proximité des transports publics.
- Les horaires des événements sont commodes pour les personnes âgées.
- On peut assister aux activités et événements seul(e) ou accompagné(e).
- Activités et spectacles sont abordables, sans majoration surprise ou frais de participation supplémentaires.
- Les informations relatives aux activités et aux événements sont claires, y compris la mention détaillée des commodités d'accès et de transport proposées aux personnes âgées.
- Une large palette d'activités est proposée afin d'attirer diverses couches de population du troisième âge.
- Avec la participation des personnes âgées, des réunions sont organisées dans plusieurs localités, dans des lieux publics tels que maisons de quartier, écoles, bibliothèques, centres sociaux et parcs.
- Un effort tangible est prévu pour inclure les personnes susceptibles d'être laissées pour compte.

5. Respect et inclusion sociale

- L'avis des personnes âgées est régulièrement sollicité par les bénévoles, les services publics et commerciaux afin de mieux les servir.
- Services et produits sont fournis par les services publics et commerciaux pour satisfaire à tous besoins et préférences.
- Le personnel de service est courtois et serviable.
- Les personnes âgées sont présentes et dignifiées dans les médias, sans être stéréotypées.
- Dans le cadre d'une large communauté, activités et événements intéressent toutes générations en accommodant besoins et préférences selon l'âge.
- Les personnes âgées sont spécifiquement intégrées dans des activités communautaires de « familles ».
- Les écoles proposent de s'informer sur les conséquences du vieillissement humain et sur le témoignage des personnes âgées elles-mêmes en donnant l'occasion à ces dernières de s'investir dans des activités scolaires.
- Les personnes âgées sont reconnues par la communauté pour leurs contributions passées et présentes.
- Les personnes âgées moins en forme bénéficient d'un accès facilité aux services publics et privés ainsi qu'aux aides bénévoles.

6. Participation citoyenne et emploi

- Une gamme d'options flexibles sont disponibles pour les bénévoles d'un certain âge, avec formation, reconnaissance, conseils et indemnité pour les frais personnels.
- Les qualifications des employés plus âgés sont mises en valeur.
- Une palette d'activités modulables et rémunérées à leur juste valeur sont organisées pour les personnes d'un certain âge.

- Pour l'embauche, la formation et la promotion des employés, la discrimination basée uniquement sur l'âge est interdite.
- Des lieux de travail sont adaptés aux besoins des personnes handicapées.
- Les activités lucratives indépendantes pour les personnes d'un certain âge sont encouragées et soutenues.
- Des options de formation de post-retraite sont disponibles pour les travailleurs âgés.
- Dans le secteur public, privé et le bénévolat, les structures décisionnelles encouragent et facilitent l'adhésion des personnes âgées.

7. Communication et renseignements

- Une base de données efficace est à la portée de l'ensemble des résidents de la communauté.
- Les informations sont largement et régulièrement distribuées et une centrale de renseignements coordonnée est disponible.
- Des informations ponctuelles et émissions de radio/télévision pour les aînés sont offertes.
- La mise sur pied de forum de discussion est accessible aux personnes âgées.
- Les gens susceptibles d'être laissés pour compte obtiennent personnellement des informations par des commis de confiance.
- Les services publics et commerciaux fournissent aimablement des services individuels sur demande.
- Les informations imprimées — y compris les formulaires officiels, légendes télévisées et textes visuels à l'écran — sont en grosses lettres et les idées principales apparaissent avec des titres clairs et en caractères gras.
- Les annonces imprimées ou verbales sont en termes simples et familiers; en bref, des phrases sans détour.
- Les services de messageries vocales donnent les instructions lentement, clairement et disent à l'appelant comment réécouter le message à tous moments.
- Les équipements électroniques comme les téléphones portables, les radios, les télévisions, les distributeurs de billets de banque, de tickets de transports publics, etc. possèdent de larges boutons et de grosses lettres.
- L'accès aux ordinateurs et l'Internet publics est large et gratuit, ou a un coût minimal dans les lieux publics tels que les administrations, centres sociaux et bibliothèques.

8. Services de soutien communautaires et de santé

- Un éventail approprié de soins et de services sociaux sont offerts pour la prévention, le maintien et le rétablissement de la santé.
- Les services de soins à domicile comprennent des soins particuliers de santé ainsi que des tâches ménagères.
- Les centres médico-sociaux sont situés dans des lieux accessibles par tous les moyens de transports.
- Les logements pour personnes âgées et les centres de soins de longue durée sont situés à proximité des services publics et du reste de la communauté.
- Les établissements des services médicaux sont bien bâtis et faciles d'accès.

- Des informations claires et intelligibles sur les services médico-sociaux sont fournies aux personnes âgées.
- La prestation des divers services médico-sociaux est coordonnée et administrativement simple.
- Le personnel est respectueux, serviable et formé pour accommoder les personnes âgées.
- Pour accéder aux services médicaux et aux aides sociales, les obstacles inhérents aux budgets modestes sont minimisés.
- Le bénévolat par des gens de tous âges est encouragé et soutenu.
- Il y a assez de cimetières accessibles.
- Les planifications d'urgences de la communauté prennent en considération la vulnérabilité et les capacités des personnes âgées.

Source : « Feuille de route des dispositifs fondamentaux des villes-amies des aînés ». www.who.int/ageing/publications/Age_Friendly_cities_feuille_de_route.pdf [site Web]. Genève, Suisse: Organisation mondiale de la Santé, 2007.

Liste de contrôle pour les collectivités rurales et éloignées amies des aînés

1. Les espaces extérieurs et les immeubles

Trottoirs, sentiers et pistes

- Les trottoirs, les sentiers et les pistes sont bien entretenus, dégagés, non glissants et accessibles.
- Les trottoirs sont continus, ont des bordures basses et permettent le passage de fauteuils roulants et de scooters.
- La neige est rapidement dégagée et on tient compte des aînés dans la façon, par exemple, d'amonceler la neige pour permettre aux gens d'entrer dans leur voiture et d'en sortir et permettre aux aînés en fauteuil roulant ou en scooter de circuler.
- Le déneigement est adéquat.
- Les espaces de stationnement sont bien entretenus, et la neige et la glace sont dégagées.
- Les rues sont bien entretenues.
- Des abris contre la pluie sont à la disposition des piétons.

Toilettes publiques et zones de repos

- Les toilettes publiques sont accessibles et adaptées aux personnes présentant divers handicaps (boutons-poussoirs, portes larges, rampes, verrous faciles à actionner pour les personnes ayant des problèmes d'arthrite, etc.), et elles sont situées à des endroits stratégiques et sont bien affichées.
- Des bancs accessibles (hauteur appropriée aux aînés) sont installés le long des trottoirs, des sentiers et des pistes, et ce, à intervalles réguliers.

Sûreté et sécurité

- Des mesures sont prises pour réduire le taux de criminalité.
- Les quartiers et les sentiers sont bien éclairés.
- Le volume de circulation est faible et/ou bien contrôlé.

Immeubles

- Les immeubles sont accessibles et équipés des éléments suivants :
 - o rampes avec pente adaptée aux fauteuils roulants;
 - o moins de marches pour l'accès aux immeubles et à l'intérieur de ces derniers;
 - o planchers non glissants;
 - o toilettes accessibles et situées au rez-de-chaussée;
 - o stationnement bien entretenu et situé près des édifices publics pour en faciliter l'accès.

Commodités (épiceries, églises, édifices gouvernementaux, centres communautaires)

- Les services sont regroupés au même endroit, situés à proximité des lieux de résidence des personnes âgées et facilement accessibles (se trouvent par exemple au rez-de-chaussée d'un immeuble ou sont dotés d'une rampe d'accès pour fauteuil roulant).

2. Le transport

Routes

- Les routes sont bien entretenues, bien éclairées et dotées de panneaux de signalisation clairement lisibles.
- La circulation est bien réglementée (en particulier dans les collectivités comptant des résidences d'été et qui connaissent une augmentation du volume de circulation pendant la période estivale).
- Règles routières assouplies — les limites de vitesse ne sont pas imposées (circulation plus lente), il n'y a pas trop de feux de circulation, les conducteurs permettent aux aînés de circuler aisément sur les routes.
- Les lignes de séparation sur la chaussée sont claires et visibles.

Déneigement

- Les routes et les stationnements sont déneigés rapidement.

Stationnement

- Les parcs de stationnement et les stationnements dans la rue sont situés près des commodités.
- La réglementation est imposée (empêcher les gens de se garer dans des zones d'urgence et des espaces réservés aux personnes handicapées).
- Les aires d'embarquement et de débarquement sont clairement identifiées.
- Suffisamment d'espaces de stationnement sont réservés aux personnes handicapées.

Services de transports communautaires

- Des services de transports communautaires abordables et accessibles (par exemple des services de navettes) sont offerts aux aînés pour les amener à des activités ou leur permettre de faire des courses ou des sorties à l'extérieur.
- Un réseau bénévole et/ou informel de chauffeurs est disponible et ces derniers sont rétribués (p. ex. essence payée).

Services de transport permettant d'avoir accès à des soins de santé (notamment dans les plus grands centres)

- Des services de transport sont offerts aux aînés pour les conduire à des rendez-vous chez le médecin et les ramener (y compris dans les plus grandes villes) — comprend le transport par bateau et par avion depuis des collectivités éloignées.

Transport adapté

- Toute une gamme de services de transport est offerte aux personnes ayant divers handicaps.

Transport en commun

- Du transport en commun accessible, abordable et pratique (autobus, traversiers, etc.) est mis à la disposition des personnes âgées pour leur permettre de mener leurs activités courantes — par exemple pour se rendre à l'hôpital, dans des centres de santé/communautaires, des centres commerciaux et à la banque.
- Les services de transport en commun sont coordonnés.
- Les services sont offerts en journée comme en soirée.

Taxis

- Des services de taxi accessibles et abordables sont offerts aux aînés.

Information

- De l'information sur la gamme de services de transport (en commun et privé) offerte aux aînés est fournie à ces derniers, notamment des renseignements sur l'utilisation, l'accès, les horaires et les tarifs.
- L'utilisation du transport en commun et de modes de transport alternatifs est encouragée par la collectivité.

3. Le logement

Choix de logement

- Divers logements appropriés et abordables (à vendre ou à louer) sont offerts; cela comprend des appartements, des unités résidentielles autonomes, des copropriétés plus petites et des logements unifamiliaux.
- Les logements sont abordables et il existe des logements subventionnés.
- La superficie des maisons est fonction des besoins et du style de vie des aînés d'aujourd'hui.
- Les logements sont situés à proximité des services.
- Les logements sont adaptés aux aînés et aux personnes ayant des handicaps.

Viellir chez soi

- Des services d'aide abordables sont offerts aux aînés pour leur permettre de rester chez eux.
- Des options de logements adaptés sont à la disposition de tous.
- Des logements de « transition » sont disponibles (c.-à-d., choisir entre une grande maison unifamiliale et un petit appartement offrant davantage d'options de logements adaptés que l'on peut considérer comme étant « intermédiaires »).
- Des « systèmes d'alerte » (c.-à-d., des systèmes qui signalent qu'un aîné a besoin d'aide) sont à la disposition des aînés qui vivent seuls.

Soins de longue durée

- Des services abordables de soins de longue durée sont offerts afin d'empêcher la séparation des familles et la nécessité de quitter la collectivité.

Entretien et modifications

- Les services d'entretien général des maisons sont abordables pour les aînés ayant un revenu fixe.
- Des services d'entretien général abordables ou gratuits (p. ex. pour l'entretien de la cour) sont mis à la disposition des aînés.
- Les logements sont adaptés aux aînés, au besoin, et l'on pense au bien-être des aînés lors de la construction de logements.
- Les logements (maisons et appartements) répondent aux besoins des personnes ayant un handicap.
- Les frais liés aux modifications apportées aux logements sont raisonnables et une aide financière sous forme de bourses ou de subventions peut être offerte.
- L'information relative aux programmes d'aide financière permettant d'apporter des modifications au domicile est mise à la disposition des aînés et est facilement accessible.
- L'assurance habitation est abordable.

4. Le respect et l'inclusion sociale

Preuves de respect, de gentillesse et de courtoisie

- Les aînés sont traités avec respect par la collectivité dans son ensemble — on les aborde en utilisant les titres appropriés, on sollicite leur avis sur des questions liées à la communauté, leurs contributions sont honorées et leurs besoins satisfaits.

Respect et interaction entre les générations

- Les activités communautaires rassemblent les différentes générations — elles comprennent les activités de loisir (arts et artisanat, etc.) et les activités pratiques (p. ex. l'enseignement de l'informatique par des jeunes et les programmes de bénévolat effectué par des grands-parents « honoraires »).
- Des programmes sont offerts aux enfants et aux jeunes et portent principalement sur la manière de traiter avec respect les personnes âgées et expliquent ce que représente le fait de vieillir.

Collectivités inclusives

- Les aînés sont sollicités pour participer à des réunions de conseils et autres activités de cet ordre, et leurs contributions sont reconnues.
- L'avis des personnes âgées est sollicité sur des questions d'intérêt public (au niveau local comme provincial).
- Les aînés reçoivent des visites de membres de leur collectivité.

Activités ou prix de reconnaissance

- La collectivité reconnaît la contribution des aînés par le biais d'activités et/ou de prix.
- Les aînés sont « célébrés » dans les médias (on y présente par exemple leurs histoires).

5. La participation sociale

Événements et activités

- Divers événements et activités sont offerts aux aînés de tous âges — certains s'adressent à un groupe d'âge spécifique et d'autres sont intergénérationnels. Il peut s'agir notamment d'activités physiques/récréatives, de spectacles sportifs, d'événements dans des lieux de culte et des écoles et de rassemblements où de la nourriture est offerte.
- Des activités ont lieu à l'extérieur (de la marche, par exemple) et d'autres à l'intérieur (bingo ou jeux de cartes ou de fléchettes, etc.).

Transport

- Les événements et activités se déroulent dans des endroits desservis par des services de transports abordables et accessibles.

Prévention de l'isolement

- Des visites au domicile sont prévues pour les personnes qui ne sortent pas ou qui ne peuvent pas quitter la maison.
- Un réseau d'entraide est établi pour intégrer les aînés qui ne sont généralement pas actifs dans la collectivité.
- Les besoins des aînés qui ne souhaitent pas participer à la vie communautaire sont respectés.

Cours, artisanat et loisirs

- Divers cours abordables (ou gratuits) sont offerts dans des endroits facilement accessibles (un centre communautaire ou une université, par exemple) et bien desservis par le transport en commun.

Capacité financière et accessibilité

- Les activités et événements se déroulent dans des lieux facilement accessibles à tous — y compris aux personnes ayant un handicap.
- Les événements, les activités culturelles (musique, théâtre, etc.) et autres sont à la mesure des moyens de tous les aînés.

Accent sur la famille

- Les activités et les événements sont intergénérationnels et visent à attirer les personnes d'âges et de milieux différents.

Promotion des activités

- L'information sur les activités organisées est bien transmise aux aînés.

6. La communication et l'information

Communication générale

- Le gouvernement local et/ou les organismes de bénévolat diffusent de manière régulière et fiable l'information sur les activités et les programmes offerts (notamment les coordonnées de personnes-ressources).
- L'information est diffusée/affichée où les aînés mènent leurs activités courantes — bureau de poste, lieu de culte, centre local et mairie.
- Les chaînes locales (télévision et radio) annoncent les activités communautaires et présentent les nouvelles qui intéressent les aînés — par le biais par exemple de chaînes communautaires.
- Il existe un répertoire central où les personnes âgées peuvent trouver de l'information sur les activités et les services mis à leur disposition et sur la façon d'obtenir des renseignements (y compris des numéros de téléphone).

Interaction (bouche à oreille)

- L'information importante est diffusée dans des forums publics (assemblées publiques et séances d'information).
- L'information destinée aux personnes âgées qui connaissent un isolement social est communiquée par téléphone ou au moyen de visites.
- Un réseau d'intervenants est créé pour diffuser l'information importante (p. ex. sur les questions de santé et la prévention des fraudes).

Information accessible

- Les communications écrites sont imprimées clairement en gros caractères et sont faciles à lire et formulées simplement.
- Des programmes d'alphabétisation sont offerts.
- Des aînés sont recrutés pour offrir bénévolement des services d'experts, de diffuseurs d'information et de formateurs.

Nouvelles technologies

- L'accès aux ordinateurs et à Internet est offert dans un centre local ouvert au public.
- Des cours de formation sur les nouvelles technologies sont offerts et accessibles aux aînés.

Types d'information

- L'information d'intérêt pour les aînés est diffusée — activités locales (liées notamment aux articles nécrologiques), information vitale (santé, sécurité, etc.) et programmes et services mis à la disposition des personnes âgées.
- Les réalisations des aînés sont parfois soulignées dans les médias.

7. La participation communautaire et les possibilités d'emploi

Bénévolat

- Les activités de bénévolat sont appuyées — on assure, par exemple, le transport des bénévoles, rembourse les dépenses et/ou paie une rétribution.
- Diverses occasions de bénévolat sont créées, selon les intérêts des aînés.
- Les options de bénévolat favorisent l'implication intergénérationnelle.
- Les occasions de bénévolat sont souples (p. ex. court terme) afin d'accommoder les aînés qui voyagent ou ont d'autres engagements.

Emploi

- Une gamme d'emplois rémunérés s'offre aux aînés.
- Les personnes âgées sont rémunérées convenablement pour leur travail.

Accessibilité

- Des mesures sont mises en place pour accommoder les aînés qui ont un handicap et leur permettre de faire du bénévolat ainsi que de participer à des activités communautaires et professionnelles.
- Des services de transport sont offerts et accessibles aux personnes âgées qui souhaitent faire du bénévolat ou participer à des activités communautaires ou rémunérées.

Participation encouragée

- Les personnes âgées sont encouragées à faire du bénévolat et à demeurer engagées dans la collectivité grâce à des modes de participation souples et accessibles.
- Les personnes sont sollicitées pour participer à des activités bénévoles.

Possibilités de formation

- Les personnes âgées devant utiliser des nouvelles technologies lors d'activités rémunérées, communautaires ou bénévoles reçoivent une formation appropriée.

Reconnaissance et gratitude

- Les personnes âgées sont reconnues pour leur participation à des activités bénévoles, communautaires et rémunérées.

Participation communautaire

- Les personnes âgées sont bien représentées dans les conseils, commissions et comités.

8. Le soutien communautaire et les services de santé

Professionnels empathiques et attentifs

- La collectivité compte des médecins.
- Des infirmières de santé publique sont présentes dans les centres de santé et font des visites à domicile.

- Des spécialistes (notamment des gérontologues) effectuent régulièrement des évaluations dans la collectivité et aménagent un suivi en collaboration avec les médecins de première ligne.

Services de soins de santé et de soutien à domicile

- Des services de soins de santé à domicile abordables et disponibles sont offerts et comprennent les soins personnels et l'entretien ménager.
- Un soutien à domicile est offert dans les meilleurs délais.
- Des programmes de repas abordables sont mis à la disposition de tous les aînés dans la collectivité, quel que soit leur état de santé.
- Des services de livraison (épicerie, médicaments, etc.) ou d'accompagnement pour du magasinage sont offerts aux aînés.
- Les services de livraison sont bien coordonnés (grâce par exemple à des modèles de soins regroupés).
- Des examens de santé sont effectués lors des visites à domicile.

Diversité des établissements et des services de soins de santé

- Les établissements de soins de santé comportent des regroupements de services (médecins, podologues, ergothérapeutes, pharmaciens, etc.), permettant ainsi d'avoir un guichet unique pour les soins de santé ou de mieux-être.
- Des services de soins palliatifs abordables sont offerts dans la collectivité.
- Des services spécialisés sont disponibles dans la collectivité, comme des services de santé mentale, des mammographies, des cliniques du diabète et des soins aux personnes atteintes du cancer.

Disponibilité du matériel et des aides techniques

- De l'équipement médical (notamment des systèmes d'alertes médicales) est disponible par le biais d'un programme de prêts, et ce, sans frais pour les aînés.

Soutien aux aidants naturels (y compris des services de relève)

- Les aidants naturels peuvent bénéficier d'un répit grâce à des programmes, par exemple, de soutien à domicile et de services de garde de jour pour les aînés.
- Des programmes d'éducation sur les soins aux personnes âgées et des services similaires sont offerts aux familles qui s'occupent d'une personne âgée.

L'information

- Les personnes âgées sont bien informées, par le biais de divers médias, des services auxquels elles peuvent avoir droit et des moyens d'avoir accès à ces services.
- Des intervenants fournissent aux aînés de l'information sur divers sujets liés à la santé et au mieux-être.

Outil 7 : Profils des communautés de Statistique Canada

Sur Internet, Statistique Canada présente gratuitement les profils des communautés du recensement de 2006. Ce sont de petites régions géographiques relativement stables qui comptent entre 2 000 et 8 000 habitants.

On peut trouver des données sur les secteurs de recensement à l'aide du code postal.

Nota : Il n'y a pas de données sur les secteurs de recensement pour l'Île-du-Prince-Édouard, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et le Territoire du Yukon.

Source : site web : www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/dp-pd/prof/92-591/index.cfm?Lang=F

Outil 8 : Comment diriger un groupe de discussion

La réunion d'un groupe de discussion, c'est le moment de faire ce qui suit :

- recueillir les opinions, les croyances et les certitudes des gens sur les questions d'intérêt dans votre organisation ou votre collectivité;
- vérifier vos hypothèses;
- stimuler la discussion sur un sujet en particulier (il arrive que les gens soient plus volubiles en groupe).

A. Fixer le but et les objectifs du groupe de discussion

Il faut que le but et les objectifs soient clairs et précis. Il est plus facile de suivre le reste de la procédure s'ils sont clairement définis.

B. Établir un échéancier

En règle générale, les groupes de discussion planifient leurs activités sur une période de six à huit semaines. Il vous faudra suffisamment de temps pour identifier les participants, les inviter et assurer un suivi auprès d'eux ainsi que pour regrouper le matériel pour les réunions.

C. Identifier les participants

- Déterminer le nombre de participants dont vous aurez besoin et le nombre de participants à inviter.
- Dresser la liste des principales caractéristiques que les participants devront présenter, à partir de l'objet du groupe de discussion.
- À l'aide de la liste des caractéristiques, organiser une séance de remue-méninges sur les participants possibles.
- Recueillir le nom des participants et leurs coordonnées, mettre la dernière main à la liste et envoyer les invitations.

Les groupes de discussion doivent être formés de six à douze personnes. De façon générale, lorsque le nombre de participants est inférieur à six, les discussions sont moins intéressantes parce que les points de vue ne sont pas suffisamment diversifiés pour stimuler le débat et la créativité. Il peut être plus difficile de diriger un groupe de plus de douze participants, et certains points de vue ne sont pas entendus. Toutefois, il faut envoyer des invitations à plus que douze personnes, en étant conscient que des gens ne se présenteront pas.

D. Concevoir un scénario

L'étape préliminaire à la conception d'un scénario plus élaboré pour votre groupe de discussion, c'est la préparation des questions.

Établir la planification sur une période d'une à deux heures. Il est conseillé de prévoir au moins une heure parce que dans la procédure, il faut un certain temps pour le

mot d'ouverture et le mot de la fin, de même que pour au moins une ou deux questions. Il faut faire attention pour ne pas dépasser deux heures.

Voici les trois parties d'un scénario de groupes de discussion :

1. Le mot d'ouverture, c'est le moment où l'animateur accueille le groupe, présente le but de la réunion et la situation du groupe de discussion, explique ce qu'est un groupe de discussion et la façon dont la réunion se passera, et où il fait les présentations.
2. La section des questions, c'est l'endroit où l'animateur pose des questions (se reporter aux questions du groupe de discussion dans l'Outil 9 dans la présente *Boîte à outils*).
3. Dans la dernière partie de la réunion, l'animateur fait la synthèse des discussions du groupe. C'est à ce moment-là qu'il remercie les participants, en leur offrant la possibilité d'ajouter des commentaires et en précisant la façon dont les données seront utilisées et le moment où la procédure élargie sera exécutée.

E. Choisir un animateur

L'animateur du groupe de discussion doit faire preuve de tact pour remettre à leur place les participants au franc-parler, garder la discussion dans la bonne voie et s'assurer d'entendre le point de vue de chaque participant.

L'animateur doit bien connaître le projet. Il peut être employé, bénévole ou membre d'un comité ou d'un groupe de travail.

Vérifiez bien s'il y a des facteurs concernant l'animateur (ou les animateurs) qui pourraient mettre les participants mal à l'aise. Par exemple, il se peut que vous ne vouliez pas que le directeur général de l'organisation soit animateur d'un groupe de discussion constitué de membres du personnel, concernant un nouveau système d'évaluation du rendement.

F. Sélectionner l'endroit

Il vous faudra un endroit facile d'accès, tranquille, où les participants se sentiront suffisamment à l'aise pour exprimer leur point de vue. Voici quelques éléments à prendre en considération lorsqu'on recherche une salle de réunion :

- Quel est le message envoyé par l'endroit? (Projette-t-il une image de lieu d'affaires, de luxe, de confort, ou s'en dégage-t-il une impression de sérénité, d'atmosphère froide, chaleureuse?) L'endroit invite-t-il les gens à parler?
- Dans quelle mesure l'endroit se répercutera-t-il sur l'information recueillie? L'endroit influencerait-il l'information présentée?
- Peut-il accueillir facilement de 9 à 15 personnes (6 à 12 participants plus les animateurs)? Les gens pourront-ils tous se voir?
- L'endroit est-il facile d'accès? (Il faut penser notamment aux personnes handicapées, à la sécurité, aux transports et au stationnement.)

Une fois l'endroit choisi, il **faut le réserver**, si besoin est.

G. Diriger le groupe de discussion

Voici ce dont vous pourriez avoir besoin pour la réunion :

- des blocs-notes et des crayons,
- un ordinateur équipé d'un logiciel de présentation,
- un tableau-papier ou un bloc papier pour chevalet pour inscrire les idées,
- un scénario pour le groupe de discussion,
- la liste des participants,
- des surligneurs,
- du ruban-cache,
- des porte-nom,
- des rafraîchissements,
- une montre ou une horloge.

L'animateur doit arriver avant les participants, placer les rafraîchissements et disposer les sièges dans la salle de façon à ce que tous les participants puissent se voir (idéalement en U ou autour d'une seule table).

- À mesure que les participants arrivent, l'animateur doit les accueillir cordialement, de façon à les mettre à l'aise pour la discussion, comme un hôte accueillant doit le faire.
- Il doit se présenter et présenter son coanimateur.
- Expliquer la façon dont il a l'intention de consigner la réunion. *Assurez-vous de le faire!*
- Diriger le groupe de discussion à partir du plan et du scénario.
- Il doit faire preuve d'une certaine spontanéité (par exemple en posant spontanément des questions découlant de la discussion, en vue d'approfondir un sujet).

Voici les points auxquels il faut porter attention pour assurer la réussite de la réunion :

1. Donner le ton. Les participants doivent s'amuser et se sentir à l'aise au cours de la séance
2. S'assurer que tout le monde a la possibilité d'exprimer son point de vue. Tâcher d'amener les participants plus tranquilles à donner leur opinion.
3. Obtenir des réponses détaillées (ne pas se contenter de formulation du genre « il nous faut plus d'argent », mais plutôt « il nous faut [quelque chose] pour faire [quelque chose] »).
4. Surveiller le temps. Il ne faut pas dépasser la limite fixée.
5. Bien diriger la discussion. Essayer de répondre à toutes les questions ou à la plupart.
6. Orienter les échanges de points de vue sur certains éléments.

H. Après le groupe de discussion

Interpréter les résultats et en donner un compte rendu. Ajouter des remarques sur les notes prises (par exemple pour préciser des notes prises rapidement, vérifier si les pages sont bien numérotées, compléter les remarques qui ne sont pas logiques).

Voici les trois étapes à suivre pour préparer un compte rendu de la discussion de votre groupe :

- 1. Résumer chaque réunion.** L'animateur doit passer la séance en revue avec chaque personne afin de cerner les impressions sur le tas. Après la réunion, il ne faut pas tarder à transcrire les notes prises et à rédiger un résumé du groupe de discussion. En retranscrivant rapidement le débat, on évite les trous de mémoire. Il est plus facile pour l'animateur ou le secrétaire de se rappeler ce que signifie un acronyme ou une appréciation immédiatement après la séance qu'un mois plus tard.
- 2. Analyser les résumés.** Lire d'abord tous les résumés des séances du groupe de discussion au cours d'une réunion. En dégager les tendances (les commentaires qui semblent revenir dans les données) et les surprises (les commentaires inattendus qu'il vaut la peine de prendre en note). Il ne faut pas oublier que le contexte et le ton sont aussi importants que la répétition de certains mots. Si un commentaire (ou un certain nombre de commentaires) semble être formulé de façon négative, a suscité des réactions émotives ou a appelé beaucoup d'autres commentaires, ça vaudrait la peine de le noter dans l'analyse.
- 3. Rédiger le compte rendu.** Le compte rendu final peut être présenté de différentes façons, mais il doit contenir tous les renseignements généraux ainsi que le but du groupe de discussion, des précisions sur les séances, les résultats et les conclusions.

Il se peut que vous souhaitiez également utiliser des sondages en ligne afin de recueillir des renseignements auprès des utilisateurs. L'avantage, c'est que vous pouvez recueillir de l'information plus facile à quantifier. L'inconvénient, c'est que ce genre de sondage désamorce en quelque sorte la discussion. Vous trouverez un exemple de sondage (en anglais) à l'adresse suivante :

www.cse.lehigh.edu/~cimel/eval/beta/EvalBeta.htm. Les résultats sont produits dynamiquement à l'adresse suivante :

www.cse.lehigh.edu/~cimel/eval/beta/ResultsByQuestion.htm. Les chercheurs de CIMEL peuvent produire des sondages et obtenir des résultats comparables sans mal. Les résultats des sondages peuvent être combinés au compte rendu du groupe de discussion ou encore décrits séparément.

On est maintenant prêt à prendre des mesures à partir du contenu du compte rendu. Voici quelques idées à cet effet :

- Organiser une réunion au cours de laquelle on passera en revue les résumés et on discutera de leurs implications.
- Placer les renseignements du groupe de discussion en perspective. Se reporter à l'énoncé de l'objet du groupe et analyser les réponses ou les constatations que les groupes de discussion ont présentées.

Établir des comparaisons entre les renseignements recueillis dans les groupes de discussions et les renseignements provenant d'autres sources, comme des sondages, des entrevues ou des sources de recherche indirecte, les mettre en opposition et les combiner.

- Faire ressortir les thèmes, les enjeux, les questions ou les problèmes principaux, que les discussions des groupes ont fait ressortir. Discuter de la façon de les aborder et la consigner.
- S'il y a beaucoup d'information, la classer par ordre de priorité. Puis choisir les mesures à prendre concernant les éléments prioritaires.

Adapté, avec permission, de « Conducting a Focus Group », Dr Glenn Blank, Lehigh University, 23 juin 2010.

Source : Glenn Blank, *Conducting a focus Group*
<http://www.cse.lehigh.edu/~glennb/mm/FocusGroups.htm>

Outil 9 : Questionnaire pour les groupes de discussion portant sur les domaines d'une collectivité-amie des aînés

Les questions suivantes ont été utilisées dans le cadre du projet Villes-amies des aînés dirigé par l'Organisation mondiale de la Santé et l'Initiative des collectivités rurales et éloignées amies des aînés au Canada afin d'aider les collectivités à reconnaître leurs points forts et les aspects à améliorer.

1. Les espaces extérieurs et les immeubles

C'est quoi, pour vous, sortir de chez vous pour faire une promenade, prendre l'air, faire des commissions ou rendre visite à quelqu'un?

C'est quoi, pour vous, entrer dans des immeubles, comme des bureaux gouvernementaux ou des magasins?

2. Le transport

À quoi ressemble le réseau de transport en commun dans votre collectivité?

C'est quoi, pour vous, conduire dans votre collectivité?

3. Le logement

Décrivez-moi la maison ou l'appartement que vous habitez.

Si vous devez déménager, quelles sont les possibilités de logement qui s'offrent à vous dans la collectivité?

4. Le respect et l'inclusion sociale

Dans quelle mesure votre collectivité vous témoigne-t-elle ou non du respect en votre qualité de personne âgée?

Dans votre collectivité, dans quelle mesure tient-on compte de vous en tant que personne âgée dans les activités ou les événements?

5. La participation sociale

Vous est-il facile de fréquenter des gens dans votre collectivité?

Décrivez-moi votre participation à d'autres activités, comme des activités éducatives, récréatives et culturelles ou encore spirituelles.

6. La communication et l'information

Avez-vous des anecdotes à raconter relativement à vos tentatives d'obtenir des renseignements dans votre collectivité, par exemple, sur des services ou des activités, soit par téléphone, à la radio, à la télévision, dans des imprimés ou en personne?

7. La participation communautaire et les possibilités d'emploi

Parlez-moi du type de bénévolat que vous faites.

Parlez-moi de votre travail rémunéré, si vous êtes employé actuellement ou si vous êtes à la recherche de travail rémunéré.

Décrivez-moi votre participation aux affaires communautaires, comme les organismes communautaires ou les conseils municipaux.

8. Le soutien communautaire et les services de santé

Quels sont, selon vous, les services de votre collectivité qui viennent en aide aux personnes âgées?

Outil 10 : Enquêtes sur le milieu de vie

Pour une approche complète sur la manière de mener une enquête communautaire, visitez le site Web de la boîte à outils communautaire de l'Université du Kansas (en anglais seulement).

<http://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/assessment/assessing-community-needs-and-resources/conduct-surveys/main>

Outil 11 : Exemples de rapport d'évaluation de collectivités

Town of Creston, *Age-Friendly Assessment* (évaluation de la ville de Creston dans la perspective des villes-amies des aînés, disponible en anglais seulement).

<http://www.ubcm.ca/assets/Funding~Programs/LGPS/SHSI/RecipientReports/shsi-creston-report.pdf>

Toward an Age-Friendly New York City : A Findings Report (La ville de New York : une ville en voie de devenir amie des aînés, disponible en anglais seulement).

https://www.health.ny.gov/diseases/aids/providers/conferences/docs/nyam_age_friendly_report.pdf

Age-Friendly Cities Project : Halifax Site (projet Villes-amies des aînés : Halifax, disponible en anglais seulement).

http://www.novascotia.ca/seniors/pub/2007_AgeFriendlyCitiesReport.pdf

Age-Friendly Rural and Remote Communities Initiative, Guysborough County, Nova Scotia (Initiative des collectivités rurales et éloignées amies des aînés, comté de Guysborough, Nouvelle-Écosse, disponible en anglais seulement).

http://www.novascotia.ca/seniors/pub/2008_AgeFriendlyGuysboroughReport.pdf

Outil 12 : Exemple de modèle logique

But : Améliorer la santé des Canadiens âgés par l'engagement de la collectivité

Intants	Activités	Extrants	Résultats à court terme	Résultats à moyen terme	Résultats à long terme
Financement (ex. dons subventions) Ressources humaines (nombre d'employés et de bénévoles, nombre d'heures)	Éduquer et sensibiliser	Nombre et fréquence des réunions tenues	Les décisions municipales tiennent compte des besoins des aînés	Activité physique accrue chez les aînés	Meilleure santé physique et mentale chez les aînés
	Élaborer des programmes	Nombre de communiqués de presse sur les collectivités amies des aînés	L'environnement bâti est conçu en tenant compte des aînés	Offre et accessibilité accrues des transports destinés aux aînés	
	Rencontrer les élus et les membres de la collectivité	Nombre de programmes favorables aux aînés	Les membres de la collectivité sont mieux sensibilisés	Possibilités d'emploi offertes aux aînés	Meilleure qualité de vie
	Concevoir et tenir à jour un site Web ou des documents imprimés	Nombre de demandes de documents imprimés		Occasions d'interaction intergénérationnelles	
	Consulter des experts	Nombre de visiteurs sur le site Web			
		Nombre et fréquence des consultations			

Note : Le modèle logique de chaque collectivité sera différent et dépendra des besoins et objectifs particuliers de la collectivité.

Outil 13 : Liste de questions utiles à l'élaboration d'un projet

- Qui est responsable de la réussite du projet (p. ex. un comité consultatif)?
- Avec qui devons-nous communiquer pendant le déroulement du projet (p. ex. les investisseurs, les intervenants, les représentants du gouvernement)?
- À qui devons-nous donner un compte rendu (p. ex. aux investisseurs, aux intervenants)?
- De qui avons-nous besoin?
- De quelles ressources humaines disposons-nous actuellement (p. ex. un coordonnateur des loisirs, six bénévoles)?
- Devrons-nous engager quelqu'un, et si oui, qui?
- Devons-nous consulter des experts (p. ex. un entrepreneur de bâtiments, un chercheur, une personne engagée dans le développement communautaire)?
- Comment pouvons-nous obtenir la participation de notre collectivité?
- De quelles compétences avons-nous besoin pour la réalisation du projet?
- Qui doit savoir quoi?
- De quelle formation avons-nous besoin, le cas échéant?
- Comment pouvons-nous l'organiser et qui pourrait nous donner des conseils à ce sujet?
- Quelles sont les politiques ou les procédures touchées? Que faut-il?
- Comment pouvons-nous motiver les gens dans notre projet et les mettre à contribution? Comment pouvons-nous rendre l'expérience agréable?

Liste de questions à poser pour établir un budget

- Combien coûtera chaque activité? Quel est le coût total?
- Comment obtenons-nous de l'argent?
- Quels sont les facteurs qui pourraient se répercuter sur les coûts?
- Pourrions-nous avoir besoin de fonds supplémentaires?
- Quels sont les avantages financiers possibles de notre projet?
- Qui signe les chèques?

Source : adapté de « Project Planning Checklist » de David Allen, à www.projectkickstart.com

Outil 14 : Investisseurs éventuels

Au niveau fédéral

Emploi et développement social Canada

Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)

Site Web : <http://www.edsc.gc.ca/fra/aines/financement/index.shtml>

Le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) est un programme fédéral de subventions et de contributions qui soutient les projets dirigés ou proposés par des aînés qui ont une influence positive sur la vie d'autres personnes et sur leur collectivité.

Pour en savoir davantage sur le programme et connaître la date limite pour présenter une demande chaque année, voici où vous pouvez vous adresser :

1 800 277-9914

TTY : 1 800 255-4786

Sélectionnez « 0 » pour parler à un représentant.

Les représentants peuvent répondre à vos questions du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

Adresse postale :

Nouveaux Horizons pour les aînés

Emploi et développement social Canada

C.P. 250

Fredericton, NB E3B 4Z6

Emploi et développement social Canada

Fonds pour l'accessibilité

Site Web : <http://www.edsc.gc.ca/fra/invalidite/fpa/index.shtml>

Le Fonds pour l'accessibilité soutient, partout au Canada, des projets communautaires qui améliorent l'accessibilité, atténuent les obstacles et permettent aux Canadiens handicapés de participer à la vie de leur collectivité et d'y contribuer.

Pour en savoir davantage sur le Fonds et connaître la date limite pour présenter une demande chaque année, voici où vous pouvez vous adresser : 1-866-268-2502.

Adresse postale :

Fonds pour l'accessibilité

Bureau de la condition des personnes handicapées

105, rue Hôtel de Ville

Édifice Bell, 1^{er} étage

Gatineau (Québec) K1A 0J9

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Logements adaptés : aînés autonomes (LAAA)

Site Web : http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/au/prloaifi/prloaifi_005.cfm

Ce programme aide les propriétaires-occupants et propriétaires-bailleurs à payer les modifications à leur domicile afin de faciliter l'autonomie des personnes âgées à faible revenu.

Programme fédéral-provincial de réparations

Ce programme offre quatre sortes d'aides financières :

1. Pour des modifications aux logements de propriétaires-occupants et non occupants à faible revenu afin d'accroître l'accessibilité au logement pour les occupants ayant un handicap.
2. Pour des adaptations à l'intention des personnes âgées à faible revenu qui ont de la difficulté à effectuer des activités quotidiennes à la maison.
3. Pour des modifications limitées afin que les ménages admissibles puissent accueillir un parent âgé.
4. Aux propriétaires-occupants à faible revenu dont les logements sont inférieurs aux normes afin qu'ils effectuent les réparations, la remise en état ou les améliorations nécessaires pour que leur logement réponde à un niveau minimal d'hygiène et de sécurité.

Pour se qualifier, le ménage doit avoir un revenu inférieur aux « limites établies du revenu applicables au logement » qui varient en fonction de la taille du ménage et des secteurs géographiques dans la province.

Yukon

Patrimoine canadien

Développement des communautés par le biais des arts et du patrimoine
Site Web : <http://canada.pch.gc.ca/fra/1455310870059/1455310944929>

Lotteries Yukon

Programme de subventions aux collectivités

Site Web : <http://lotteriesyukon.com/fr/programmes/programme-de-subventions-aux-collectivites>

Yukon Développement économique

Fonds de développement communautaire

Site Web : <http://www.cdf.gov.yk.ca/fr/index.html>

Yukon Tourisme et Culture

Fonds pour les arts

Site Web : <http://www.tc.gov.yk.ca/fr/af.html>

Yukon Tourisme et Culture

Fonds de fonctionnement pour les arts

Site Web : <http://www.tc.gov.yk.ca/fr/aof.html>

Territoires du Nord-Ouest

Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Northwest Territories Housing Corporation) (disponible en anglais seulement)

Site Web : <http://nwthc.gov.nt.ca/node/96>

Colombie-Britannique

Gouvernement de la Colombie Britannique

Restructure Grants (disponible en anglais seulement)

Site Web : http://www.cscd.gov.bc.ca/lgd/gov_structure/restructure_grants.htm

Northern Development Initiative Trust

Community Foundation Matching Grants (disponible en anglais seulement)

Site Web : <http://www.northerndevelopment.bc.ca/funding-programs/community-development/community-foundation-matching-grants/>

Union of British Columbia Municipalities

Seniors' Housing & Support Initiative (disponible en anglais seulement)

Site Web : <http://www.ubcm.ca/EN/main/funding/lgps/seniors-housing-support-initiative.html>

Alberta

Subvention pour les services de transport de base municipaux (Basic Municipal Transportation Grant) (disponible en anglais seulement)

Cette subvention permet d'offrir un soutien financier annuel au moyen d'affectations aux municipalités de l'Alberta pour leurs besoins en matière d'immobilisations pour l'infrastructure de transport. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec le directeur régional des transports de votre région :

Région du Centre : 403-340-5166

Région du Centre-Nord : 780-674-8221

Région de Peace : 780-624-6280

Région du Sud : 403-381-5426

Site Web : <https://www.transportation.alberta.ca/5407.htm>

Programme d'amélioration des installations communautaires (Community Facility Enhancement Program [CFEP]) (diponible en anglais seulement)

Ce programme vise à aider des communautés de partout dans la province à réaliser des projets de construction, de rénovation ou de réaménagement d'installations communautaires publiques afin d'améliorer la qualité de vie et le bien-être des citoyens.

Site Web : <http://www.culture.alberta.ca/community/community-grants/community-facility-enhancement-program/>

Programme d'appui aux initiatives communautaires (Community Initiatives Program [CIP]) (disponible en anglais seulement)

Ce programme octroie des fonds en vue d'améliorer et de développer des initiatives un peu partout en Alberta. Les catégories de financement incluent notamment les subventions de projets et les subventions d'exploitation d'organismes communautaires. Des agents de liaison dans la collectivité peuvent vous aider à remplir vos demandes de financement. Pour plus de renseignements :

Région du Nord de l'Alberta : 780-422-9578

Région du Centre et du Sud de l'Alberta : 780-422-9578

Région de Calgary : 403-297-3489

Région d'Edmonton : 780-422-9574

Numéro sans frais : 1-800-642-3855

Site Web : <http://www.culture.alberta.ca/community/community-grants/community-initiatives-program/>

Services de soutien à la famille et aux communautés (Family and Community Support Services [FCSS]) (disponible en anglais seulement)

Les Services de soutien à la famille et aux communautés représentent un partenariat de financement unique 80/20 entre la province et les municipalités ou les établissements métis. Le financement aide les communautés à concevoir et à mettre en œuvre des programmes sociaux préventifs qui favorisent et améliorent le bien-être des personnes, des familles et des communautés et qui renforcent les capacités de prévenir ou de gérer des situations de crise.

Site Web : <http://www.humanservices.alberta.ca/family-community/14876.html>

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec les Services à la personne, au 780-415-8150, ou consulter le <http://www.humanservices.alberta.ca/contact-us.html>

Programme d'incitatifs au transport écologique (Green Transit Incentives Program [Green TRIP]) (disponible en anglais seulement)

Ce programme fondé sur des demandes pour le financement d'immobilisations a pour but de soutenir de nouveaux projets de transport en commun visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre par la diminution de l'engorgement des routes. Les initiatives admissibles sont celles qui prévoient l'élaboration de projets de transport en commun à l'échelle locale, régionale et interurbaine.

Pour plus de renseignements : 780-415-2148.
Site Web : <http://www.transportation.alberta.ca/5409.htm>

Subventions aux municipalités (Municipal Grants) (disponible en anglais seulement)

Le portail Web sur les subventions aux municipalités du gouvernement de l'Alberta vise à fournir aux administrations locales des renseignements sur tous les programmes provinciaux et fédéraux offrant des subventions aux municipalités ainsi qu'aux établissements métis en Alberta. Le portail Web peut être consulté à l'adresse suivante : <http://www.municipalaffairs.alberta.ca/municipalgrants>

Initiative de développement durable pour les municipalités – Financement des dépenses de fonctionnement (Municipal Sustainability Initiative— Operating Funding) (disponible en anglais seulement)

Cette initiative vise à financer les dépenses de fonctionnement admissibles liées à la planification, au renforcement des capacités, aux services municipaux et au soutien aux organismes sans but lucratif.

Pour plus de renseignements, communiquez avec les Affaires municipales, au 780-427-2225.

Site Web : <http://www.municipalaffairs.alberta.ca/MSI>

Initiative de développement durable pour les municipalités – Financement des dépenses en capital (Municipal Sustainability Initiative— Capital Funding) (disponible en anglais seulement)

Ce programme vise à financer des projets admissibles entraînant l'achat, la construction, l'élaboration, l'amélioration ou la remise en état d'infrastructures favorisant la durabilité à long terme des municipalités.

Pour plus de renseignements, communiquez avec les Affaires municipales, au 780-427-2225.

Site Web : <http://www.municipalaffairs.alberta.ca/MSI>

Saskatchewan

Saskatchewan Lotteries (disponible en anglais seulement)

Community Grant Program

Site Web : www.sasklotteries.ca/sk/about_us/CGP.html

Gouvernement de la Saskatchewan (disponible en anglais seulement)

Community Grant Program

Site Web : <http://www.cifsask.org/grants>

Manitoba

Gouvernement du Manitoba

Programme Place aux communautés

Site Web : <http://www.gov.mb.ca/housing/cpp/index.fr.html>

Manitoba *in motion* (disponible en anglais seulement)

Manitoba *in motion* Grants

Site Web : <http://www.manitobainmotion.ca/about/>

Ontario

Fondation Trillium de l'Ontario

Site Web : <http://www.otf.ca/fr>

Québec

Familles et Aînés Québec

Municipalité amie des aînés

Programme de soutien à la démarche Municipalité amie des aînés

Site Web : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/mada/Pages/index.aspx>

Nouveau-Brunswick

Fundy Community Foundation (disponible en anglais seulement)

Site Web : <http://www.fcf.nb.ca/grantseekers.html>

The Fredericton Community Foundation Inc. (disponible en anglais seulement)

Site Web : <http://www.fredfdn.ca/>

Fondations

Certaines fondations subventionnent des projets destinés à rendre les immeubles accessibles aux personnes handicapées. Le bureau du Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées conserve un exemplaire du *Canadian Directory to Foundations & Grants* publié par le Centre canadien de philanthropie. Si vous voulez obtenir un exemplaire de la liste des fondations qui se trouvent au Nouveau-Brunswick, composez le 1 800 442-4412 (voix et TTY).

Pour se renseigner sur les exigences provinciales qui s'appliquent aux travaux destinés à rendre les immeubles et autres installations accessibles, composez le 1 800 442-4412 (voix et TTY).

Nouvelle-Écosse

Fondation communautaire de la Nouvelle-Écosse

Site Web : <http://cfns-fcne.ca/fr/acceuil/>

Department of Seniors (disponible en anglais seulement)

Age-Friendly Communities Grant

Site Web : http://novascotia.ca/seniors/age_friendly_program.asp

Your Community Health Boards (disponible en anglais seulement)

Site Web : <http://www.communityhealthboards.ns.ca/>

Île-du-Prince-Édouard

The Community Foundation of Prince Edward Island (disponible en anglais seulement)

Site Web : <http://cfpei.ca/>

Terre-Neuve et Labrador

Ministère des aînés, du mieux-être et du développement social

Terre-Neuve-et-Labrador, province amies des aînés : Programme de subventions communautaires

Site Web : http://www.swsd.gov.nl.ca/grants/age_friendly.html

Outil 15 : Modèle de plan de projet

1. Aperçu du projet

Dans la présente section du plan, il faut donner un aperçu de l'objet, de l'envergure et des objectifs du projet pour lequel le plan est élaboré, de même que des hypothèses et des contraintes du projet, la liste des produits à livrer ainsi qu'un résumé de l'échéancier et du budget du projet.

1.1 Objet, envergure et objectifs

- Définir l'objet et l'envergure du projet.
- Décrire les considérations liées à l'envergure ou aux objectifs, à l'exclusion du projet ou des produits à livrer.
- Veiller à ce que l'énoncé d'envergure soit conforme aux énoncés semblables dans l'analyse de rentabilisation ainsi qu'à tout autre document utile concernant les systèmes ou les activités.
- Définir les besoins à satisfaire dans le cadre du projet.
- Présenter un résumé concis :
 - des objectifs du projet;
 - des produits à livrer pour réaliser les objectifs du projet;
 - des méthodes à utiliser pour vérifier si les objectifs ont été atteints.
- Décrire la relation qui existe entre le projet et d'autres projets, le cas échéant.
- Le cas échéant, décrire la façon dont le projet s'intégrera à d'autres projets ou encore aux procédures de travail courantes.
- Faire un renvoi à l'énoncé officiel des exigences du projet.

1.2 Hypothèses, contraintes et risques

- Décrire les hypothèses sur lesquelles le projet repose.
- Décrire les contraintes et les risques qui s'appliquent au projet :
 - le calendrier,
 - le budget,
 - les ressources.

1.3 Produits à livrer

- Définir et énumérer les éléments suivants, de façon à respecter les modalités du projet :
 - les produits à livrer du projet (directement dans le présent plan ou en faisant référence à un document externe);
 - les dates de livraison.

1.4 Résumé du calendrier et du budget

- Résumer le calendrier et le budget pour le projet.
- Décrire succinctement les principaux travaux et les procédures qui s'y rattachent.

1.5 Évolution du plan

- Établir dans quelle mesure le présent plan est conforme aux normes.
- Décrire les plans servant à produire les mises à jour prévues et non prévues du plan.
- Décrire la façon dont les mises à jour au présent plan doivent être diffusées.
- Décrire la façon dont les changements apportés au présent plan devront être vérifiés après sa publication.

1.6 Références

- Présenter la liste complète des documents et autres sources d'information auxquels on fait référence dans le présent plan.
- Identifier chaque document consulté en indiquant le titre, le numéro de rapport, la date, l'auteur et l'organisation d'édition.
- Indiquer les autres sources d'informations consultées, comme les fichiers électroniques, en se servant d'identificateurs uniques, comme le chemin ou le nom, la date et le numéro de la version.
- Indiquer les écarts par rapport aux normes ou aux politiques consultées et les justifier.

1.7 Définitions et acronymes

- Indiquer les documents ou les annexes contenant la définition de tous les termes et de tous les acronymes requis pour bien comprendre le présent plan ou y faire des renvois.

Source : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Outil 16 : Exemple de plan de travail

PLAN DE TRAVAIL

NOM DE VOTRE ORGANISATION

PLAN DE TRAVAIL POUR :

ANNÉE :

Mois				
ÉCHÉANCE (semaine du)	TÂCHES	Secteur d'activité	Ressources	Réalisation
Mois				
ÉCHÉANCE (semaine du)	TÂCHES	Secteur d'activité	Ressources	Réalisation

Source : utilisé avec la permission du Conseil RH pour le secteur communautaire.

Outil 17 : Facteurs à prendre en considération au moment de recruter un évaluateur professionnel

Objectifs :

- Quelle sera la relation entre le responsable du projet et l'évaluateur professionnel?
- Quel travail l'évaluateur sera-t-il chargé de faire? Il faut s'entendre sur un plan de travail détaillé auparavant.
- Quelles attestations d'études et quelle expérience l'évaluateur devra-t-il avoir?
- Comment l'évaluateur sera-t-il mis au courant du cadre d'évaluation et des principes qui le sous-tendent et de quelle façon en sera-t-il tenu responsable?
- Comment le responsable du projet prévoit-il régler les différends avec l'évaluateur professionnel?

On a également intérêt à avoir les renseignements suivants sous la main :

- une liste des évaluateurs éventuels, contenant notamment leur profil, leurs points forts, leurs faiblesses, les projets où ils ont déjà travaillé, l'expérience qu'ils ont acquise en équipe;
- des idées sur différentes fonctions à conférer aux évaluateurs (p. ex. travailler en collaboration avec les responsables du projet à l'élaboration du plan d'évaluation, concevoir tous les outils de collecte de données ou une partie de ces outils, analyser les données, rédiger des rapports sommaires);
- des exemples de contrats d'évaluateurs professionnels (différents organismes, comme les autorités sanitaires de votre localité, seraient probablement en mesure de vous en fournir);
- des lignes directrices stipulant les cas où il faut recourir aux services d'évaluateur professionnel pour le projet.

Source : Santé Canada, *Guide d'évaluation de projet : Une démarche participative*, Ottawa, Santé Canada, 1996.

Outil 18 : Articles

Dans le premier paragraphe de l'article, il faut donner un aperçu clair et concis des principaux points à aborder et présenter les renseignements essentiels (qui, quoi, quand, où, pourquoi et comment). L'introduction est une « promesse » de ce qui s'en vient et elle doit inciter le lecteur à lire le reste de l'article.

Le contenu de l'article doit être entièrement factuel. Les phrases doivent être claires, courtes et formulées de façon à convenir au lecteur. Les faits les plus importants sont habituellement placés en premier lieu, de façon à le convaincre de prendre connaissance du reste de l'histoire.

Il faut toujours partir du point de vue que le lecteur n'a aucune connaissance de l'événement ou de l'organisation sur lesquels vous écrivez lorsque vous présentez un article à publier. Assurez-vous que l'article que vous présentez est conforme aux exigences en matière d'espace et de compte de mots de la publication.

Les citations peuvent être utilisées et elles peuvent servir à exprimer une opinion personnelle et ajouter un élément humain à l'histoire. Elles peuvent également illustrer et soutenir l'objet ou le message de l'article. Il est également utile d'ajouter des renseignements généraux sur l'initiative de collectivités-amies des aînés ou sur l'événement afin d'expliquer toute l'histoire.

Beaucoup de journaux ont une section « Lettre au rédacteur en chef », où ils publient les points de vue de leurs lecteurs. Il se peut également que vous souhaitiez communiquer avec le journal communautaire de votre localité pour vérifier s'il peut faire paraître votre histoire. Voici un exemple d'article :

Besoin de plus d'initiatives en matière de collectivités-amies des aînés à Lexington

Récemment, je me suis rendu au Centre communautaire d'Oyster Bridge : ça a été pour moi une occasion extraordinaire de profiter des services d'un établissement vraiment adapté aux besoins des aînés. Je suis une personne âgée et je vis dans la municipalité de Lexington. À ma grande surprise, je me suis rendu compte qu'il existe des initiatives favorables aux aînés dans différentes collectivités de la province. En termes simples, une collectivité est qualifiée de collectivité-amie des aînés si elle adapte ses structures et ses services de façon à ce qu'ils soient accessibles et ouverts aux personnes âgées.

Ainsi, le Centre communautaire d'Oyster Bridge a mis en place plusieurs programmes et initiatives à l'intention des personnes âgées, notamment en aménageant de nouvelles entrées adaptées aux fauteuils roulants et en offrant un service d'autobus adapté. Le Centre a également mis sur pied un atelier d'informatique à l'intention des personnes âgées, où celles-ci peuvent apprendre les rudiments de l'ordinateur, et mieux encore, selon moi, profiter des services d'assistance technique offerts par le groupe local de jeunes, disposés à montrer aux personnes âgées comment utiliser un appareil photo numérique et un téléphone cellulaire.

Ce centre communautaire illustre parfaitement, pour les autres collectivités, la façon d'utiliser des initiatives pratiques qui aideront les personnes âgées à s'intégrer davantage dans leur collectivité grâce au soutien et aux moyens mis à leur disposition pour qu'elles puissent participer activement à un éventail de programmes. En tant que membre de la collectivité, je vois les avantages de ce genre d'initiatives et de programmes pour les personnes âgées. J'aimerais que plus de collectivités s'inspirent du modèle d'Oyster Bridge.

Félicitations au Centre communautaire d'Oyster Bridge. Bien joué!
Donald Power, membre du Centre communautaire d'Oyster Bridge

Source : élaboré par le Centre de recherche sur le vieillissement de la Nouvelle-Écosse

Outil 19 : Communiqué de presse

Le communiqué de presse, ou communiqué, sert à transmettre un message ou une histoire au public par l'entremise des médias. Pour que l'effet de votre communiqué soit maximal, celui-ci doit être bien rédigé : il doit être clair, concis, exact et complet. Il y a plus de chance que les médias diffusent votre communiqué s'il est bien rédigé.

Le moment de l'envoi du communiqué constitue également un aspect important. Par exemple, si le communiqué porte sur une activité en particulier, faites-le parvenir quelques jours avant celle-ci. Si vous l'envoyez trop à l'avance, il est possible que les responsables des médias lui accordent moins d'importance ou l'oublient avant la tenue de l'activité.

Le communiqué de presse comporte diverses parties, qui devraient être présentées dans l'ordre qui suit dans une police facile à lire.

En-tête

Le premier élément qui doit figurer dans un communiqué de presse est l'en-tête de l'organisation qui le produit. Rédigez votre communiqué à la suite de l'en-tête de votre organisation si celle-ci en utilise un. Si vous ne disposez pas d'en-tête, indiquez le nom de votre organisation au haut de la page, au centre de la ligne. Si vous avez un logo, ajoutez-le.

Communiqué de presse

Le terme « Communiqué de presse » doit figurer quelques lignes sous l'en-tête, du côté gauche, en caractères de taille 24.

Date

La date du jour doit être indiquée quelques lignes plus bas, du côté droit de la page, en caractères de taille 12. Juste sous la date, inscrivez « POUR DIFFUSION IMMÉDIATE », en caractères de taille 12 et en majuscules

Titre

Le titre doit figurer quelques lignes sous la date. Essayez d'utiliser un titre accrocheur; en plus d'attirer l'attention du lecteur, il attirera celle des responsables des médias et augmentera les chances que le communiqué soit diffusé. Le titre doit être indiqué en caractères gras de taille 15. Utilisez la voie active et limitez l'emploi des articles. Songez aux mots clés que vous souhaitez mettre en évidence et utilisez-les pour élaborer votre titre.

Lieu et date

Les premiers éléments figurant dans le corps du texte sont le lieu et la date de l'histoire. Ceux-ci sont souvent suivis d'un tiret, et placés juste avant l'accroche. Par exemple : Goose Creek, le 5 juin 2010 –. Comme pour le corps du texte, utilisez une police de caractères de taille 12 pour la date et le lieu.

Accroche

L'accroche, ou la première phrase du communiqué, figure juste après la date et le lieu. Elle vise à attirer l'attention du lecteur et à décrire de façon concise le sujet du communiqué. L'une des façons de la rédiger consiste à répondre aux cinq questions de base (en anglais les 5 Ws), soit qui, quoi, quand, où et pourquoi. Par exemple :
Aujourd'hui au parc central, le conseil local de Goose Creek a procédé au lancement de sa toute première activité dans le cadre de l'Initiative des collectivités amies des aînés afin de démontrer son engagement constant à l'égard des aînés. La phrase qui suit l'accroche fournit quelques autres renseignements importants et aide à mieux comprendre le contexte.

Citation

Par la suite, on insère souvent une citation. L'ajout de quelques citations de divers intervenants rendra le communiqué plus intéressant et ajoutera un aspect humain à l'histoire. Vous pouvez inclure une citation d'un dirigeant communautaire, d'un élu ou d'une personne participant directement à l'activité, à l'histoire ou à l'Initiative des collectivités amies des aînés. Veillez à obtenir l'approbation des personnes pour la publication des citations. Indiquez la citation entre guillemets, ainsi que le nom bien orthographié et le titre de la personne. Il est important de bien utiliser la ponctuation lorsqu'on fait appel aux citations. Par exemple : « Cette activité démontre l'engagement de notre collectivité de faire de Goose Creek un lieu où les aînés peuvent vieillir et se développer sainement », a déclaré M^{me} Jane Doe, mairesse de Goose Creek.

Corps

En utilisant une police de caractères de taille 12, rédigez le corps du communiqué de presse de façon concise et en suivant le modèle de la pyramide inversée. Cela signifie de fournir d'abord les renseignements les plus importants et de terminer par les moins importants. Les paragraphes doivent être courts et ne comporter qu'une ou deux phrases, qui doivent aussi être brèves. Employez toujours la voie active et un langage simple. Évitez le jargon et les répétitions. Évitez également d'exprimer vos opinions : soyez objectif et ne présentez que les faits. Si vous souhaitez exprimer un point de vue, faites-le en incluant une citation.

Paragraphe passe-partout

Le corps du communiqué de presse se termine par un paragraphe passe-partout. Celui-ci comprend une ou deux phrases décrivant votre organisation. Si le communiqué de presse est publié en collaboration, il faut inclure le paragraphe passe-partout des deux organisations.

Fin de texte

La fin du communiqué est signalée par l'un des indicateurs suivants : « ### », « – 30 – », ou « – fin – », que l'on place au centre de la ligne et directement après la dernière ligne du communiqué (voir l'exemple ci-dessous).

Personne-ressource

En dernier lieu, indiquez les coordonnées d'une personne de votre organisation qu'un journaliste pourra joindre s'il souhaite obtenir plus d'information. Choisissez une

personne qui est à l'aise avec les médias pour parler de l'activité ou de l'Initiative des collectivités amies des aînés. Indiquez les renseignements suivants :

Nom de la personne-ressource

Titre

Nom de l'organisation ou des organisations participantes

Adresse postale complète

Numéro de téléphone

Numéro de télécopieur

Courriel

Site Web

Exemple :

POUR PUBLICATION IMMÉDIATE

Réaménagement du Centre communautaire d'Oyster Ridge pour répondre aux besoins des aînés

Municipalité de Lexington, 5 juin 2010 — Avec le concours du programme Collectivités-amies des aînés, le Centre communautaire d'Oyster Bridge est devenu plus accessible et ouvert aux personnes âgées, en offrant de nouveaux programmes et de nouvelles initiatives destinées à créer une collectivité-amie des aînés.

Grâce aux entrées pour fauteuils roulants récemment aménagées ainsi qu'au service d'autobus adapté, le centre est plus facile d'accès pour les personnes âgées de la région. Au cours d'ateliers d'informatique destinés aux personnes âgées, celles-ci apprennent les rudiments de l'ordinateur, et un groupe de jeunes de la localité est prêt à leur offrir de l'aide technique pour leur montrer comment utiliser un appareil photo numérique et un téléphone cellulaire.

« Notre objectif était d'ouvrir davantage le centre aux personnes âgées de la région. Je crois que les nouvelles entrées accessibles, de même que les ateliers et les programmes à l'intention des personnes âgées permettent d'atteindre cet objectif », a déclaré la directrice générale du Centre communautaire d'Oyster Bridge, Mme Lucy Montgomery. « Le transport constitue également un obstacle pour la plupart des personnes âgées; le service d'autobus adapté représente une façon sécuritaire et pratique de se déplacer pour les personnes âgées qui souhaitent demeurer actives et prendre part aux activités de notre collectivité. »

Le nombre de personnes inscrites au club de personnes âgées du centre communautaire a doublé depuis le début des nouveaux programmes.

« J'ai maintenant la possibilité de rencontrer mes amis et d'apprendre du nouveau », a déclaré l'une des membres du Centre communautaire d'Oyster Bridge, Mme Dorothy

Johnson. « Je ne conduis pas; j'aime vraiment le service d'autobus adapté — un service fantastique et utile aux personnes âgées. »

Le Centre communautaire d'Oyster Bridge est ouvert de 9 h à 19 h du lundi au vendredi. Pour de plus amples renseignements sur les nouvelles initiatives favorables aux aînés au Centre communautaire d'Oyster Bridge, veuillez communiquer avec la personne suivante :

Lucy Montgomery
Directrice générale, Centre communautaire d'Oyster Bridge
Téléphone : 555-5555
Adresse électronique : lucy.montgomery@oysterbridge.ca
Site Web : www.oysterbridgecommunitycentre.ca

– fin –

Le Centre communautaire d'Oyster Bridge est situé dans la municipalité de Lexington. Sa mission consiste à multiplier pour les personnes âgées, les jeunes, les adultes et les enfants les possibilités de développement personnel, d'apprentissage et de participation à la vie de la communauté, dans un milieu sécuritaire et accueillant.

Source : élaboré par le Centre de recherche sur le vieillissement de la Nouvelle-Écosse

Outil 20 : Message d'intérêt public

Vous devez toujours commencer votre message d'intérêt public en plaçant la mention « MESSAGE D'INTÉRÊT PUBLIC » dans le haut de la page et en laissant quelques espaces avant d'inscrire la date à laquelle vous aimeriez que le message soit diffusé.

Si votre groupe a un logo ou si vous avez du papier à correspondance officielle, essayez de l'utiliser pour votre message d'intérêt public.

Ajoutez le nom, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et le numéro de télécopieur de la personne-ressource.

Sautez une ou deux lignes avant d'inscrire le titre de votre message (comme le nom de l'événement) en caractères gras, suivi d'une courte explication du contenu que vous voulez diffuser.

Envoyez-le environ trois semaines à l'avance. À la fin du message, écrivez « – fin – » ou # # #, comme vous le faites dans un communiqué.

Pour un message d'intérêt public que vous envoyez à une seule station de radio ou de télévision, téléphonez afin d'obtenir le nom de la personne-ressource et d'adresser votre envoi à cette personne.

Si vous préparez un envoi massif à l'intention de plusieurs médias, adressez votre message au directeur des services à la clientèle aux différentes adresses. Puis ajoutez la mention « Calendrier des activités communautaires » ou « Directeur des programmes ». Ces mentions ne sont pas nécessairement utilisées dans tous les médias, mais vous augmentez ainsi les probabilités que votre message soit acheminé au service concerné.

MESSAGE D'INTÉRÊT PUBLIC DE 15 SECONDES

Personne-ressource : Lucy Montgomery

Directrice générale du Centre communautaire d'Oyster Bridge

Téléphone : 555-5555

Adresse électronique : lucy.montgomery@oysterbridge.ca

Site Web : www.oysterbridgecommunitycentre.ca

Exemple :

MESSAGE D'INTÉRÊT PUBLIC

(jour-mois-année)

Réaménagement du Centre communautaire d'Oyster Ridge pour répondre aux besoins des aînés

Dans le cadre de l'initiative Collectivités-amies des aînés de la municipalité de Lexington, le Centre communautaire d'Oyster Bridge est désormais plus accessible aux personnes âgées. Le 5 juin 2010, joignez-vous à nous à la journée portes ouvertes du Centre communautaire : venez voir les nouvelles portes d'entrée adaptées aux fauteuils roulants et inscrivez-vous à notre service d'autobus adapté sans frais ou aux ateliers d'informatique offerts gratuitement aux personnes âgées. Pour en savoir davantage, téléphonez à Lucy Montgomery au 555-5555 ou envoyez-lui un message à l'adresse suivante : lucy.montgomery@oysterbridge.ca

###

Source : élaboré par le Centre de recherche sur le vieillissement de la Nouvelle-Écosse

Outil 21 : Bulletins d'information

Un bulletin d'information, c'est une façon efficace d'annoncer à la collectivité ce que vous faites et vos plans. Leur longueur varie d'une à douze pages en fonction du contenu.

Pour un bulletin d'information efficace, il est essentiel de le rédiger dans la perspective du groupe visé. Demandez-vous ce que vous aimez lire et pourquoi. L'article du bulletin présente-t-il de nouveaux éléments, comme des trucs, des conseils, des ressources ou des avantages?

Pour les grands titres, choisissez des formulations courtes et bien tournées. Essayez d'employer un verbe d'action pour inciter le lecteur à lire le reste de l'article. Les photographies et autres illustrations rendent le bulletin d'information plus attrayant et plus facile à lire. Assurez-vous d'utiliser des modes d'impression capables de reproduire des photos et des illustrations de qualité.

Ajoutez toujours une description du comité consultatif, contenant toutes les coordonnées de ses membres. Vous pouvez également utiliser un « énoncé de mission » si votre comité en a créé un. Tous ces éléments doivent se retrouver dans chaque numéro de votre bulletin d'information.

Pour ce qui est du contenu, suivez les lignes directrices générales établies, qui s'appliquent à la rédaction d'articles dans l'Outil 18.

Il existe plusieurs modèles de bulletins d'information dans différents programmes informatiques. Ou encore il se peut que vous connaissiez quelqu'un qui peut en créer un pour vous.

Source : élaboré par le Centre de recherche sur le vieillissement de la Nouvelle-Écosse

Outil 22 : Publicité

Voici les trois grandes parties d'une publicité réussie :

- un grand titre accrocheur;
- l'avantage pour le lecteur (les raisons pour lesquelles il devrait participer);
- un appel à l'action.

Ajoutez une formule encourageante pour inciter les gens à assister à l'événement de type « ami des aînés » ou à participer à une initiative. Il importe également d'indiquer les coordonnées exactes de la personne-ressource et de donner les renseignements essentiels (qui, quoi, quand, où, pourquoi et comment). Voir l'exemple ci-dessous :

PUBLICITÉ

Vous voulez apprendre à utiliser un ordinateur?

Dans le cadre de l'initiative Collectivités-amies des aînés de la municipalité de Lexington, le Centre communautaire d'Oyster Bridge offre **gratuitement** aux personnes âgées des ateliers, où elles pourront apprendre les rudiments de l'ordinateur.

Si vous êtes une personne âgée et que vous vivez dans la région d'Oyster Bridge,

Joignez-vous à nous

15 juin 2010

14 h à 19 h

Centre communautaire d'Oyster Bridge

155 chemin Norris

Municipalité de Lexington, V9G 2D8

Pour en savoir davantage sur l'atelier et vous inscrire, veuillez communiquer avec la personne suivante :

Lucy Montgomery

Directrice générale, Centre communautaire d'Oyster Bridge

Téléphone : 555-5555

Adresse électronique : lucy.montgomery@oysterbridge.ca

Site Web : www.oysterbridgecommunitycentre.ca

Source : élaboré par le Centre de recherche sur le vieillissement de la Nouvelle-Écosse

Fiche de conseils 1

Bâtir des collectivités-amies des aînés : Du point de vue du vieillissement et de la mobilité

Nota : La présente fiche de conseils a été conçue après le forum sur invitation portant sur les collectivités-amies des aînés, qui a eu lieu les 23 et 24 mars 2010.

Étant donné que la majorité des aînés vivent dans des résidences unifamiliales où un véhicule est essentiel pour se déplacer dans la collectivité (p. ex. dans des banlieues peu peuplées, dans des collectivités rurales et éloignées), il faut penser à la mobilité non seulement dans le sens du transport, mais aussi dans un sens plus large. La mobilité est essentielle pour conserver une qualité de vie et, par conséquent, les stratégies pour bâtir des collectivités-amies des aînés doivent aborder un large éventail d'enjeux, de l'emplacement et de la construction des résidences en passant par des façons de conserver l'accès aux commodités et aux services essentiels au cas où les aînés perdraient leur permis de conduire.

Une diminution des facultés physiques ou mentales peut restreindre la capacité des aînés à conduire et à utiliser le transport en commun et même rendre dangereuse une simple promenade à pied, particulièrement dans des environnements construits pour répondre aux besoins des véhicules plutôt qu'à ceux des piétons. Dans des endroits où le marché offre peu de choix, le manque d'options de logement peut forcer les aînés à s'établir dans des établissements de soins prolongés. En ce qui concerne les aînés vivant dans des collectivités rurales et éloignées, des mécanismes novateurs pour redistribuer les ressources fiscales seront requis afin de répondre à la demande pour les logements et les établissements de soins prolongés.

Voici quelques idées, suggestions et conseils pratiques pour bâtir et maintenir des collectivités-amies des aînés :

Améliorer sa compréhension de la mobilité et des collectivités-amies des aînés

- Les participants ont décrit la mobilité comme symbole de l'indépendance, la liberté, le respect et la tranquillité d'esprit — une condition essentielle pour avoir une excellente qualité de vie — ainsi que toutes les conditions qui influent sur la santé. Le maintien de la mobilité commence par la résidence, mais s'étend aux espaces extérieurs et comprend nécessairement une bonne communication de l'information essentielle sur l'accès aux ressources et aux choix de moyens de transport.
- Les participants à l'atelier ont exploré de nombreux concepts liés à la capacité des aînés à se déplacer, reconnaissant, par exemple, que les aînés seront moins tentés de se déplacer s'ils croient qu'ils rencontreront des obstacles physiques comme ne pouvoir aller à la salle de toilettes. Comme solutions, on pourrait consulter les sociétés de transport afin de simplifier les horaires ou de les rendre plus visibles pour les personnes ayant des déficiences visuelles; obtenir le soutien de parcs ou de

ministères de travaux publics au sein des municipalités pour installer des bancs et aménager des endroits afin de permettre aux personnes affaiblies de se reposer; tenir compte des conditions climatiques locales afin de trouver des solutions pour que les aînés conservent leur mobilité tout au long de l'année. Un exemple novateur financé par le gouvernement du Royaume-Uni a donné lieu à des laissez-passer de transport public gratuits aux aînés en dehors des heures de pointe.

- Le principe clé pour aider les aînés à faire la transition entre la conduite de leur véhicule et le transport en commun est la différence psychologique marquée entre leur « espace privé » dans leur véhicule et l'« espace commun » qui, par définition, caractérise le transport en commun. Reconnaître cette situation permet de mieux concevoir des programmes éducatifs.
- On doit mettre davantage l'accent sur les besoins des personnes handicapées; il est particulièrement important de surveiller les personnes vivant seules afin de surmonter les obstacles liés à l'isolement.

Comment mobiliser les intervenants

- Collaborer avec des groupes d'aînés a été proposé comme façon de cerner et de surmonter les obstacles liés à la mobilité. En plus d'apporter des idées, cette collaboration peut aider à cerner les problèmes propres au milieu environnant en tirant profit des réseaux d'aînés qui sont à la recherche de solutions. Puisque de nombreux aînés sont arrivés au Canada en tant qu'immigrants, cette façon de faire peut se révéler utile pour régler des problèmes culturels. Le programme de prévisibilité du Royaume-Uni est en place depuis des années; il a été mis sur pied à l'échelle locale et a donné de bons résultats, répondant aux besoins et aux changements locaux liés aux normes culturelles. En plus de faire preuve de respect envers les besoins des aînés, il s'agit d'une façon efficace de cerner les problèmes et de les traiter dans l'œuf.
- Pour soulever les problèmes que doivent surmonter les aînés dans la collectivité, les municipalités ou les organismes de service peuvent financer des émissions au canal télévisé communautaire local ou publier régulièrement une chronique dans le journal local. Il est important de signaler les progrès ainsi que de cerner les problèmes.
- Pour inciter les aînés à planifier leurs déplacements à l'avance lorsqu'ils ne peuvent plus conduire, des programmes devraient être conçus pour les aider à évaluer leur capacité cognitive et à acquérir une conscience de soi dans des situations très délicates. Des études ont révélé qu'il est possible de remédier à certaines lacunes grâce à de la formation d'appoint qui aiderait l'aîné à conduire prudemment. Dans d'autres cas, rassembler des aînés sur le point de perdre leur permis de conduire pourrait inciter les intervenants à prendre des mesures afin d'améliorer les services de transport ou de créer des réseaux de conducteurs bénévoles.
- Dans certains États américains, des programmes de « formation » sont offerts aux aînés pour leur apprendre à utiliser le transport en commun qui constitue, pour beaucoup, une nouvelle expérience. Offrir des séances de sensibilisation aux

conducteurs d'autobus ou collaborer avec des spécialistes du marketing, par exemple, représentent des façons novatrices d'améliorer l'expérience en transport des aînés.

- Effectuer des évaluations de quartiers est un outil très puissant. Il y a des avantages à faire mener ces évaluations par des experts en la matière, des spécialistes municipaux ou du personnel professionnel. Mais aussi, recruter des aînés pour connaître leur opinion donnera probablement des résultats différents, mais potentiellement complémentaires. Les groupes de discussion intergénérationnels sont aussi très utiles pour améliorer l'expérience des aînés de même que pour instaurer une culture de compréhension et de soutien mutuel qui sera bénéfique à l'avenir.

Outils pour faciliter une mise en œuvre réussie

- Des outils qui pourraient donner de bons résultats sont l'utilisation novatrice de la technologie pour suivre les niveaux d'activité dans la maison. Ces outils sont particulièrement importants pour les aînés à mobilité réduite. Au Japon, par exemple, des membres de la famille suivent par Internet le nombre de fois que l'eau bout. Lorsqu'il n'y a aucune activité pendant une certaine période, l'alarme se déclenche. Un autre exemple, qui pourrait être mis sur pied en collaboration avec les sociétés gazières et les compagnies d'hydroélectricité locales, serait la surveillance de la demande d'électricité et de gaz et l'envoi de rapports à des organismes de soins de santé lorsque les niveaux sont plus bas que prévu.
- On pourrait aussi dresser le plan de services comme les itinéraires de transport en commun et les lier aux points d'activité et au lieu où des bénévoles offrent leurs services aux personnes à mobilité réduite. La Nouvelle-Écosse a conçu des outils pour cerner les collectivités qui offrent beaucoup de services aux aînés et celles qui n'en offrent que peu. Les services offerts par les collectivités et le secteur privé incluent les livraisons d'épicerie, les services bancaires mobiles et les bibliobus, mais, bien que toutes ces initiatives contribuent à améliorer la situation des personnes qui ont perdu leur mobilité physique ou qui sont en train de la perdre, elles n'abordent pas les enjeux sur le plan social et de la santé comme veiller à ce que les aînés puissent se promener à pied dans leur quartier — on ne peut trop insister sur l'importance de faire de l'exercice. Les popotes roulantes existent depuis de nombreuses années, mais certaines collectivités communiquent avec des aînés qui sont seuls et possiblement isolés pour les conduire à des salles à manger communautaires afin qu'ils interagissent avec les autres.
- Les participants ont aussi souligné l'importance de créer une base de données unique qui contiendrait des renseignements sur les outils de surveillance comme des sites Web mis à jour localement. Il existe de nombreux outils d'évaluation des déplacements à pied en cours d'élaboration (particulièrement aux États-Unis), mais un site qui aiderait les gens à choisir l'outil approprié pour leur collectivité serait bien utile. Ces évaluations peuvent être détaillées ou axées sur des problèmes particuliers comme la sécurité des piétons. Localiser les endroits où se produisent les accidents (comme New York le fait) est la première étape pour analyser et trouver

des solutions.

- Une stratégie à long terme influant sur la conception de services de transport local serait de collaborer avec les sociétés de transport afin d'augmenter le nombre de petits véhicules parfaits pour circuler dans de petits lotissements résidentiels. Le nombre de navettes pour magasiner et avoir accès à des services pourrait être augmenté grâce à un système de télébus. Alors que la génération du baby-boom vieillit, les prochaines générations d'aînés seront peut-être plus ouvertes à l'application de solutions de haute technologie.
- Dans certaines administrations, pour faire le meilleur usage possible des ressources communautaires, les autobus scolaires sont utilisés pour offrir des services aux aînés entre les horaires des écoles. D'autres solutions intéressantes dans les régions rurales ou éloignées seraient de donner des bons de taxi, particulièrement aux personnes aux prises avec des difficultés financières.
- Faire un meilleur usage des biens communautaires est fondamental pour trouver des solutions abordables et assurer leur viabilité financière. Cette méthode devrait aussi être appliquée aux choix en matière de logement. Il pourrait s'agir d'utiliser les espaces libres dans les résidences de personnes âgées pour loger temporairement les aînés qui sont en transition entre l'hôpital et leur résidence. Les solutions novatrices et fondées sur la collaboration n'ont de valeur que si les décideurs veulent bien prendre des risques et se montrer créatifs lorsqu'ils interprètent le livre de règlements.
- Recruter des « ambassadeurs » à la retraite qui se déplaceraient dans le système de transport en commun pour indiquer les arrêts ou offrir aide et conseils contribuerait à vaincre la peur et l'incertitude qui empêchent les aînés de relever de nouveaux défis. Une autre solution efficace consisterait à créer un système de « partage des véhicules » afin de permettre aux aînés d'offrir leur véhicule pour usage communautaire, créant ainsi un avantage communautaire à partir d'un possible traumatisme de perte d'indépendance.

Glenn Miller, FCIP, RPP
Institut urbain du Canada
Mars 2010

Fiche de conseils 2

Les 13 conseils pour bâtir et maintenir des partenariats réussis

Nota : La présente fiche de conseils a été conçue après le forum sur invitation portant sur les collectivités-amies des aînés, qui a eu lieu les 23 et 24 mars 2010.

1. Il n'y a pas de recette magique pour bâtir et maintenir des partenariats réussis. Au lieu de suivre des « pratiques exemplaires », les partenaires éventuels doivent discuter afin de trouver les « pratiques intelligentes » qui répondent à leurs propres besoins et situations.
2. Voici différents types de partenariats : le public avec le public (partenariats intergouvernementaux), le public avec les organismes à but non lucratif (partenariats sociaux), le public avec le privé (appelés PPP) et les ententes entre divers partenaires. Les relations de pouvoir et la dynamique dans chacun des partenariats peuvent varier considérablement.
3. Comprendre les relations de pouvoir au sein des partenariats est essentiel au succès. Les partenariats peuvent être consultatifs (aucune prise de décisions), de contribution (fourniture de ressources financières, humaines ou autres), opérationnels (partage du travail et des ressources, sans prise de décisions) et de collaboration (partage de l'autorité, de la prise de décisions et des ressources).
4. Les partenariats ont tendance à suivre un cycle de vie dans lequel la dynamique de l'interaction et les relations de pouvoir varient selon les stades. Un partenariat comprenant un cycle de vie de quatre stades pourrait ressembler à ceci : la collaboration avant d'établir le partenariat; la création du partenariat; la mise en place du partenariat; la fin du partenariat.
5. Les partenariats peuvent voir le jour spontanément ou de façon planifiée. Il existe de nombreux outils pour favoriser un partenariat : les idées et la rhétorique; la capacité organisationnelle; l'autorité; l'argent; la technologie; la réputation; la confiance fondée sur l'expérience acquise ensemble.
6. Le leadership au sein des partenariats ne relève pas nécessairement des qualités personnelles des partenaires, mais bien plus de la qualité des interactions entre les partenaires. La direction et la gestion (deux activités liées qui ne sont pas si différentes) au-delà des frontières organisationnelles exigent des connaissances et des compétences différentes acquises en leadership et en exerçant ces fonctions au sein de la hiérarchie administrative d'une seule organisation.
7. Pour pouvoir faire preuve d'un leadership efficace, il est essentiel de comprendre le potentiel et les limites du pouvoir en tant que moyen de s'assurer que le travail est accompli au sein des partenariats. Les partenariats reposent davantage sur un

pouvoir « discret » (récompenses, attraction, influence et persuasion) que sur un pouvoir « coercitif » (autorité, pression et coercition).

8. Lorsque les dirigeants exercent leur pouvoir, ils doivent faire preuve d'éthique pour susciter la confiance. La confiance consiste en des suppositions positives sur les motifs, les intentions, la fiabilité et la compétence des autres. Dans le cadre d'un partenariat, la confiance remplace l'autorité que l'on trouve dans les organisations individuelles. Il faut du temps pour bâtir la confiance, mais il est si facile de la perdre.
9. Être réaliste signifie être conscient que les désaccords et les conflits sont inévitables, même dans les meilleurs partenariats. Un manque d'objectifs communs, des perspectives divergentes sur la façon d'atteindre ces objectifs, des niveaux différents d'engagement, des déséquilibres dans la protection du territoire, les ressources et les capacités ainsi que des mesures prises unilatéralement peuvent tous mener à des conflits. Il faut éviter de rendre les conflits personnels et, si possible, il faut les résoudre de manière constructive.
10. Pour gérer les conflits et éviter de jeter le blâme sur d'autres lorsque quelque chose ne va pas, il faut faire preuve de professionnalisme. Il est aussi utile de créer une matrice des rôles et responsabilités pour prendre les diverses décisions et mesures. D'ailleurs, la prise de décisions doit être principalement participative et fondée sur un consensus. Quant aux responsabilités, elles doivent être déterminées selon le rôle de chacun au sein des partenariats.
11. Jamais une initiative de changement n'a échoué parce qu'il y a eu trop de communications. La communication doit être abordée d'un point de vue stratégique et tactique. Les dirigeants doivent communiquer ouvertement et fréquemment afin de promouvoir une culture commune fondée sur la compréhension, le respect et l'honnêteté mutuels.
12. Aujourd'hui, il existe des exigences rehaussées pour les nombreux types de responsabilités au sein du secteur public; on insiste beaucoup sur la responsabilisation à l'égard des résultats. Il est nécessaire de surveiller et de commenter constamment en plus d'effectuer régulièrement des évaluations en profondeur pour apprendre de ses erreurs, s'améliorer et respecter les obligations de reddition de comptes des multiples intervenants.
13. Les partenariats peuvent se révéler très avantageux, mais ils comportent également leur part de coûts. Plus précisément, il faut travailler fort et faire preuve de persévérance pour obtenir les résultats attendus. Les processus pour créer et maintenir les partenariats sont souvent aussi importants que les produits et résultats concrets. Prendre le temps de célébrer les petites victoires est important. Conservez votre sens de l'humour et amusez-vous.

Dr Paul G. Thomas

Responsable de la bourse de recherche Duff Roblin et professeur

en études gouvernementales

St John's College

Université du Manitoba

Mars 2010

Ressources concernant les techniques d'évaluation

Centre for Excellence in Assisted Living. (2009). *A Manual for Community-Based Participatory Research : Using Research to Improve Practice and Inform Policy in Assisted Living*. <http://www.theceal.org/images/reports/002Manual-for-Community-Based-Participatory-Research.pdf>

Community Health Information Systems Working Group. (1994). *Outcome Indicators: A Review of Literature and Framework for Development*. L'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) (Canadian Institute for Health Information), Ottawa.

Rutnick, T.A. et M. Campbell. (2002). *When and How to Use External Evaluators*. The Association of Baltimore Area Grantmakers.
http://www.issuelab.org/click/download1/when_and_how_to_use_external_evaluators

Santé Canada. (1996). *Guide d'évaluation de projet : Une démarche participative*. Santé Canada, Ottawa.

The Center for Health Promotion, Department of Public Health Services, University of Toronto (département des services de santé publique, Université de Toronto). (2007). *Evaluating Health Promotion Programs*. Toronto2.

Guides et troussees d'outils

Age-Friendly Communities : Community-University Research Alliance (disponible en anglais seulement).

http://umanitoba.ca/centres/aging/cura/cura_index.html

Age Friendly Manitoba. *Age-friendly features assessment tool for communities* (questionnaire portant sur les caractéristiques d'une collectivité-amie des aînés, disponible en anglais seulement).

http://www.agefriendlymanitoba.ca/files/extra_resources/43/Assessment%20Tool%20for%20Age%20Friendly%20Community%20Features.doc

Age-Friendly Primary Health Care (PHC) Centres Toolkit (disponible en anglais seulement).

http://www.who.int/ageing/publications/upcoming_publications/en/#

Aménagement de municipalités sans obstacles.

<http://www.mah.gov.on.ca/Page3480.aspx>

Association canadienne des ergothérapeutes (ACE). *Plan d'action national pour la prévention des blessures chez les conducteurs âgés.*

http://www.caot.ca/driving/driving_fr.pdf

Becoming an Age-Friendly Community: Local Government Guide (pour la province de la Colombie-britannique, disponible en anglais seulement)

http://www2.gov.bc.ca/assets/gov/people/seniors/about-seniorsbc/afbc/becoming_an_agefriendly_community_local_government_guide.pdf

Building Age-Friendly Communities: A Guide for Local Action (pour la province de l'Alberta, disponible en anglais seulement)

<http://www.seniors-housing.alberta.ca/documents/AgeFriendly-Guide-2012.pdf>

Building Age-Friendly Communities: Accompanying Materials (disponible en anglais seulement)

<http://www.seniors-housing.alberta.ca/documents/AgeFriendly-Materials-2012.pdf>

Building Age-Friendly Communities: Creating an Age-Friendly Business in Alberta (disponible en anglais seulement)

<http://www.seniors-housing.alberta.ca/documents/AgeFriendly-Business-2012.pdf>

Canada WALKS. Site Web proposant des outils de recherche et des ressources (disponible en anglais seulement)

<http://canadawalks.ca/resources/>

Chez soi en toute sécurité — Guide de sécurité des aînés.

<http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/publications/public/injury-blessure/safelive-securite/index-fra.php>

Guide mondial des villes-amies des aînés.

http://www.who.int/ageing/publications/Guide_mondial_des_villes_amies_des_aines.pdf

How to Select an Age-Friendly Fitness Facility (disponible en anglais seulement)

<http://www.icaa.cc/consumer/welcomeback/ICAAFacilityTest.pdf>

Initiative des collectivités rurales et éloignées amies des aînés : un guide.

<http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/publications/public/afc-cao/rural-rurales/index-fra.php>

Le Manitoba, province amie des aînés. Créer des collectivités qui se mobilisent pour que les personnes âgées restent actives et en bonne santé.

<http://www.gov.mb.ca/shas/publications/docs/agefriendly.fr.pdf>

Tamarack Institute for Community Engagement. Policy Change from the Ground Up (disponible en anglais seulement).

http://tamarackcommunity.ca/downloads/vc/PC_Key_Points.pdf

Sites Web liés à l'initiative de collectivité-amie des aînés

Age-Friendly Alberta (disponible en anglais seulement)

<http://www.seniors-housing.alberta.ca/seniors/age-friendly-alberta.html>

Age-Friendly British Columbia (disponible en anglais seulement)

<http://www2.gov.bc.ca/gov/content/family-social-supports/seniors/about-seniorbc/seniors-related-initiatives/age-friendly-bc>

Age Friendly Communities: Tools for Building Strong Communities (outils pour bâtir de solides collectivités, disponible en anglais seulement)

<http://afc.uwaterloo.ca/>

Age-Friendly Communities — Nouvelle-Écosse (disponible en anglais seulement)

http://novascotia.ca/seniors/age_friendly_program.asp

Age-Friendly New York (disponible en anglais seulement)

<http://www.agefriendlynyc.org/>

Agence de la santé publique du Canada — Vieillesse et des aînés

<http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/index-fra.php>

Agence de la santé publique du Canada — Collectivités-amies des aînés

<http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/afc-caa-fra.php>

Collectivités amies des aînés — Ontario

<http://www.seniors.gov.on.ca/fr/afc/index.php>

Government of Alberta, Seniors and Housing (disponible en anglais seulement)

<http://www.seniors-housing.alberta.ca/>

Initiative du Manitoba, province amie des aînés

<http://www.gov.mb.ca/shas/agefriendly/index.fr.html>

Municipalité amie des aînés — Québec

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/mada/Pages/index.aspx>

Terre-Neuve-et-Labrador, province amie des aînés : Programme de subventions communautaires

http://www.swsd.gov.nl.ca/grants/age_friendly.html

World Health Organization (WHO) Age-Friendly Environments Programme (programme des environnements amis des aînés de l'Organisation mondiale de la santé, disponible en anglais seulement)

<http://www.who.int/ageing/age-friendly-world/en/>

Autres sites d'intérêt

Aînés Canada

<http://www.seniors.gc.ca/fra/index.shtml>

Aînés - Vie saine

<http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/seniors-aines/index-fra.php>

CARP (disponible en anglais seulement)

<http://www.carp.ca/>

The Care Guide (disponible en anglais seulement)

<http://www.thecareguide.com/>