[Nom de la municipalité]

# Avant-propos

Le programme Municipalités amies des aînés au Québec du Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux est maintenant en route depuis une dizaine d’années.

Procurer des outils de travail qui facilitent la démarche MADA et permettent d’atteindre les objectifs constitue une préoccupation constante.

Le présent guide sur la manière d’organiser et de mener un forum et des ateliers de consultation est un exemple d’outil qui offre des balises utiles afin d’en favoriser le succès. Il contient entre autres un canevas d’entretien pour vous permettre de guider les participants dans la discussion des neuf thématiques MADA.

Il est conçu principalement pour soutenir les chargés de projets et les agents de développement au cours des consultations des personnes aînées à propos de leurs besoins et préférences.

La pandémie de la COVID-19 a réduit les possibilités de regroupements dans la population et dans les milieux de travail.

Avant d’organiser des consultations requérant la présence des personnes aînées, veuillez vous référer au site du gouvernement du Québec afin d’être en mesure d’appliquer les recommandations en vigueur. La municipalité est responsable de s’assurer que ces règles soient respectées :

[https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/questions-reponses-municipalites-covid-19/#c52665](https://can01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.quebec.ca%2Fsante%2Fproblemes-de-sante%2Fa-z%2Fcoronavirus-2019%2Freponses-questions-coronavirus-covid19%2Fquestions-reponses-municipalites-covid-19%2F&data=02%7C01%7Canne.veil%40usherbrooke.ca%7C11c5a818dc32407de88d08d86579bc0c%7C3a5a8744593545f99423b32c3a5de082%7C0%7C0%7C637370920799904165&sdata=o3kXOjg5%2BnTEJPisP59ezpCCo3IgzXMZLClGh6%2B6Fhw%3D&reserved=0)

Table des matières

[Avant-propos 3](#_Toc52912579)

[Introduction 5](#_Toc52912580)

[1. Objectifs poursuivis dans ce guide sur le forum communautaire 6](#_Toc52912581)

[1.1 Les objectifs du forum communautaire 6](#_Toc52912582)

[1.2 Pourquoi choisir la méthode du forum communautaire 6](#_Toc52912583)

[1.3 Quelques avantages du forum communautaire 7](#_Toc52912584)

[1.4 La place du forum communautaire dans la démarche Municipalité amie des aînés 8](#_Toc52912585)

[2. Grandes étapes de réalisation d’un forum communautaire 10](#_Toc52912586)

[2.1 La participation des organismes œuvrant auprès des aînés 10](#_Toc52912587)

[2.2 Les principaux jalons d’un forum communautaire 11](#_Toc52912588)

[2.3 La formation d’un comité organisateur 12](#_Toc52912589)

[2.4 Quelques principes applicables au forum communautaire 14](#_Toc52912590)

[3. Conception des outils du forum MADA 15](#_Toc52912591)

[4. Considérations éthiques 16](#_Toc52912592)

[5. Réalisation du forum communautaire 16](#_Toc52912593)

[5.1 La composition des groupes 16](#_Toc52912594)

[5.2 Le programme du forum communautaire 17](#_Toc52912595)

[5.3 L’animation des ateliers 19](#_Toc52912596)

[6. Compilation et traitement des résultats 20](#_Toc52912597)

[7. Rapport sur la consultation 22](#_Toc52912598)

[7.1 Les parties du rapport 22](#_Toc52912599)

[7.2 La mise en rapport des faits saillants avec le portrait du milieu et des services 23](#_Toc52912600)

[7.3 La diffusion du rapport 23](#_Toc52912601)

[Références 24](#_Toc52912602)

[Annexe 1A. Exemple d’une invitation au forum communautaire des aînés 25](#_Toc52912603)

[Annexe 1B. Exemple d’un dépliant d’informations sur le forum communautaire 26](#_Toc52912604)

[Annexe 2. Ateliers sur les thématiques MADA 27](#_Toc52912605)

# Introduction

La démarche qui accompagne le cheminement des Municipalités amies des aînés (MADA) au Québec est fondée sur une approche de développement des communautés, ce qui signifie qu’elle vise à améliorer les environnements bâtis et sociaux pour les personnes aînées, tout en cherchant à mettre de l’avant des stratégies qui sont gagnantes pour l’ensemble de la communauté.

Il y a différentes manières d’aller au-devant des personnes aînées afin qu’elles nous parlent des aspects qu’elles apprécient dans leur milieu ainsi que des aspects à améliorer pour leur permettre de vivre un vieillissement actif.

Pour faire en sorte que les aînés se mobilisent afin de discuter de leurs expériences et de leurs idées d’amélioration, il est important que l’organisation du forum permette aux participants aînés de **sentir qu’ils font partie de la solution** par rapport aux enjeux du vieillissement.

La participation de la population aînée dans la démarche MADA constitue un baromètre de l’adhésion au projet. La municipalité et les partenaires réunis au sein du comité de pilotage bénéficieront d’un matériel de première main pour l’élaboration d’un plan d’action bien appuyé sur les réalités des aînés.

# Objectifs poursuivis dans ce guide sur le forum communautaire

Un forum communautaire constitue avant tout un moyen d’atteindre un grand nombre de personnes de manière simultanée, selon une modalité organisée de discussions à propos d’expériences et d’idées sur des thèmes précis. Dans le cas des Municipalités amies des aînés, un tel forum permet de recueillir de manière condensée une panoplie d’informations sur les neuf champs d’action MADA. Différentes formules de forum sont possibles. Nous présentons ici une modalité d’animation en ateliers et séance plénière qui se prêtent bien à l’objectif de discussion sur des thématiques précises, comme c’est le cas pour la démarche MADA.

## Les objectifs du forum communautaire

L’organisation d’un forum communautaire vise à faire en sorte que les aînés et leurs associations ou regroupements se mobilisent afin de discuter des avantages de vivre dans leur municipalité, des difficultés vécues par les aînés et de certaines pistes de solution. On pourrait aussi inviter la société civile (organismes communautaires, entreprises d’économie sociale, tables de concertation, etc.) à participer au forum communautaire. Il est important que l’organisation du forum permette aux participants aînés de sentir que cette occasion d’expression de leurs besoins collectifs est arrimée au pouvoir d’agir de cette collectivité.

Cette occasion de discuter permet de mettre en place un espace où les enjeux sont partagés entre tous, en même temps que chacun réalise qu’il peut participer à trouver des solutions. Le processus consultatif ne devrait pas devenir simplement une occasion de revendiquer davantage de services : MADA appuie une perspective « par et pour les aînés ».

## Pourquoi choisir la méthode du forum communautaire

La participation de la population, en particulier celle des groupes qui sont les plus touchés par un changement qui les concerne, lui permet de s’approprier les facettes du projet et de l’appuyer de diverses façons. En fait, l’adhésion à un projet collectif crée d’excellentes bases pour la mobilisation des forces d’une communauté. Plusieurs municipalités en ont témoigné en ce sens.

Dans cet esprit, le forum communautaire constitue une occasion de réunir les aînés de la communauté de sorte à offrir une tribune d’expression conviviale et organisée, qui permet de discuter des besoins des aînés dans les neuf champs d’action MADA. Une organisation minutieuse de la journée constitue sans nul doute une clé de succès.

## Quelques avantages du forum communautaire

La valeur du forum communautaire tient surtout à ce qu’il permet de partager : réunis ensemble, les participants ont accès à l’expérience collective sur un ou plusieurs thèmes. La mise en commun des connaissances de chacun offre un éclairage unique qui doit être reflété dans les conclusions.

Parmi les valeurs et principes qui sont à la base de la participation des citoyens, on trouve celles du fonctionnement démocratique, la confiance envers les institutions, l’autonomisation des participants, qui verront la nécessité et la pertinence de leur implication dans le développement de projets dont l’impact sur leur vie sera perceptible.

Souvent, les participants sont reconnaissants d’avoir été conviés à déterminer les différentes facettes des forces et des limites à l’échelle locale ou régionale, à prioriser les besoins, à soumettre des idées innovantes et, ultimement s’ils le souhaitent, à participer à la mise en place de solutions.

Des besoins mieux compris vont donner lieu à des politiques mieux ancrées dans les réalités locales, qui auront ainsi de meilleures chances d’obtenir l’appui de la population.

Par ailleurs, qu’on choisisse le forum communautaire, le groupe de discussion ou le sondage, aucune méthode n’est parfaite ni complète en elle-même. Ainsi, nous recommandons, dans la mesure du possible, d’utiliser deux méthodes complémentaires, ce qui permet de mitiger les inconvénients de l’une ou de l’autre méthode.

**POUR**

* Cette activité produit des données permettant une **compréhension   
  en profondeur** des phénomènes touchant le vieillissement
* Un forum apporte souvent des **pistes de solution** intéressantes dont certaines sont appuyées largement
* La municipalité peut **tester des hypothèses de solutions,** ou différentes propositions auprès de cette population particulière
* Les données d’un forum sont récupérées **en une seule journée**
* Le forum permet d’atteindre des aînés qui ont **l’habitude des groupes** et qui sont à l’aise de parler devant plusieurs personnes

On note toutefois quelques facteurs qui peuvent compliquer l’organisation ou la tenue d’un forum communautaire, aussi vaut-il mieux réfléchir avec l’élu responsable du comité de pilotage et ultimement avec les membres de ce comité pour bien doser la faisabilité du forum. Il arrive souvent que certains organismes peuvent contribuer (grands locaux, transport bénévole, publicité, etc.), ce qui permet plus facilement d’envisager un succès avec cet événement. Voici quelques exemples des défis rencontrés.

**CONTRE**

* On ne peut pas sélectionner des profils précis d’aînés   
  (ex. : groupes d’âge variés)
* La synthèse à partir de la prise de notes dans les sous-groupes   
  peut être inégale, selon les styles et aptitudes des « secrétaires de rencontre ». Le traitement de l’information peut représenter alors un défi, aussi les personnes mandatées doivent-elles posséder cette aptitude
* La tenue d’un forum doit mobiliser davantage de personnes-ressources qui doivent se rendre disponibles la même journée
* L’organisation des salles et le traitement des données recueillies peuvent entraîner des coûts
* On ne peut pas généraliser des résultats qualitatifs

Un processus bien guidé peut contribuer à améliorer le climat social, à soutenir le développement de liens de réseautage et la confiance réciproque. Tous ces avantages tiennent à une bonne organisation de l’événement tout autant qu’à la pertinence sociale des sujets à discuter.

## La place du forum communautaire dans la démarche Municipalité amie des aînés

Le forum fait partie intégrante du diagnostic social, comme illustré. Les informations qui ressortiront du forum communautaire seront mises en rapport avec celles qui décrivent le milieu, de même que les statistiques sur les aînés, et avec l’accès aux services offerts dans la localité ou dans la région.

Ce croisement des informations est abordé dans l’outil *Synthèse du diagnostic social*, accessible sur le site [www.Québec.ca/mada](http://www.Québec.ca/mada).

### Figure 1. Composantes du diagnostic social (MADA)

Outils de consultation

**Guide sur le forum communautaire**

**Guide sur le groupe de discussion**

**Outil sur le sondage**

Grille des services et des ressources

Diagnosticsocial

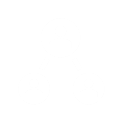
Besoins

Portrait statistique du vieillissement

Portrait statistique   
du milieu

Services

Milieu



# Grandes étapes de réalisation d’un forum communautaire

Après avoir réfléchi aux avantages et aux désavantages d’organiser un forum communautaire pour connaître les besoins des aînés, il faut prendre en considération le fait que le forum sera complété ou non par un sondage. Si le forum constitue l’unique méthode de collecte, ce sont les neuf champs d’action MADA qui feront partie du programme.

Si la municipalité prévoit distribuer un sondage en plus du forum, il devient possible de répartir les champs d’action entre l’un et l’autre. La façon de répartir pourrait être la suivante : 1) les thèmes pour lesquels une discussion plus en profondeur est pertinente devraient être réservés pour le forum; 2) les thèmes qui demandent de sonder plusieurs avis pourraient faire partie d’un sondage.

Dans le cas de la démarche MADA, **le format suggéré pour le forum comprend des discussions en ateliers** (petits groupes discutant d’un ou de deux thèmes), une séance plénière et le rassemblement des informations recueillies dans un **rapport de consultation**. Cette formule permet d’approfondir des thèmes, de répartir les gens selon leurs champs d’intérêt et préférences et de canaliser les informations. De cette façon, la séance plénière est également plus facile à orienter.

Selon la taille de la municipalité et la formule utilisée, le comité organisateur peut opter pour un forum de trois heures, d’une journée (ex. : avant-midi pour les aînés et après-midi pour les partenaires et fournisseurs de services) ou encore pour des sessions réparties dans le calendrier.

## La participation des organismes œuvrant auprès des aînés

Il est recommandé de constituer un groupe *distinct* pour représenter les organismes et les fournisseurs de services puisque leur point de vue est souvent complémentaire à celui des citoyens aînés. En les regroupant pour effectuer un groupe de discussion, on offre l’occasion à ces organismes de partager des visions sur les services aux aînés, de mieux se connaître mutuellement et parfois d’établir les bases de collaborations futures.

On verra à inviter les organismes qui offrent des services de soutien à domicile comme les CISSS, les centres d’aide bénévole, la popote roulante, les coopératives de services en soutien à domicile, les entreprises d’économie sociale, de même que des organismes sectoriels (habitation et OMH, transport, police et incendies) du territoire.   
Certaines municipalités encouragent leurs directions de services municipaux à participer aux consultations.

## Les principaux jalons d’un forum communautaire

Les principaux jalons de l’organisation du forum touchent les éléments suivants :

1) La **disponibilité des ressources** **humaines** (compétence en animation, en prise de notes et en synthèse)

2) Les **lieux physiques** de la tenue du forum (faciles d’accès, sécuritaires, stationnement, équipements à réunir tels que grand écran, micros et système de son, ordinateurs, etc.)

3) La **mobilisation des aînés**, passant par la participation des clubs et des associations, avec le soutien des organismes qui offrent des services aux aînés

4) La **sélection d’une date** qui n’entre pas en concurrence avec un autre événement

5) **La participation des ressources en communication**, entre autres les moyens de communication de la municipalité et des médias locaux et régionaux qui seront essentiels pour s’assurer que l’invitation parvient aux personnes et aux organisations ciblées pour le forum. Ce rôle est important puisqu’il couvre les moments clés de la consultation.

Il est recommandé de **varier les modes de communication** pour faire connaître largement la journée du forum. On peut utiliser les journaux locaux, les médias locaux, l’affichage dans les lieux fréquentés par les aînés, la distribution de brochures, les sites Web des partenaires. Vous pouvez **demander à vos partenaires de recruter** **des personnes aînées** qui sont bénévoles ou qui reçoivent des services, ce qui permet de varier la représentation au cours de cette journée importante pour eux.

**Le succès d’un forum** sera évalué non seulement sur la qualité de l’organisation, mais également sur le degré de participation de sa population cible. Dans ce cas, le groupe cible concerne les femmes et les hommes aînés, regroupés en associations ou non, représentant autant que possible toutes les tranches d’âge. Obtenir une participation active nécessite que l’information pertinente ait été transmise avant l’événement et que des échanges d’informations et de points de vue se soient concrétisés pendant l’événement. Un forum ainsi conçu met en place des conditions gagnantes pour qu’une véritable relation de collaboration s’installe entre la municipalité et les regroupements d’aînés. Dans un forum communautaire, les participants sont considérés comme des acteurs clés.

Un modèle participatif tend à créer une appropriation à l’égard du projet présenté, mais aussi il nourrit le sentiment d’appartenance à la communauté. Ce sont deux conditions favorables à l’engagement.

## La formation d’un comité organisateur

2.3.1 Comment aborder l’organisation d’un forum communautaire

De nombreuses municipalités ont de l’expérience dans l’organisation de consultations et peuvent repérer les ressources nécessaires aisément. Aussi serait-il certainement avantageux de vous informer à ce sujet, d’autant plus que la municipalité pourrait déjà disposer d’un modèle de forum communautaire avec une formule bien rodée qu’elle voudrait mettre de l’avant.

Pour réaliser un forum selon le modèle suggéré ici, c’est-à-dire avec des ateliers et une séance plénière, vous aurez sans doute besoin de faire appel à un **comité organisateur** et de pouvoir compter sur différents collaborateurs. Le comité organisateur du forum pourra se pencher sur la planification de l’activité et la prévision d’un budget pour la réalisation complète du forum, y compris le dépôt du rapport de consultation. Des collaborateurs pourraient prêter main-forte à plusieurs niveaux, notamment pour réunir les ressources humaines et matérielles nécessaires au bon déroulement du forum.

2.3.2 Les responsabilités du comité organisateur (CO)

La composition du comité organisateur peut être statuée au cours d’une rencontre du comité de pilotage MADA. Des membres comme l’élu responsable de MADA ou des représentants de regroupements d’aînés pourraient en faire partie. Il peut arriver aussi qu’on souhaite adjoindre au CO certaines personnes (non-membres du comité de pilotage) possédant des talents et des compétences qui pourraient faciliter le travail d’organisation. Si les gens chargés des communications ne siègent pas au CO du forum, un de ses membres devrait avoir la responsabilité de les informer du plan de communication et des attentes.

Dès sa formation, la première responsabilité du comité organisateur consistera à mobiliser les ressources nécessaires pour que la consultation des aînés s’avère un succès. Il aura notamment pour tâches :

* de recruter les bénévoles, le personnel et les animateurs essentiels au bon fonctionnement du forum;
* de rendre accessibles les informations sur la consultation découlant de la démarche MADA;
* de déterminer les personnes, les associations et les organismes à inviter;
* de s’assurer que des invitations lisibles (gros caractères) parviennent aux aînés;
* de réserver des locaux adaptés;
* d’organiser les vestiaires et les collations;
* de respecter les règles de reddition de comptes qui entourent les dépenses pour les consultations.

On voit l’utilité d’établir un échéancier pour soutenir la coordination de ces nombreuses activités préparatoires.

Il est recommandé de transmettre, avec l’invitation (voir l’exemple en annexe), un dépliant qui résume l’objectif du forum, indique de quelle manière la participation des gens s’effectuera, nomme les sujets à discuter avec eux, et enfin transmet les informations factuelles (date, heure, durée, lieu, transport disponible). On doit tenir compte du fait que plusieurs personnes aînées préfèrent éviter de sortir le soir.

## Quelques principes applicables au forum communautaire

Les quelques principes de base qui suivent sont directement applicables au forum communautaire[[1]](#footnote-1).

1. **S’assurer de la transparence du processus décisionnel** en rendant explicites le rôle et l’engagement des citoyens, décrire les modalités de participation et la manière dont le point de vue des participants sera pris en considération.
2. **Consulter en amont de la prise de décision** permet de créer un contexte favorable à une participation constructive.
3. **Diffuser une information complète, compréhensible et adaptée** tout en évitant un langage trop technique; il est souhaitable de recourir à des supports visuels et d’offrir des informations objectives dans un langage simple.
4. **Attribuer aux citoyens une réelle capacité d’influence** concourt à la crédibilité de la démarche puisque les citoyens voient que leurs préoccupations et leurs suggestions sont prises en compte.
5. **La présence des élus dans la consultation** permet aux citoyens d’interagir avec les élus, ce qui augmente la crédibilité de l’exercice de consultation.
6. **Fixer des délais suffisants** pour que les citoyens soient bien informés sur la consultation à venir permet de participer de façon significative.
7. **Insérer des processus d’animation** qui favorisent l’expression des points de vue et la conciliation des intérêts différents est une clé de succès de la consultation.
8. **Moduler les règles** en fonction du sujet traité : la souplesse est indiquée.
9. **Reddition de comptes** à l’issue du processus : des mécanismes sont prévus pour que les participants prennent connaissance des suites à leur démarche de participation; dans le cas présent, la diffusion des faits saillants de la consultation.

# Conception des outils du forum MADA

Ce guide propose quelques outils concrets pour faciliter le travail des personnes impliquées dans l’organisation du forum. Ceux-ci concernent l’invitation adressée aux participants (voir l’annexe 1A) et un exemple de dépliant d’information où sont regroupées quelques informations de base sur le forum (voir l’annexe 1B), que vous pourrez adapter selon l’infographie utilisée par votre municipalité ou MRC.

On y trouve également un canevas d’entrevue à l’usage des animateurs d’ateliers (voir l’annexe 2). Ce canevas a été expérimenté à plusieurs reprises et s’est révélé efficace. Il s’agit du même canevas d’entrevue qui est suggéré pour réaliser les groupes de discussion ([www.Québec.ca/mada](http://www.Québec.ca/mada)). D’une part, la formulation des questions permet de laisser la parole aux aînés quant à leur expérience actuelle et aux pistes de solution. D’autre part, la structure du canevas laisse à l’animateur un choix assez vaste de pistes de relance. Ces relances permettent de guider les discussions vers les enjeux actuels vécus dans la municipalité, que ce soit en matière d’habitation, de loisirs, de transport, etc.

D’autres outils accessibles sur [www.Québec.ca/mada](http://www.Québec.ca/mada) pourront vous être utiles. Lorsque vous aurez en main la planification précise de l’événement (ses objectifs, les modalités de fonctionnement, les participants recherchés), vous pourrez établir un plan de communication. Différents modèles et principes d’accessibilité sont suggérés dans les outils *Plan de communication* ainsi que *Communiquer avec les aînés*.

# Considérations éthiques

Les règles de fonctionnement à appliquer dans le déroulement d’un atelier ou d’un forum sont essentiellement liées aux consignes habituelles en animation de groupes (présenter et préciser les rôles des responsables d’atelier, respecter les opinions, attendre son tour de parole, se conformer au déroulement prévu). Habituellement, il n’y a pas d’enregistrement audio des discussions puisqu’on privilégie la prise de notes et la synthèse par une personne mandatée pour le faire. Par ailleurs, les règles d’éthique qui s’appliquent sont minimales.

Il s’agit simplement :

1) de rappeler le but, les objectifs et le fonctionnement de l’atelier;

2) d’indiquer qu’aucun nom ne sera utilisé dans la synthèse de l’atelier;

3) de présenter de quelle manière le comité de pilotage MADA se servira du matériel de synthèse des ateliers en vue de l’élaboration du plan d’action MADA.

Par ailleurs, lorsque vous demandez à la municipalité de donner son accord à la tenue d’un forum communautaire MADA, il conviendrait de mentionner quelles sont les règles qu’on prévoit respecter pendant la tenue de l’événement.

# Réalisation du forum communautaire

Il est important de se rappeler que la simplicité de l’organisation permettra aux aînés de mieux se repérer dès leur arrivée (accueil) et pendant la consultation. Conserver un agenda simple, avec pause et collations, dans des lieux qui leur sont familiers, accessibles et confortables représente déjà une bonne part du succès de la journée.

## La composition des groupes

À l’intérieur d’une formule de forum communautaire, il n’y a pas un recrutement formel des participants en fonction de caractéristiques comme l’âge ou le revenu. Toutefois, on peut demander aux hommes présents de se répartir dans les différents groupes afin d’éviter une surreprésentation des hommes dans un seul groupe, alors qu’ils seraient complètement absents dans les autres.

Il est préférable de demander aux gens de **s’inscrire à un atelier** en particulier, en fonction de la thématique qu’ils préfèrent, et d’opter pour un second choix. Avec cette façon de faire, les aînés auront également la possibilité de réfléchir aux thèmes choisis avant la tenue du forum. L’organisation des groupes en sera facilitée. Par exemple, si les hommes sont moins nombreux à s’inscrire, on pourrait les répartir pour équilibrer les groupes.

Dans l’éventualité d’un nombre restreint de participants, par exemple une vingtaine, il est possible de constituer trois groupes qui auront chacun trois thématiques à discuter pendant une heure et demie. Idéalement, une soixantaine de participants permettrait de former huit ou neuf groupes qui approfondiraient chacun une thématique.

Comme les aînés sont nombreux à ne pas sortir le soir, nous suggérons d’organiser l’événement le matin ou l’après-midi. Les problèmes de transport peuvent empêcher des aînés de se rendre au forum, aussi nous recommandons de planifier du covoiturage et d’informer les aînés de ces dispositions dans l’invitation.

## Le programme du forum communautaire

L’ouverture du forum prévoit un mot de bienvenue par l’élu responsable de la démarche MADA ou le maire. On présente les membres du comité de pilotage MADA ainsi que les animateurs et les personnes qui feront la synthèse des discussions dans les ateliers. On suggère de résumer ce en quoi consiste la démarche MADA, son importance pour la municipalité ainsi que les thématiques qui seront abordées avec les participants pour bien cerner leur expérience de ce que représente, pour eux, le fait de vivre et de vieillir dans leur municipalité. On rappelle sommairement le déroulement de la journée (ou demi-journée selon le cas).

Cette introduction permet aux participants de rencontrer les responsables et les animateurs, de se familiariser avec les lieux et l’horaire de la journée. Par la suite, les participants se dispersent dans les locaux prévus pour les ateliers, avec un horaire à respecter. À la fin des ateliers, une séance plénière permet de faire le point sur les discussions, de remercier les participants et les organisateurs, et de les informer sur l’issue du forum, c’est-à-dire à qui les résultats seront présentés et à quoi ils serviront. Si la **publication des** **faits saillants du forum** est prévue, il s’agit d’une bonne occasion pour donner quelques détails à ce sujet.

5.2.1 Proposition d’un déroulement pour le forum

**1. 8 h 30** Accueil – mot de bienvenue

**2.** Conférence d’ouverture : par exemple, pourquoi est-ce important de réaliser une démarche MADA et de compter sur la participation des aînés? Il pourrait être intéressant de présenter ce que le comité de pilotage MADA a réalisé jusqu’à maintenant, notamment le portrait des aînés de la communauté.

**3.** Présentation de l’horaire de la journée et des gens qui ont un rôle à jouer (élu responsable, membres du comité de pilotage, animation, bénévoles).

**4.** Règles à suivre pour la participation : respect mutuel entre participants, climat de discussion serein, prise de notes (ou enregistrement audio) à chaque table de discussion. Il n’est pas approprié de discuter du cas d’une personne en particulier, sauf lorsqu’il s’agit de sa propre expérience.

**5. 9 h** Ateliers simultanés (1 h 30) : les thématiques abordées sont les neuf domaines MADA.

**a.** Structure de discussion de chaque thème sur trois points : les avantages, les éléments qui ont besoin d’être améliorés dans la municipalité, les suggestions.

**b.** Selon le nombre de participants, il serait possible de former de 3 à 8 groupes qui auraient chacun la responsabilité de thèmes précis. S’il n’y a que 3 groupes, on divisera les thématiques de sorte que chaque groupe discute de trois thèmes.

**c.** Si la municipalité utilise un sondage en plus du forum communautaire, on peut profiter de l’occasion pour encourager les aînés à y répondre même s’ils participent au forum, puisque le sondage proposera d’autres thèmes.

**6. 10 h** Pause (boissons et collations)

**7. 10 h 20** Reprise des discussions en ateliers

**8. 11 h** Synthèse des discussions en grand groupe. Questions du public.

**9. 11 h 50** Mot de la fin (remerciements, rappel de l’utilisation des informations transmises par les aînés et par les fournisseurs de services)

## L’animation des ateliers

Sur un plan plus technique, les différents thèmes du canevas d’entrevue seront répartis entre les animateurs qui en prendront la responsabilité avec leur groupe respectif. Si la même structure est utilisée d’un thème à l’autre, les propos des aînés seront plus faciles à résumer pour la personne qui doit synthétiser les discussions. Il faudra conséquemment s’assurer de la disponibilité de trois à quatre animateurs et d’autant de personnes affectées à la prise de notes.

Ce sont les animateurs qui insuffleront un rythme et un climat de confiance propices aux discussions. Aussi est-il est important que l’animation des ateliers soit confiée à une personne expérimentée, centrée sur des objectifs constructifs, c’est-à-dire :

1) reconnaître les avantages que les aînés expriment à propos de leur communauté;

2) clarifier ce qu’il y aurait à améliorer pour leur permettre de demeurer actifs;

3) faire des suggestions ou formuler les pistes de solution.

Pour faciliter les discussions, il serait intéressant d’avoir un support visuel pour chaque thématique et de proposer quelques sous-thèmes. Par exemple, sur le thème du transport, on peut indiquer :

1) Mon principal moyen de transport actuel (avantages, inconvénients);

2) Les difficultés rencontrées pour se déplacer;

3) Les façons d’améliorer la situation concernant les moyens de transport.

5.3.1 Conditions facilitantes pour l’animation

L’animateur sait que la participation sera facilitée si on ressort les grands thèmes à aborder pour les inscrire sur un tableau (ou les projeter à l’écran). On peut aussi y noter le temps prévu pour chaque thème ainsi que l’heure de la pause. Cela permet aux participants de bien suivre le déroulement des discussions. D’autres aspects favorables à une bonne communication avec des aînés sont indiqués dans le document *Communiquer avec les aînés* sur le site [www.Québec.ca/mada](http://www.Québec.ca/mada).

Lorsque l’animateur connaît la municipalité et la région, il est plus facile d’effectuer des relances qui sont pertinentes et en lien avec le contexte de vie. Si ce n’est pas le cas, l’élu RQFA serait bien placé pour l’informer des dossiers actuels qui peuvent toucher la municipalité et les aînés. De même, les responsables d’associations d’aînés sont en mesure d’éclairer l’animateur sur les sujets de l’heure qui pourraient surgir pendant le forum.

# Compilation et traitement des résultats

Les personnes qui ont effectué la prise de notes pendant les ateliers devraient se munir des grilles d’analyse présentées au chapitre « Synthèse et analyse des informations » du *Guide d’accompagnement pour l’identification des besoins des aînés : les groupes de discussion*, accessible sur la page Web [www.Québec.ca/mada](http://www.Québec.ca/mada). Ces grilles sont structurées de manière à faciliter la synthèse des thèmes abordés pendant l’atelier. Vous trouverez quelques exemples de l’adaptation de la grille pour chacun des thèmes. Vous n’avez qu’à les reproduire en format paysage et à ajouter autant de lignes que nécessaire pour compiler les informations. Vous trouverez la grille de compilation dans le document *Outil de synthèse du diagnostic*.

Il est important de faire en sorte que toutes les synthèses soient effectuées de la même manière. Il sera ainsi plus facile d’en ressortir les faits saillants pour chacun des thèmes, et au besoin d’en comparer certains. Un forum ne permet pas de décortiquer les informations données en fonction de l’âge ni d’aucun autre critère (ethnicité, handicap, etc.), ce qui simplifie le traitement des données.

### Tableau 1. Grille d’analyse Habitat et milieu de vie

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Thème | Groupe XYZ | | |
| Habitat et milieu de vie | Avantages | À améliorer | Suggestions |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

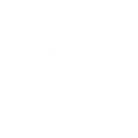
### Tableau 2. Grille d’analyse Transport et mobilité

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Thème | Groupe XYZ | | |
| Transport et mobilité | Avantages | À améliorer | Suggestions |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Tableau 3. Grille d’analyse Espaces extérieurs et bâtiments

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Thème | Groupe XYZ | | |
| Espaces extérieurs et bâtiments | Avantages | À améliorer | Suggestions |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Une fois que les propos ont été répartis dans les différentes catégories de la grille (voir le tableau 3), l’animateur du groupe pourrait en valider le contenu. Au besoin, on peut ajouter quelques notes explicatives. Cette grille sera utilisée comme référence par la suite pour faire ressortir les constats. Le comité de pilotage prendra connaissance de ces données, thème par thème.



Analyse et présentation des données

Le rapport de consultation peut être planifié de la manière suivante :

Étape 1 : Synthétiser les propos tenus pour chacun   
des groupes de discussion

Étape 2 : Catégoriser les faits saillants sous forme de tableaux (avantages, aspects à améliorer, suggestions)

Étape 3 : Analyser les informations par thématique   
pour en faire ressortir les principaux constats

Étape 4 : Rédiger le rapport de consultation

# Rapport sur la consultation

Bien que le forum soit consultatif, les propos échangés sur les domaines qui touchent la vie des aînés seront rapportés au comité de pilotage afin qu’on en tienne compte dans les priorités à insérer dans le plan d’action MADA.

## Les parties du rapport

**Présentation de l’organisation de la consultation**

* Démarches réalisées
* Façons de faire l’appel aux participants
* Adéquation des lieux où se sont déroulés les groupes de discussion
* Animation et assistance
* Partenaires ayant soutenu l’organisation de la consultation

**Description des groupes de participants**

* Composition des groupes (nombre de personnes par groupe, femmes vs hommes)
* Nombre total de participants
* Durée de chaque séance, lieu, date

**Report des faits saillants de la consultation**

Au besoin, l’utilisation de tableaux peut faciliter la compréhension et l’organisation des informations.

## La mise en rapport des faits saillants avec le portrait du milieu et des services

Les résultats des consultations sont présentés avec le portrait du milieu (caractéristiques géographiques, sociales et économiques, statistiques sur le vieillissement de la population, la proportion des personnes de 65 ans et plus, caractéristiques ethniques) et avec la grille de recension des services puisque les choix en rapport avec le plan d’action peuvent être influencés par certaines de ces données et contribuer à les prioriser.

À ce propos, il serait pertinent de faire ressortir les points de convergence et de divergence entre les trois collectes d’informations (portrait, services et besoins). L’outil *Synthèse du diagnostic social* (accessible sur [www.Québec.ca/mada](http://www.Québec.ca/mada)) vous est proposé pour faciliter cette conciliation des informations. Par exemple, on pourrait retrouver parmi les aspects à améliorer les points les plus importants selon la perspective des aînés, comme le fait que les jeunes quittent la région pour étudier et n’y reviennent plus. Le portrait statistique pourrait chiffrer l’exode des jeunes au fil des années, de pair avec les chiffres sur le départ des aînés vers des villes-centres. Une hypothèse pourrait émerger : le fait que les aînés voient leurs enfants et petits-enfants s’installer à la ville contribue à leur isolement et au manque de soutien, ce qui les incite à partir vers la ville aussi. On pourrait également constater que les services perçus comme inexistants par les aînés sont en fait méconnus et qu’il serait important de mieux communiquer l’offre des services.

## La diffusion du rapport

Le rapport de consultation fait partie de la reddition de comptes demandée dans l’entente entre le Secrétariat aux aînés et les municipalités.

Il existe par ailleurs différentes façons de diffuser les résultats des consultations. Certaines peuvent être suggérées par le conseil municipal ou par le comité de pilotage. On peut par exemple diffuser les faits saillants à tous les organismes, associations et instances qui ont activement participé aux consultations. Certaines municipalités ont choisi de faire une présentation publique des faits saillants, en y invitant toutes les personnes aînées et les organisations partenaires de la démarche MADA.

# Références

André, P., et autres. *Participation publique : principes internationaux pour une meilleure pratique,* Publication spéciale série n° 4, Fargo, États-Unis, International Association for Impact Assessment, 2006.

Breux, S., L. Bherer et J.-P. Collin. *Les mécanismes de participation publique à la gestion municipale,* Notes de recherche, Section de la planification stratégique de la Ville de Gatineau, GRIM, INRS (Urbanisation Culture Société), 2004.

Centre d’écologie urbaine de Montréal. *L’urbanisme participatif : aménager la ville avec et pour ses citoyens,* 2015.

Groupe de travail. *Pour un cadre de référence en matière d’urbanisme participatif,* [En ligne], 2017. [[www.mamot.gouv.qc.ca](http://www.mamot.gouv.qc.ca)].

Organisation de coopération et de développement économiques. *Impliquer les citoyens : l’information, la consultation et la participation du public dans le processus de prise de décision,* Note de synthèse de l’OCDE sur la gestion publique, PUMA Note de synthèse n° 10, 2001.

Office de consultation publique de Montréal. *Consultations publiques : procédures,* [En ligne], 2011. [[www.ocpm.qc.ca](http://www.ocpm.qc.ca)].

# Annexe 1A. Exemple d’une invitation au forum communautaire des aînés

**[Logo de la municipalité et logo de l’arbre MADA]**

**Note :** Le comité de pilotage aura statué au préalable sur l’âge minimal des participants (50 ans et plus ou 65 ans et plus)

|  |  |
| --- | --- |
| Forum communautaire  des aînés | Salle G. L. du Centre communautaire 0101, rue Tellequelle Municipalité x |
| X mars 2022 | Discussions sur la qualité  de vie de nos aînés De 9 h à midi |
| Ouvert à tous les aînés  de 50 ans et plus | **Sujets de discussion :**   * Habitat et milieu de vie * Transport et mobilité * Respect et inclusion * Communication et information * Participation sociale * Loisirs * Sécurité et maltraitance * Espaces extérieurs et bâtiments * Santé et services sociaux |
| Collation servie | Gratuit  **SVP veuillez vous inscrire** |
| Pour les inscriptions :  **Lucia 333 495-0000** | Informations :  infoaccueil@siteinternet-de-la-ville.com |

# Annexe 1B. Exemple d’un dépliant d’informations sur le forum communautaire

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Logo de la Municipalité | Forum communautaire des personnes aînées | Forum communautaire des personnes aînées |
| Comité de pilotage MADA | Invitation aux personnes de 50 ans et plus | Invitation aux personnes de 50 ans et plus |
| Votre municipalité a réuni au sein d’un comité de pilotage **x** membres issus d’organismes œuvrant auprès des aînés,  **x** membres des services municipaux et  **x** membres qui représentent les aînés afin de concrétiser la démarche MADA.  Ce comité a reçu le mandat d’organiser un forum communautaire pour les aînés afin de mieux connaître ce qu’ils apprécient dans notre milieu de vie, ce qui devrait être amélioré et aussi recueillir leurs suggestions en vue de constituer un plan d’action.  **Soyez nombreux à participer!** | **Salle Parminous du Centre communautaire** 0101, rue Tellequelle Municipalité **X**  **GRATUIT Vous aimeriez avoir un moyen de transport?** Appeler Lucia : 333 492-0000  **Date du forum : le 30 avril 2000 Heure : 13 h à 16 h**  **Boissons et collations offertes**  gratuitement à la pause  **Salle adaptée** pour les personnes à mobilité réduite (ascenseur et toilettes adaptées)  **Veuillez vous inscrire** auprès de  Lucia au numéro 333 492-0000  pour réserver votre place. | **Sujets que nous aborderons ensemble**   * Habitat-milieu de vie * Transport-mobilité * Espaces extérieurs et bâtiments * Respect et inclusion sociale * Communication et information * Participation sociale (bénévolat) * Loisirs * Sécurité et maltraitance * Santé et services sociaux |

# Annexe 2. Ateliers sur les thématiques MADA

Thèmes de discussion et pistes (sous-questions)

2.1 Atelier sur la thématique   
Espaces extérieurs et bâtiments

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **AMORCE**  C’est quoi, pour vous, vivre à (nom de la ville, de l’arrondissement ou de la MRC où a lieu le projet MADA-QC) quand on a votre âge? | **DEMANDER S’IL Y A :**   * des avantages ou des aspects positifs? * des désavantages ou des aspects à améliorer? |
| **THÈME 1**  **Espaces extérieurs et bâtiments**  Parlons des espaces extérieurs (parcs, rues, trottoirs, places publiques) et des bâtiments publics (hôtel de ville, aréna, centre communautaire).  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, des bonnes et des moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **C’est quoi, pour vous, sortir de chez vous pour faire une promenade à pied ou vous rendre chercher un permis à l’hôtel de ville?**  **C’est quoi, pour vous, entrer dans un édifice comme un bureau, un centre communautaire, un magasin?** | **PISTES POUR SUSCITER LA DISCUSSION**  **Que pensez-vous des éléments suivants :**   * circulation routière * conception et entretien des trottoirs et des bordures de trottoir * intersections et passages pour piétons * volume du trafic, bruits, odeurs * périodes de la journée, la soirée * espaces verts, sentiers de randonnée * éclairage des rues * protection contre le soleil, la pluie, le vent * bancs publics, aires de repos * sentiment de sécurité physique * sentiment de sécurité par rapport aux actes criminels   **Édifices :** escaliers, portes, couloirs, ascenseurs et escaliers mécaniques, planchers, lumière éblouissante, éclairage, signalisation, toilettes publiques, aires de repos  **Suggestions d’améliorations :** |

2.2 Atelier sur la thématique   
Transport et mobilité

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 2**  **Transport et mobilité**  Parlons du transport dans votre milieu et de votre expérience pour vous déplacer là où vous voulez vous rendre.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, des bonnes et des moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **Comment sont les transports publics – métro, autobus, taxis et taxibus, transport adapté – que vous utilisez dans votre milieu?**  **C’est quoi, pour vous, conduire une voiture dans votre milieu?** | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION**  **Concernant les transports publics (autobus, train, etc.) :**   * prix abordable pour les aînés * accès et embarquement faciles * fréquence et ponctualité (à l’heure) * itinéraires suffisants * informations compréhensibles * chauffeurs prévenants * salles d’attente et points d’arrêt : bancs, éclairage suffisant, protection contre les éléments * à l’abri des actes criminels * transport adapté pour personnes handicapées   **Pour les conducteurs :**   * plaques des noms de rue lisibles * adresses lisibles * intersections éclairées * signalisation facile à comprendre * places de stationnement en nombre suffisant et à proximité * places de stationnement réservées aux personnes handicapées * perte du permis de conduire   **Suggestions d’améliorations :** |

2.3 Atelier sur la thématique   
Habitat et milieu de vie

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 3**  **Habitat et milieu de vie**  Nous allons maintenant parler de l’endroit où vous vivez.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, des bonnes et des moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **Quelle est votre expérience dans votre habitation actuelle (sécurité, coûts, confort)?**  **Quel est votre avis sur la situation de l’habitation pour les aînés dans votre municipalité?**  **Si vous aviez besoin de changer de lieu de résidence, quels choix se présenteraient à vous** (dans votre milieu ou hors de votre milieu)?  **Que pourriez-vous me dire sur les commerces et les services,** par exemple s’il est facile d’obtenir des services d’entretien pour votre habitation? | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION**  **Sécuritaire et confortable :**   * confort, bonne isolation, espace * sécurité physique (escaliers, salles de bain) * à l’abri des actes criminels   **Mobilité chez soi :**   * déplacements faciles ou non dans votre habitation et aux alentours   **Choix dans votre communauté :**   * Y a-t-il suffisamment d’habitations adaptées et abordables pour les aînés? * Y a-t-il des choix réels d’habitations qui conviendraient à une variété de besoins différents dans votre communauté?   **Services de proximité :**   * L’épicerie, la pharmacie, le comptoir bancaire, la clinique médicale, la quincaillerie, etc. sont situés à distance raisonnable? * Les services d’entretien et menus travaux pour l’habitation sont-ils disponibles, abordables? * Les subventions pour adapter son logis sont-elles connues et utilisées?   **Suggestions d’améliorations :** |

2.4 Atelier sur la thématique   
Participation sociale

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 4A**  **Participation sociale**  **Bénévolat**  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences dans le domaine du bénévolat et de votre participation aux affaires publiques dans votre communauté.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, des bonnes et des moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **Bénévolat organisé**  **Si vous êtes bénévole, pouvez-vous nous parler de vos activités de bénévole, ce qui facilite et ce qui ne facilite pas votre implication bénévole?**  **Engagement social**   * Il existe certaines causes sociales qui sont défendues par des organismes qui luttent contre la pauvreté ou la violence. Il y a aussi des possibilités de faire partie de comités (comme le comité Municipalité amie des aînés).   **Que connaissez-vous de ces possibilités d’implication pour les aînés dans votre communauté ou ville?** | **PISTES DE DISCUSSION**  **Quelle est la situation du bénévolat dans votre communauté** (problème de relève, dynamisme)?  **Vous est-il facile de connaître les possibilités de faire des activités bénévoles dans votre milieu?**  **Conditions des activités bénévoles**   * Accueil * Choix d’activités bénévoles * Programmes de formation * Compétences et champs d’intérêt des bénévoles liés aux activités où ils s’impliquent * Soutien assuré dans l’exercice de leur activité bénévole (ex. : transport, stationnement, répondant à contacter) * Formation préretraite sur les possibilités après la retraite   **Votre engagement social**   * Les causes sociales sont-elles connues? * Les organismes font-ils connaître leurs besoins? * Aînés encouragés à siéger à des conseils d’administration? * Aînés encouragés à prendre part à des décisions sur les politiques ou programmes (ex. : conseil des aînés, consultations municipales)?   **Suggestions d’améliorations :** |

2.4 Atelier sur la thématique   
Participation sociale (suite)

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 4B**  **Emploi et mentorat**  **Emploi : Pouvez-vous nous parler des possibilités d’emploi pour les personnes de 50 ans et plus dans votre municipalité?**  **Mentorat : Pouvez-vous décrire des expériences où les aînés ont transmis leur savoir aux plus** jeunes (ex. : les métiers de la ruralité transmis aux jeunes, les jeunes entrepreneurs mentorés) **ou, à l’inverse, des occasions où les aînés ont appris au contact des jeunes** (par exemple sur l’ordinateur, les médias sociaux, les tablettes)? | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION**  **Emploi :**   * Des occasions d’emploi suffisantes? * Du travail rémunéré équitablement? * Des postes de travail adaptés? * Des horaires souples ou allégés?   **Mentorat :**   * Déjà exploré ou non? * Des possibilités réelles si les aînés et les jeunes le souhaitent? * Des employeurs et des institutions d’enseignement offrent-ils des possibilités?   **Suggestions d’améliorations :** |

2.5 Atelier sur la thématique   
Loisirs

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 5**  **Loisirs**  Parlons maintenant des activités que vous faites dans votre temps de loisirs.  **Vie sociale et récréative**  **Est-il facile pour vous de fréquenter les gens dans votre communauté, par exemple d’avoir des activités sociales (danses, jeux de société, fêtes, sorties de groupe, cours)?**  **Pouvez-vous nous parler de vos activités dans des domaines comme :**   * la culture (spectacles, peinture, théâtre, chant, musique, lecture) * les loisirs sportifs, de plein air ou de contact avec la nature * les loisirs intergénérationnels * les loisirs d’apprentissage (tous les cours) | **PISTES DE DISCUSSION**  **Les aînés ayant de faibles revenus ont-ils accès aux activités et aux services?**  **Des loisirs accessibles et abordables**   * Accueil * Prix abordable * Accès facile (transport) * Endroit adéquat * Horaire convenable * Choix d’activités * Activités intéressants   **Ce que vous appréciez et ce que vous appréciez moins :**   * Inscription ou achat de billets : procédé sans tracas, adapté aux aînés * Aînés peuvent-ils participer avec un aidant? * Places pour fauteuils roulants sur les sites? * Éventail d’activités pour plaire à tous * Invitations personnalisées, encouragements à participer * Efforts pour contrer l’isolement des aînés * Intergénérationnel : activités favorisant les discussions entre tous les âges (fête des voisins, théâtre, etc.)   **Suggestions d’améliorations :** |

2.6 Atelier sur la thématique   
Respect et inclusion sociale

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 6**  **Respect et inclusion sociale**  Nous parlerons maintenant de la manière dont le milieu vous témoigne du respect et favorise l’inclusion et la participation des personnes aînées.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, bonnes et moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **De quelle manière votre milieu témoigne-t-il ou non du respect aux personnes aînées?**  **De quelle manière les aînés sont-ils l’objet de préjugés ou de discrimination dans votre municipalité?**  **De quelle manière votre milieu favorise-t-il votre participation dans les activités et les événements où les générations se côtoient?**  **Quelle image des personnes aînées est véhiculée dans votre communauté?** | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION**  **Dans les activités**   * Accès gratuit ou à coûts réduits pour les aînés à faibles revenus * Titres de transport à faibles coûts représentent une mesure favorisant l’inclusion   **Observations sur les rues, les trottoirs, l’autobus**   * Démontrer de la patience et de la gentillesse * Proposer son aide à une personne qui en a besoin   **Observations dans les services ou commerces**   * Laisser passer la personne aînée dans une file d’attente * Personnel poli, courtois, formé sur les besoins des aînés * Écoute et serviabilité * Capacité de répondre aux besoins * Options offertes (prix spéciaux ou gratuités) * Produits adaptés aux besoins et aux préférences des aînés   **Intergénérationnel :**   * Promotion d’activités intergénérationnelles régulières * Aînés invités aux activités destinées aux familles   **Reconnaissance de la contribution** des personnes aînées (prix, honneurs) ainsi que celle des jeunes?  **Publicités offrant une image positive des aînés et des jeunes, de la solidarité entre les générations?**  **Suggestions d’améliorations :** |

2.7 Atelier sur la thématique   
Sécurité

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 7**  **Sécurité**  Parlons maintenant de votre expérience avec les services de la police, des incendies et de la protection civile.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, bonnes et moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **Police, incendies, sécurité civile**  **Pouvez-vous me parler de la sécurité des aînés dans votre communauté?**  **De quelle manière les aînés sont-ils desservis par les services policiers, d’incendies et de sécurité civile dans votre communauté?** | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION :**   * Les aînés ont-ils un sentiment de sécurité dans leur communauté? * Patrouilles suffisamment fréquentes et visibles? * Réponse rapide aux appels? * Visites préventives des policiers et pompiers dans les complexes d’habitation pour aînés (confiance, informations claires et exactes) * Programmes communautaires préventifs (ex. : PAIR, surveillance de quartiers, etc.) * Programmes préventifs incendies (ex. : atelier sur la réaction devant un incendie, s’inscrire au registre des personnes à mobilité réduite, etc.) * Quelles mesures pour les aînés en cas d’inondations ou de manque prolongé d’électricité? Trousses de sécurité? |
| **Maltraitance et criminalité envers les aînés**  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences concernant **la maltraitance** (violence ou négligence de type physique, psychologique ou matérielle, etc.) envers les aînés.   * **Quelle est votre expérience au sujet de la maltraitance envers les aînés?**   J’aimerais que vous me parliez de vos expériences concernant les crimes que les aînés subissent de la part des personnes avec lesquelles elles ne sont pas en relation de confiance.   * **Quelle est votre expérience au sujet des crimes commis à l’endroit des aînés?** | **Pistes de discussion**   * La ligne Aide Abus Aînés est-elle bien connue? * Activités du 15 juin (journée internationale contre la maltraitance des personnes aînées – Bal en mauve) * Les professionnels de votre communauté démontrent-ils une volonté de soutenir les personnes aînées vulnérables? * Certains types de maltraitance étant liées à l’isolement, votre communauté s’intéresse-t-elle à différents moyens de briser l’isolement des aînés? * Existe-t-il des organismes qui accompagnent les victimes aînées?   **Suggestions d’améliorations :** |

2.8 Atelier sur la thématique   
Communication et information

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 8**  **Communication et information**  Parlons maintenant de vos expériences lorsque vous recherchez un service, un bien ou une information.  **Obtenir de l’information**  Le prochain sujet que nous allons aborder est celui de l’information. Là encore, j’aimerais que vous me parliez de vos expériences, bonnes et moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées quant à la façon d’améliorer la situation.  **Quelles sont vos expériences sur vos tentatives d’obtenir de l’information\*?**  (\* Il y a plusieurs domaines d’information : services municipaux ou gouvernementaux, services de santé, informations pratiques comme des subventions pour adapter son logement, le compte d’électricité, des activités de loisirs, des cours, des événements.)  **Communication**  **De quelle manière votre municipalité, les services et les organismes tiennent-ils compte des préférences et des besoins des aînés pour transmettre leurs informations?** | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION**  **Les aînés obtiennent-ils facilement** **l’information** qui leur est nécessaire dans la vie de tous les jours?   * Quelle est votre expérience? * Quelles sont les lacunes? * Des suggestions d’amélioration?   **L’information destinée aux aînés est :**   * accessible (langage familier, phrases courtes, compréhensible) * utile, pertinente, exacte * disponible au bon moment * facile à lire (grosseur et lisibilité des caractères) * facile à comprendre (présentation)   SVP, tenter de comprendre à quel type d’organisation ou domaine sont rattachées les lacunes qui sont soulevées.  **Communication des informations**  Tient-on compte de la préférence des aînés (ex. : accueil téléphonique plutôt que système automatisé)?  Offre-t-on des sections spéciales dans les journaux municipaux pour les aînés?  Accès à Internet dans les lieux publics (bibliothèque, centres culturels, etc.) et accès à des cours adaptés aux aînés en vue de se familiariser avec ce mode de communication.  **Suggestions d’améliorations :** |

2.9 Atelier sur la thématique   
Santé et des services sociaux

|  |  |
| --- | --- |
| Sujets et questions ouvertes | Sous-questions |
| **THÈME 9**  **Santé et services sociaux**  Parlons maintenant des services de santé et des services sociaux qui apportent du soutien aux aînés qui vivent à la maison ou en résidence privée.  J’aimerais que vous me parliez de vos expériences, bonnes et moins bonnes, et que vous m’exposiez vos idées pour améliorer la situation.  **Services de santé**  **Quelle est votre expérience de l’accès aux services médicaux, aux soins infirmiers et aux autres professionnels de la santé?**  **Services sociaux et soutien communautaire**  **Certains organismes offrent des services de popote roulante ou d’entretien ménager. D’autres offrent de l’aide pour remplir des formulaires ou faire un budget. Que savez-vous de ces services qui aident les aînés à demeurer autonomes et à vivre chez eux?** | **PISTES POUR SUSCITER  LA DISCUSSION :**   * Types de services disponibles (gamme de services : restreinte ou étendue) * Accessibilité (liste d’attente, horaires, souplesse, fiabilité des services, proximité) * Informations claires sur les services * Fardeau administratif réduit * Approche respectueuse des aînés * Personnel compétent * Coûts abordables (s’il y a lieu) * Capacité des services de répondre aux besoins des personnes   **Suggestions d’améliorations :** |
| **Proches aidants**  Si vous connaissez (ou si vous êtes) une aidante ou un aidant, que savez-vous des services qui sont en mesure de soutenir les aidants? | * Services de répit * Services d’accompagnement * Accessibilité (liste d’attente?) |
| **CONCLUSION**  **Avant de terminer la séance, y a-t-il des sujets que nous n’avons pas abordés jusqu’à maintenant et dont vous aimeriez parler?** | **Merci beaucoup à tous les participants!** |

Coordination

Jean-Philippe Lessard-Beaupré, conseiller expert  
Sabrina Marino, directrice du vieillissement actif  
**Secrétariat aux aînés, ministère de la Santé et des Services sociaux**

Rédaction de l’outil

Suzanne Garon, professeure-chercheure   
Mario Paris, chercheur associé  
Nicolas Goudreault, agent de recherche  
Samuèle Rémillard-Boilard, stagiaire postdoctorale   
Anne Veil, professionnelle de recherche   
**Centre de recherche sur le vieillissement du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l’Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke**

Contribution au contenu

Denis Guérin, coordonnateur de la Valorisation des connaissances   
Katie Hamilton, chargée de projets MADA  
Isabelle Lizée, directrice  
**Carrefour action municipale et famille**

Graphisme

**Liliana Leal**

Édition

**(Nom de la municipalité)**

Le genre masculin employé dans ce document désigne aussi bien les femmes que  
les hommes.

1. Groupe de travail. *Pour un cadre de référence en matière d’urbanisme participatif*, 2017. [↑](#footnote-ref-1)