

# POLITIQUE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS ET SERVICES DE LONGUE DURÉE

## Guide d'utilisation de la *Boîte à outils pour des milieux de vie de qualité*



# SOMMAIRE

<b>Lexique</b>	<b>p. 3</b>
<b>Préambule</b>	<b>p. 4</b>
<b>Types d'outils</b>	<b>p. 7</b>
Fiche d'information	p. 7
Atelier	p. 8
Café-rencontre	p. 9
Atelier et café-rencontre	p. 10
Pour en savoir plus	p. 11
Tableau-Guide pour la réflexion et l'intervention	p. 12
<b>Animation d'une activité</b>	<b>p. 13</b>
<b>Référence</b>	<b>p. 17</b>
<b>Annexe 1 : Gabarit d'une grille d'évaluation d'une activité</b>	<b>p. 18</b>

# **LEXIQUE**

## **Milieu d'hébergement**

Un milieu d'hébergement est un endroit où une personne reçoit des soins et des services de longue durée.

(Ressources intermédiaires [RI], ressources de type familial [RTF], maisons des aînés et maisons alternatives [MDA-MA] ainsi que les centres d'hébergement et de soins et services de longue durée [CHSLD]).

## **Milieu de vie**

C'est l'endroit où la personne vit au quotidien. Le milieu de vie doit lui permettre de se sentir chez elle, d'exercer ses choix, de participer à la vie communautaire et de maintenir le plus possible son autonomie, sa dignité et son bien-être.

(Inclut les milieux d'hébergement, les résidences privées pour aînés [RPA], le domicile et autres).

## **Prestataires de services**

Les prestataires de services sont des personnes, entreprises ou organismes qui offrent, pour le compte du réseau de la santé et des services sociaux, des services nécessaires à la prestation des soins ou au soutien des usagers. Ils peuvent être publics, privés ou communautaires. Leurs services sont généralement encadrés par un contrat, une entente ou une entente de services avec un établissement du réseau.

# PRÉAMBULE

## **La Boîte à outils pour des milieux de vie de qualité**

La *Boîte à outils pour des milieux de vie de qualité* se compose de divers outils pour aborder et approfondir des thématiques importantes pour les différents milieux de vie.

Certains thèmes font référence à la *Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée*. D'autres thèmes ont également été identifiés par des gestionnaires du CISSS ou des responsables de milieu de vie. Pour chacun de ces thèmes, plusieurs outils ont été créés ou recensés pour animer des activités de groupe :

- Fiches informatives;
- Ateliers de différents types (réflexifs, introspectifs, collaboratifs, etc.);
- Outils pour animer un café-rencontre.



# PRÉAMBULE

## ***La Boîte à outils pour des milieux de vie de qualité***

L'ensemble des outils proposés pourra être utilisé par :

- Les gestionnaires et intervenants du CISSS du Bas-Saint-Laurent (comprenant les centres d'hébergement et de soins de longue durée [CHSLD]);
- Les personnes responsables des ressources intermédiaires (RI) et des ressources de type familial (RTF);
- Les exploitants des résidences privées pour aînés (RPA);
- Le milieu communautaire;
- Les bénévoles.

**L'objectif est d'offrir une boîte à outils universelle.**



# PRÉAMBULE

## L'objectif du *Guide d'utilisation de la Boîte à outils*

Le *Guide d'utilisation de la Boîte à outils* a pour objectif de présenter les différents types d'outils disponibles. Vous pourrez choisir ceux qui conviennent le mieux aux messages que vous souhaitez transmettre ou selon le type de participants présents. Il fournit aussi des informations importantes sur la préparation des activités, leur animation et l'appropriation de chaque type d'outil.

POLITIQUE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS ET SERVICES DE LONGUE DURÉE

Guide d'utilisation de la Boîte à outils pour des milieux de vie de qualité



Québec ☺

### Les types d'outils

#### Fiche d'information



Pour en savoir plus



#### Atelier



Tableau-Guide pour la réflexion et l'intervention



#### Café-rencontre



# TYPES D'OUTILS

## FICHE D'INFORMATION



### Qu'est-ce qu'une *fiche d'information*?

La *fiche d'information* permet de communiquer des informations essentielles de façon claire et concise. Elle peut être présentée à un auditoire ou laissée pour une lecture individuelle. Son utilisation en complément avec une activité d'animation, comme un atelier ou un café-rencontre, peut servir à approfondir un sujet.

### Quels sont les avantages de la *fiche d'information*?

- Elle communique des informations claires et précises.
- Elle facilite la prise de décision éclairée.
- Elle permet de donner la même information à chaque personne qui l'utilise.



Les mots-clés à retenir :

Outil polyvalent

Information essentielle

Information uniforme



# TYPES D'OUTILS

## ATELIER



### Qu'est-ce qu'un *atelier*?

Un *atelier*, c'est une activité de formation destinée à un petit groupe de personnes participantes et axée sur l'interaction et la pratique.

(Vitrine linguistique, 2025)

### Quels sont les avantages de faire un *atelier*?

- Il favorise la collaboration.
- Il encourage la créativité et l'innovation.
- Il développe des compétences spécifiques.
- Il renforce la cohésion de groupe.
- Il permet la liberté d'expression.
- Il permet un apprentissage personnalisé.

Si je réfléchis bien... je ferais un atelier pour :

Générer de nouvelles idées

Renforcer l'esprit d'équipe

Stimuler des pratiques novatrices

Améliorer l'ambiance de travail



# TYPES D'OUTILS

## CAFÉ-RENCONTRE



### Qu'est-ce qu'un *café-rencontre*?

Il s'agit d'une activité informelle qui s'adresse à de petits groupes de personnes. Elles sont réunies autour d'un café et d'une collation pour échanger sur un sujet spécifique ou un besoin commun. Les cafés-rencontres permettent l'entraide et la création de liens sociaux.

### Quels sont les avantages de faire un *café-rencontre*?

- Il favorise les échanges.
- Il stimule la réflexion sur des thèmes abordés.
- Il rejoint plusieurs personnes de différents milieux.
- Il permet de transmettre de l'information.

(Source : Beaulieu, Pelletier et Dubuc, 2018)

Les mots-clés que vous devez retenir sur le café-rencontre :

Informel et convivial

Pour des sujets spécifiques ou des besoins communs

Petits groupes

Café et collation!



# TYPES D'OUTILS

## ATELIER ET CAFÉ-RENCONTRE

POLITIQUE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS ET SERVICES DE LONGUE DURÉE

**BOÎTE À OUTILS POUR DES MILIEUX DE VIE DE QUALITÉ**

ATELIER OU CAFÉ-RENCONTRE : XXXX

**Contexte**

Café-rencontre – Thématische: XXXXXXXXXX – Décembre 2025

**Conseils**

1. Positionner dans le contexte de réflexion, d'ancrage et de bienveillance de l'activité.

2. Exprimer les attentes par rapport à la participation :

- Participation : Chacun est invité à contribuer à sa façon
- Ecoute et respect : Les idées de tous ont leur place
- Collaboration : Ensemble, nous construisons la richesse de l'atelier

**Québec**

PUBLIC CIBLE	TYPE D'ATELIER

OBJECTIFS	MATÉRIEL REQUIS

DURÉE	PRÉPARATION

Cette section permet de bien vous préparer pour animer un atelier ou un café-rencontre :

- Quel est votre public ciblé?
- Quels sont les objectifs de l'atelier ou du café-rencontre?
- Quelle est la durée estimée?
- Quel type d'atelier ou de café-rencontre s'agit-il?
- Quel est le matériel requis pour mener à bien votre atelier ou café-rencontre?
- Quels sont les éléments importants pour bien vous préparer?

Le contexte pour introduire l'activité est présenté dans cette section.

Ici, ce sont quelques conseils qui vous sont proposés pour vous soutenir dans l'animation.

Les pages suivantes servent à vous aider à structurer votre animation afin que la participation soit optimale.

POLITIQUE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS ET SERVICES DE LONGUE DURÉE

**ATELIER OU CAFÉ-RENCONTRE : XXXX**

**Déroulement et consignes**

1. Expliquer vos attentes et le contexte de l'atelier
2. Donner quelques explications sur le thème qui sera précisé
3. Expliquer l'activité

**Discussion et rétroaction**

4. Animer la discussion et la rétroaction

# TYPES D'OUTILS POUR EN SAVOIR PLUS



## À quoi sert l'outil *Pour en savoir plus*?

L'outil *Pour en savoir plus* vous donne un accès direct à des outils, des formations, des conférences, des informations ou des guides qui existent déjà. Il vous offre des liens cliquables ou à copier-coller pour un accès direct sur Internet.

### Quels sont les avantages de l'outil *Pour en savoir plus*?

- Il présente les informations à un seul endroit.
- Il vous évite de chercher et vous fait gagner du temps.
- Il vous permet d'avoir accès à différents outils conçus par des professionnels, des chercheurs, des spécialistes sur le thème choisi, etc.



Nous avons tous à gagner à nous ouvrir aux nouvelles connaissances. Nous avons tous à cœur la qualité des soins et des services offerts dans les milieux de vie des personnes hébergées.



# **TYPES D'OUTILS**

## **TABLEAU-GUIDE POUR LA RÉFLEXION ET L'INTERVENTION**



### **À quoi sert l'outil *Tableau-Guide pour l'intervention et la réflexion*?**

L'outil *Tableau-Guide pour la réflexion et l'intervention* a été conçu pour soutenir la réflexion et l'action autour de différents enjeux liés aux milieux d'hébergement. Il vise à offrir des pistes de réflexion, des pistes d'intervention et des pistes pour utiliser les outils présentés dans la *Boîte à outils pour des milieux de vie de qualité*. Il s'adresse principalement aux responsables de milieu de vie mais peut être utilisé par tous les intervenants dans une démarche d'accompagnement avec une ressource d'hébergement.

Les suggestions présentées ne remplacent en aucun cas l'évaluation ou le jugement clinique d'une personne professionnelle. Elles doivent être utilisées comme des repères ou des idées à adapter selon le contexte, les besoins et les capacités de chaque personne. Leur application doit se faire en concertation avec les autres interventions mises en place dans le milieu. La personne hébergée doit toujours faire partie des discussions et des décisions qui la concerne.

N'hésitez pas à consulter les équipes du CISSS du Bas-Saint-Laurent si vous vivez une situation particulière ou complexe. Leur expertise peut vous accompagner dans la recherche de solutions adaptées et bienveillantes.

### **Quels sont les avantages de l'outil *Tableau-Guide*?**

- Il favorise la réflexion face à certains enjeux vécus.
- Il indique des pistes d'interventions à mettre en place.



Qu'est-ce que je pourrais faire de plus dans cette situation ? J'ai besoin d'outils pour m'aider.



# ANIMATION D'UNE ACTIVITÉ

## Quelles sont les caractéristiques pour une animation réussie?

- Adopter une approche ludique.
- Encourager la participation active des personnes présentes.
- Stimuler l'esprit critique.
- S'appuyer sur l'expérimentation ou les mises en situation. Les participants comprennent mieux s'ils peuvent se référer à quelque chose.
- Mobiliser l'expérience et le vécu des personnes participantes.
- Faire des liens entre la théorie et la pratique.
- Éveiller l'imagination et la créativité.
- Éveiller la curiosité.
- Susciter la collaboration, les échanges et le partage d'information.

(Source : Beaulieu, Pelletier et Dubuc, 2018, section élaboration, p. 4)

## Conseils pour diminuer le stress lié à l'animation

- Prendre le temps de s'approprier le contenu de l'activité.
- S'assurer d'arriver un 20 à 30 minutes à l'avance.
- Prévoir tout le matériel nécessaire et faire des tests avec l'équipement avant l'activité pour éviter les surprises.



# ANIMATION D'UNE ACTIVITÉ

## Les expressions non verbales

### Pour la personne qui anime

- Animez debout, cela permet à toutes les personnes participantes de bien vous voir et de mieux vous entendre.
- Évitez les mouvements brusques ou les tics.
- Adoptez une posture décontractée.
- Maintenez un contact visuel régulier avec le groupe, pour qu'il sente que vous vous adressez à lui.

(Source : Beaulieu, Pelletier et Dubuc, 2018, section élaboration, p. 5)

### Chez les personnes participantes

Soyez à l'affût, car le langage non verbal des personnes participantes peut indiquer :

- Une incompréhension.
- Un désaccord, un inconfort, un désintérêt, une émotion difficile, etc.

(Source : Beaulieu, Pelletier et Dubuc, p. 5)

### Conseil pour briser la glace

Si vous animez une activité pour des personnes que vous ne connaissez pas ou peu, faire un tour de table est le meilleur moyen de prendre le pouls : Qui est présent? Pourquoi? Quelles sont les attentes?



# ANIMATION D'UNE ACTIVITÉ

## Les types de participation

Le tableau qui suit vous propose des pistes d'action pour relever des défis d'animation liés à certains types de personnes participantes.

Types de personnes participantes	Pistes d'action
<p><b>Silencieux</b> Timidité, manque de confiance, difficulté à s'exprimer, craintes, etc.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>Vérifier la compréhension de la personne; s'informer si elle a des questions ou souhaite partager son opinion.</li><li>Faire un tour de table pour favoriser la participation, si applicable.</li><li>Ne pas insister si la personne semble confortable en silence.</li></ul> 
<p><b>Verbomoteur</b> Parle beaucoup, monopolise les échanges et émet parfois des propos hors sujet.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>Tenter d'encadrer en précisant les objectifs et la durée de l'activité.</li><li>Demander de résumer sa pensée en rappelant que d'autres personnes participantes souhaitent également s'exprimer.</li><li>Proposer une discussion à la pause ou à la fin de l'activité lorsque hors sujet.</li></ul> 
<p><b>Négatif</b> Critique, démontre un désaccord ou une insatisfaction constante.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>Considérer le point de vue de la personne et lui proposer d'en parler pendant la pause ou après l'activité.</li><li>Demander à la personne ce qu'elle suggère comme pistes d'amélioration (reformuler les critiques de manière constructive).</li></ul> 

Source : Beaulieu, Pelletier et Dubuc, 2018, p. 8 de la section animation.

# ANIMATION D'UNE ACTIVITÉ

## Terminer une activité

### Effectuer un retour sur l'activité

- Résumer les éléments essentiels de l'activité.
- Demander aux personnes participantes ce qu'elles ont retenu de l'activité et des informations reçues.
- Recueillir les différents commentaires.
- Remercier chaleureusement les personnes participantes de leur présence et de leur participation.

**En annexe, vous trouverez un exemple de grille d'évaluation de l'activité que vous pouvez adapter. Elle vous permettra d'avoir un retour sur l'activité.**

#### ANNEXES 1 GABARIT D'UNE GRILLE D'ÉVALUATION D'UNE ACTIVITÉ (INSPIRATION DU GUIDE DE PRATIQUE DAMIA)

GRILLE D'ÉVALUATION D'UNE ACTIVITÉ	
L'objectif de la rencontre a été énoncé clairement	1 2 3 4 ☺
L'objectif a été atteint	1 2 3 4 ☺
Le déroulement de l'activité a été présenté	1 2 3 4 ☺
La personne animatrice a été claire	1 2 3 4 ☺
L'ambiance favorisait la participation	1 2 3 4 ☺
La durée de l'activité était convenable	1 2 3 4 ☺
L'heure déterminée pour l'activité était adéquate	1 2 3 4 ☺
Le local était conforme à nos besoins	1 2 3 4 ☺
Maintenant, je suis capable de reconnaître _____	1 2 3 4 ☺
Maintenant, j'ai des pistes pour améliorer mon approche	1 2 3 4 ☺
Maintenant, je comprends mieux comment bien accompagner	1 2 3 4 ☺
Maintenant, je me sens mieux outiller	1 2 3 4 ☺
Suggestions et commentaires:	
<hr/> <hr/> <hr/>	

### Conseils pour la fin d'une activité

Vous assurer de prévoir un peu de temps après l'activité pour répondre à des questions individuelles ou être ouvert à une discussion potentielle. Les personnes participantes apprécient en général cette ouverture.



# RÉFÉRENCE

- Beaulieu, M., Pelletier, C., et Dubuc M. (2018). *Animation d'activités de sensibilisation pour lutter contre la maltraitance et l'intimidation envers les personnes aînées*, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées de l'Université de Sherbrooke et DIRA-Estrie.

Repéré à : [https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2020/01/2018\\_DAMIA-FR\\_animateurs\\_V-janv2019.pdf](https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2020/01/2018_DAMIA-FR_animateurs_V-janv2019.pdf)

# ANNEXE 1

## GABARIT D'UNE GRILLE D'ÉVALUATION D'UNE ACTIVITÉ

(INSPIRATION DU GUIDE DE PRATIQUE DAMIA)

### GRILLE D'ÉVALUATION D'UNE ACTIVITÉ

L'objectif de la rencontre a été énoncé clairement.....	😊 1 2 3 4 😊
L'objectif a été atteint.....	😊 1 2 3 4 😊
Le déroulement de l'activité a été présenté.....	😊 1 2 3 4 😊
La personne animatrice a été claire.....	😊 1 2 3 4 😊
L'ambiance favorisait la participation.....	😊 1 2 3 4 😊
La durée de l'activité était convenable.....	😊 1 2 3 4 😊
L'heure déterminée pour l'activité était adéquate.....	😊 1 2 3 4 😊
Le local était conforme à nos besoins.....	😊 1 2 3 4 😊
Maintenant, je suis capable de reconnaître .....	😊 1 2 3 4 😊
Maintenant, j'ai des pistes pour améliorer mon approche.....	😊 1 2 3 4 😊
Maintenant, je comprends mieux comment bien accompagner.....	😊 1 2 3 4 😊
Maintenant, je me sens mieux outillé.....	😊 1 2 3 4 😊

#### Suggestions et commentaires :

---

---

---

---

---

**Vous avez des questions ou des commentaires?**

**N'hésitez pas à communiquer avec les APPR-chargés de projet en soutien clinique de la DQEPEI pour toute question concernant le milieu de vie, la Politique d'hébergement ou le Plan d'action pour l'hébergement.**

**Par courriel : [phssld.dqepe.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:phssld.dqepe.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca)**