



# Guide d'accompagnement

Liaison avec la communauté afin de  
favoriser la participation sociale

À l'intention des milieux de vie

Politique d'hébergement et  
de soins et services de longue durée  
(PHSSLD)

**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale**

**Québec** 

Sous la direction de :

Stéfany Garneau, Directrice intérimaire de la DSMSSS  
Jonathan Jasica, Directeur adjoint à la DSAPA - volet hébergement

Coordination des travaux :

Éloïse Brault, Agente de planification, de programmation et de recherche pour l'équipe de déploiement de la PHSSLD & Organisatrice communautaire

Marie Jade Gagnon, Agente de planification, de programmation et de recherche pour l'équipe de déploiement de la PHSSLD & Organisatrice communautaire

Geneviève Morin, Conseillère cadre au déploiement de la PHSSLD, DSMSSS

Comité de travail sur la liaison avec la communauté des milieux de vie :

Marie-Christine Beaulieu, Conseillère cadre à l'amélioration continue de la qualité, CH Domaine St-Dominique

Audrey Bernard, Directrice territoriale Côte-de-Beaupré et Île d'Orléans, DGA-PSSR

Nancie Bernard, Conseillère cadre à la coordination des mécanismes d'assurance qualité, DQEPE

Pascal Blackburn, GRMV de la MDAMA de Sainte-Foy

Véronique Blais, GRMV de la MDAMA de Sainte-Foy par intérim

Yves Cauchon, Président du Comité de résidents du CH de St-Marc-des Carrières

Geneviève Drouin, APPR au déploiement de la politique d'hébergement, DSMSSS (jusqu'en mai 2024)

Sophie Gagnon, Cheffe de service du bénévolat et des soins spirituels, DSMSSS

Catherine Gauthier, Coordinatrice des services d'hébergement, CH St-Jean-Eude

Noémie Gobeil, GRMV du CH de Clermont

Claudia Hamel, Organisatrice communautaire, DGA-PSSR

Jonathan Jasica, Directeur adjoint DSAPA - volet hébergement

André Lafond, Président du Comité des usagers de Québec-Nord et du Comité de résidents du CH St-Augustin

Julie Lavoie, Coordinatrice du service de prévention et contrôle des infections, PDGA

Annie Légaré, GRMV du CH Saint-Antoine

Nancy Lemay, Technicienne en éducation spécialisée, CH St-Jean-Eude

Geneviève Morin, Conseillère cadre au déploiement de la politique d'hébergement, DSMSSS

Olivier Perreault, GRMV de la MDAMA de Pont-Rouge

Sylvie Picard, Conseillère cadre qualité milieu de vie, DSAPA – volet hébergement

Noémie Robert, Ergothérapeute et andragogue, Équipe de mentorat du Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec

Soutien à la rédaction et à la révision :

Gabrielle Giguère, Professionnelle-conseil à la DSMSSS – volet Pratiques professionnelles

Chantal Rainville, Professionnelle-conseil à la DSMSSS – volet Pratiques professionnelles

Mise en page et révision linguistique :

Amélie Duchesne, Technicienne en administration à la DSMSSS

*Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but d'alléger le texte.*

Dépôt légal : 2026

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-555-03123-4 (PDF)

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, 2026



# Table des matières

INTRODUCTION .....	6
<b>1. MISE EN CONTEXTE .....</b>	<b>7</b>
Vision du CIUSSS de la Capitale-Nationale.....	8
Concepts-clés.....	9
<b>2. PRINCIPES AU CŒUR DES ACTIVITÉS .....</b>	<b>11</b>
<b>3. CONDITIONS DE RÉUSSITE.....</b>	<b>14</b>
<b>4. PROCESSUS DE RÉALISATION D'UNE ACTIVITÉ .....</b>	<b>17</b>
Schéma du processus de réalisation d'une activité.....	17
Étape de planification.....	18
Étape de réalisation .....	20
Étape de conclusion.....	20
Modèle de plan d'action .....	21
<b>5. PORTRAIT DE LA COMMUNAUTÉ ET DE SES ACTEURS.....</b>	<b>22</b>
5.1 Connaître sa communauté.....	22
5.2 Identifier les acteurs de la communauté.....	23
<b>6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTENAIRES .....</b>	<b>29</b>
<b>7. FINANCEMENT .....</b>	<b>33</b>
CONCLUSION .....	34
RÉFÉRENCES .....	35
ANNEXES .....	37
Annexe A : Fiche projet Frigo.....	37
Annexe B : Opportunités de financement .....	39
Annexe C : Exemples d'activités .....	40
Annexe D : Fiches synthèses .....	41

## INTRODUCTION

---

Ce guide d'accompagnement constitue le fruit d'une collaboration entre divers acteurs œuvrant au sein de milieux d'hébergement publics et privés-conventionnés de la région de la Capitale-Nationale. Ont été réunies des personnes d'expérience, investies et déterminées à faire évoluer les milieux de vie pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes hébergées et de leurs proches.

Porté par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS de la Capitale-Nationale), ce guide réunit des savoirs théoriques et pratiques concernant différentes thématiques. Il a été développé dans une perspective d'outiller les milieux de vie dans la création de liens significatifs et durables avec la communauté afin de poursuivre la participation sociale des personnes hébergées.

Ce guide s'adresse aux acteurs des milieux de vie qui ont pour mandat de faire vivre les principes et les orientations de la Politique d'hébergement et de soins et services de longue de durée (PHSSLD, 2021) au sein de leur milieu. En annexe, des fiches synthèses permettent d'accéder rapidement et facilement au contenu essentiel des principaux thèmes abordés. Il constitue ainsi un outil de référence pouvant être consulté dans son intégralité ou en partie, selon les besoins.

## 1. MISE EN CONTEXTE

---

Au printemps 2021, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a dévoilé sa nouvelle Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée (PHSSLD), puis son plan d'action pour l'hébergement de longue durée 2021-2026 (2022) visant à soutenir ses orientations d'une approche centrée sur la personne hébergée afin de s'adapter à ses besoins évolutifs, le tout, en continuité avec ses valeurs, ses préférences et sa culture. Le milieu de vie doit lui permettre de se sentir chez elle, de maintenir ses liens avec ses proches et de poursuivre ou développer l'exercice de rôles sociaux.

En outre, ce guide d'accompagnement vise à soutenir *l'implication de la communauté dans les milieux de vie et de soins pour soutenir la participation sociale des personnes hébergées*, en référence à la mesure 25 du plan d'action pour l'hébergement de longue durée 2021-2026 (Gouvernement du Québec, 2022: 33).

Cette mesure a pour objectifs de :

- ▶ Soutenir l'implication de la communauté au sein des milieux d'hébergement;
- ▶ Développer une meilleure connaissance des milieux d'hébergement;
- ▶ Soutenir la réalisation de projets avec des partenaires de la communauté pour favoriser l'inclusion des milieux d'hébergement au sein de la communauté;
- ▶ Favoriser la participation sociale des personnes hébergées;
- ▶ Améliorer les partenariats entre les groupes de la communauté et les milieux de vie et de soins, notamment par des activités inclusives qui réunissent les personnes hébergées avec des personnes de la communauté;
- ▶ Favoriser les activités à l'extérieur des milieux de vie pour les personnes hébergées qui le souhaitent.

Pour y parvenir, la communauté doit :

- ▶ Être ouverte et en interaction avec les milieux d'hébergement (échange bidirectionnel);
- ▶ Favoriser la poursuite des activités de la personne hébergée dans sa communauté;
- ▶ Soutenir et permettre la réalisation du projet de vie et la participation sociale de la personne hébergée;
- ▶ Contribuer à la planification d'activités dans les milieux d'hébergement de son territoire (PHSSLD, 2021: 62).

## Vision du CIUSSS de la Capitale-Nationale

L'ensemble des partenaires associés de près ou de loin aux milieux de vie reconnaît le bien-fondé de favoriser les liens avec la communauté. Une vision commune partagée auprès des acteurs impliqués dans les milieux de vie permet de donner du sens à chacune de leurs « activités » et ainsi faciliter la compréhension et l'actualisation de liens forts avec la communauté.

Dans cette perspective, un comité de travail concernant la liaison des milieux de vie avec la communauté a été mis sur pied afin d'assurer une vision claire ainsi qu'une compréhension commune de l'ouverture des milieux de vie sur la communauté.

### Vision de la liaison avec la communauté adoptée

**Améliorer à la fois la qualité de vie** des personnes hébergées en milieu d'hébergement de soins et de services de longue durée ainsi que de celle des communautés qui les entourent. En se liant avec les acteurs du milieu et **en offrant des opportunités d'interactions et de mixité sociale**, nous créons des liens solides et flexibles **entre les résidents, leurs proches, les prestataires de services et les communautés**.

Entre innovations et pratiques traditionnelles, l'ouverture des milieux sur leurs collectivités **permet un ancrage fort, un sentiment d'appartenance réciproque et une réponse mutuelle des besoins**. Chacun des établissements se distingue par sa géographie, ses caractéristiques, son originalité et ses particularités locales. Ils évoluent **dans le respect de leur individualité, guidés par des mécanismes organisationnels efficaces, coordonnés et agiles**.

Ils sont reconnus comme **des milieux de vie sécuritaires, stimulants, dynamiques et attractifs**. Ils permettent aux personnes qui y vivent de **continuer à se développer et à poursuivre leur participation sociale** dans le respect de leur histoire de vie et de leurs projets de vie.

**En résumé, cette vision met de l'avant l'importance de :**

- ▶ Réfléchir à des activités pouvant avoir un impact positif sur les communautés (notion de réciprocité);
- ▶ Impliquer le personnel, les proches et les bénévoles dans la création des liens;
- ▶ Créer un sentiment d'appartenance entre le milieu de vie et la communauté;
- ▶ Considérer les particularités géographiques ou environnementales dans le choix des activités à privilégier;
- ▶ Avoir des mécanismes internes qui facilitent la réalisation des activités;
- ▶ Favoriser la participation sociale en tenant compte de l'histoire de vie et des projets de vie des personnes hébergées;
- ▶ Développer une approche milieu de vie forte et vivante;
- ▶ Faire rayonner les milieux de vie.

## Concepts-clés

Pour favoriser une compréhension partagée de la philosophie qui guide la liaison avec la communauté, cette section présente une définition de certains concepts-clés

### La participation sociale

La participation sociale réfère à « l'implication d'une personne dans des activités qui permettent une interaction avec les autres dans la société ou dans la communauté<sup>1</sup> ».

Plusieurs bénéfices pour la santé sont reconnus à la participation sociale, notamment :

[...] Une indépendance fonctionnelle supérieure (Levasseur et al., 2011), une satisfaction envers la vie accrue (Levasseur et al., 2008), des séjours plus courts à l'hôpital (Newall et al., 2015) et une réduction du risque de morbidité (Berkman et al., 2000) et même de mortalité (Nyqvist et al., 2014). [...] En présence de bonnes capacités d'adaptation ou d'un environnement accessible et favorisant les interactions, la participation sociale est accrue et la personne est davantage intégrée dans sa communauté, exerce son pouvoir d'agir, jouit du respect, de l'estime d'autrui et entretient des relations solidaires et affectueuses (Maier et Klumb, 2005)<sup>2</sup>.

Selon Raymond (2023), la participation sociale peut se traduire de différentes façons :

- ▶ Voir du monde et entrer en relation;
- ▶ Vivre des activités plaisantes en groupe;
- ▶ S'impliquer dans un projet collectif;
- ▶ Aider et s'entraider;
- ▶ Partager des savoirs;
- ▶ Acquérir du pouvoir dans les décisions qui nous concernent.

### Le partenariat

Le partenariat représente l'action de créer des liens avec une autre organisation afin d'associer ses forces vers un but commun.

Il suppose l'établissement d'une relation de confiance, qui se construit pas-à-pas dans le cadre de rencontres et d'actions communes. La notion de durée est essentielle dans le bon usage du partenariat. Elle est nécessaire pour qu'émergent des propriétés essentielles telles que la volonté de la négociation et la convergence des représentations du but commun.<sup>3</sup>

Un réel partenariat implique une notion d'équité, une négociation et un travail commun. Il est crucial que chacun soit au fait de la mission, de la culture et du fonctionnement de chacun. Cette connaissance réciproque permet d'éviter de compromettre l'identité et l'autonomie des différents partenaires.

---

<sup>1</sup> Levasseur, M. et coll., 2010; dans Pâris, M., 2021: 6.

<sup>2</sup> Dans Levasseur et Prieur, 2024.

<sup>3</sup> Panchaud, 2007; dans Detraux, 2017.

Un partenariat avec la communauté peut se présenter sous différentes formes de relation (ex. collaboration, entraide, bénévolat, relation client et prestataire de services, commandite).

### **Le milieu de vie**

Pour le MSSS, un milieu de vie est un Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) qui se définit comme étant :

[U]n lieu résidentiel le plus normalisant possible, qui facilite l'appropriation par le résident et la personnalisation de son espace. Par « normalisant », nous entendons ici « qui adopte une grandeur, un rythme et un mode de vie qui se rapprochent le plus de ceux que la personne hébergée aurait si elle vivait toujours à domicile. Les lieux sont accueillants et chaleureux, familiers et personnalisés ». <sup>4</sup>

Dans le cadre de ce guide d'accompagnement, l'appellation *milieu de vie* désigne les centres d'hébergement (CH) publics, privé-conventionnés et privés, ainsi que les Maisons des aînés et Maisons alternatives (MDAMA). Cela dit, plusieurs éléments présentés dans ce guide peuvent être transférables à d'autres milieux de vie tels que des ressources intermédiaires ou des ressources de type familial.

### **La communauté**

Selon la Politique gouvernementale de prévention en santé<sup>5</sup> :

La communauté peut être définie comme un système social structuré, formé de personnes vivant à l'intérieur d'un territoire ou d'un espace géographique donné, soit le village, la ville, le quartier ou l'arrondissement. Elle comprend les endroits fréquentés au quotidien, par exemple pour se loger, pour se rendre à l'école ou au travail, pour s'adonner à des loisirs ou pour utiliser des services communautaires ou commerciaux (ex. : centres communautaires, de loisirs et d'activités physiques, bibliothèques municipales, épiceries, dépanneurs, restaurants, pharmacies, points de services des établissements de santé et de services sociaux).

Au sens de ce guide, la communauté est également composée d'un ensemble de lieux, de ressources et d'acteurs qui sont présentés dans la section [Portrait de la communauté et de ses acteurs](#), notamment les bénévoles qui jouent un rôle-clé en tant qu'acteurs de la communauté engagés.

---

<sup>4</sup> Gouvernement du Québec, 2003.

<sup>5</sup> Gouvernement du Québec, 2016.

## 2. PRINCIPES AU CŒUR DES ACTIVITÉS

---

En cohérence avec la vision, cette section présente quatre principes pour guider la mise en œuvre d'activités, soutenir le jugement des acteurs impliqués et orienter le processus de réalisation d'une activité de liaison avec la communauté.

### 1. Les activités doivent émerger des milieux de vie et de la communauté

Les milieux de vie ont la responsabilité de mettre en place des activités favorisant la participation sociale des personnes hébergées, selon leurs réalités, leurs besoins et leurs intérêts ainsi que celles de la communauté et du territoire.

Ils ont l'opportunité de se regrouper autour d'un projet commun visant un même territoire ou répondant à des besoins similaires (p. ex. activités régionales). L'ensemble des milieux y participent, selon leurs capacités et leurs couleurs locales (p. ex. fête hivernale ou estivale).

Les initiatives peuvent également émerger de la communauté. En faisant preuve d'ouverture face aux opportunités et aux idées innovantes, peu importe leur provenance, l'implication de la communauté se développe dans ces espaces de dialogue et de concertation (p. ex. une fête de quartier).

#### Pistes d'action

- ▶ Identifier les besoins, les intérêts et les projets de vie des personnes hébergées;
- ▶ S'informer des besoins et des réalités de la communauté auxquels le milieu de vie pourrait répondre;
- ▶ Cibler les ressources ou les opportunités que les milieux de vie peuvent proposer à la communauté (perspective de réciprocité);
- ▶ Identifier d'autres milieux ou partenaires qui cherchent à répondre aux mêmes objectifs que vous et vérifier les associations possibles;
- ▶ Cibler les occasions d'échanges et de concertation avec les partenaires de la communauté dans le secteur;
- ▶ Se questionner sur l'ouverture démontrée face aux opportunités et aux innovations (en provenance de l'interne et de l'externe);
- ▶ Accueillir et encourager les citoyens et les organismes communautaires à faire part d'idées d'activités.

### 2. Les personnes doivent être impliquées dans le processus

Les milieux de vie doivent favoriser l'inclusion et la participation sociale des personnes hébergées et de leurs proches aux différentes étapes de réalisation d'une activité.

Il est de la responsabilité de tous les acteurs de favoriser cette inclusion, peu importe leurs fonctions (p. ex. gestionnaire, technicien en loisirs, éducateur, bénévole).

### Pistes d'action

- ▶ Identifier les efforts déjà réalisés dans le milieu pour favoriser la participation sociale des personnes hébergées selon leur histoire de vie, leur projet et leurs intérêts;
- ▶ Encourager les personnes hébergées et leurs proches à participer aux réflexions en leur permettant d'exprimer leurs idées et de nouvelles façons de faire et leur apporter du soutien dans le choix, la planification, la réalisation et la conclusion de certaines actions;
- ▶ Inclure différents corps de métier et des bénévoles dans les efforts pour favoriser la participation sociale des personnes hébergées;
- ▶ Mettre en place des moyens pour soutenir les bénévoles dans leur fonction.

### 3. Réaliser des activités diversifiées et régulières

Il faut malgré tout s'assurer de proposer des activités variées. Les milieux de vie doivent réaliser des activités populaires s'adressant à un large public pendant l'année, tout en s'assurant de mettre en place des activités personnalisées répondant aux besoins et aux intérêts de divers profils de personnes hébergées. La mise en place d'activités de petites envergures peut être privilégiée afin de générer de petites réussites<sup>6</sup>.

Les activités recevant un bel accueil sont amenées à être répétées lorsque possible. La répétition favorise la création de liens durables avec les acteurs de la communauté et réduit le temps d'organisation.

Pour s'assurer de diversifier la programmation dans le temps, le partage entre les milieux de vie d'activités ayant bien fonctionné est à favoriser. Un partenariat entre plusieurs milieux peut également être une avenue à envisager (ex. un magicien qui offre le même spectacle à quelques milieux).

### Pistes d'action

- ▶ Identifier les actions et les bons coups du milieu de vie;
- ▶ Considérer les actions pouvant être répétées ou reprises par un autre milieu;
- ▶ Identifier les personnes bénéficiant de moins de possibilités d'interactions et qui nécessiteraient davantage de stimulation;
- ▶ Cibler des façons de renforcer le partenariat en s'associant à d'autres milieux;
- ▶ Se questionner sur la diversification des actions et de la programmation avec la communauté pour répondre à une variété de profils;
- ▶ Adapter les activités de plus grande envergure pour répondre à plusieurs profils de personnes hébergées.

<sup>6</sup> Si l'implication ponctuelle d'acteurs de la communauté évolue vers une implication régulière, assurez-vous de contacter le service du bénévolat.

#### 4. Créer un réseau de partenaires et saisir les opportunités

##### Pistes d'action

- ▶ Identifier les acteurs du milieu à approcher;
- ▶ Cibler des façons d'établir des liens avec les acteurs de la communauté;
- ▶ Identifier les occasions où le milieu de vie peut ouvrir ses portes à la communauté (ex. table de concertation);
- ▶ Identifier des activités possibles dans l'environnement sans partenariat (ex. marche dans le quartier, visite de commerçants).

La création d'un réseau de partenaires exige du temps et des efforts afin de mobiliser les acteurs de la communauté pour faire reconnaître les milieux de vie comme des partenaires intéressants et engagés dans leur environnement. Toutefois, lorsque les liens sont créés, ces acteurs peuvent devenir des partenaires à part entière dans le processus de réalisation d'une activité, ce qui favorise le succès de différentes activités.

Bien que l'implication de partenaires externes soit encouragée, certaines opportunités dans l'environnement permettent la liaison entre les

personnes hébergées et leurs communautés sans établir de partenariat (p. ex. sortie au parc, promenade à vélo-cargo). Ces actions sont légitimes et doivent être reconnues comme favorisant également la participation sociale des personnes hébergées dans leur communauté.

### 3. CONDITIONS DE RÉUSSITE

---

Cette section présente six conditions de réussite afin de générer des activités de liaison avec la communauté gagnantes et porteuses en partenariat.

#### 1. Faire de la liaison avec la communauté une responsabilité collective

Tous les acteurs ont un rôle à jouer dans le maintien des liens entre les personnes hébergées et la communauté : les équipes de travail du milieu de vie, les bénévoles, les proches et les acteurs de la communauté. Tous doivent pouvoir exprimer des idées et s'impliquer activement pour que des activités se réalisent, en contribuant à leur façon.

- Identifier et mettre à profit les leaders et les personnes qui peuvent et veulent s'impliquer dans la liaison avec leur communauté (p. ex. service des loisirs, éducateur);
- Identifier les espaces de participation existants dans nos milieux;
- Lancer un appel d'idées et les noter;
- Faire savoir à chacun qu'ils ont un rôle à jouer dans la liaison avec la communauté.

#### 2. Développer la réciprocité dans les rapports entre les milieux de vie et la communauté

L'ensemble des acteurs gagne à travailler ensemble lorsque chacun tient compte des valeurs, des capacités, des attentes, des besoins et de la culture organisationnelle de l'autre.

La réciprocité implique la recherche d'un échange équivalent, ce qui implique de se questionner sur l'offre respective de chacun. Le milieu de vie détermine ce qu'il a à offrir à la communauté et la communauté identifie des besoins auxquels le milieu de vie peut répondre. Ces échanges peuvent se caractériser de différentes manières, soit par le financement, le partage de ressources humaines, matérielles ou logistique, ou alors l'atteinte d'un gain partagé.

- Identifier les ressources que le milieu de vie peut offrir (p. ex. rendre disponible des locaux ou des parcelles de terrain, prêt de matériel, financement, tribune, accès à un professionnel);
- Mettre l'accent sur ce qui rend le milieu de vie attrayant et intéressant (p. ex. atouts, forces);
- Définir les attentes, les capacités, les besoins et les limites de chacun des partenaires dans un document liant les deux parties.

### 3. Adapter les activités selon les spécificités des milieux et des personnes hébergées

Une bonne connaissance des atouts de son milieu de vie, de la communauté qui l'entoure et des acteurs qui la composent permet d'adapter les activités. Cela permet d'être prêt à saisir les opportunités de liaison, de financement, d'innovation ou de ressources lorsqu'elles se présentent.

- S'informer de la communauté et du secteur dans lequel est le milieu de vie;
- Initier des activités à partir des personnalités, des intérêts, des histoires de vie et des projets de vie des personnes hébergées;
- Préparer une fiche projet lorsqu'une bonne idée se manifeste afin d'être prêt lorsque l'occasion de la réaliser se présentera (ex. [Fiche projet Frigo](#));
- S'inspirer de réussites d'autres milieux de vie et les adapter selon les spécificités du milieu (p. ex. Portfolio de la Mesure 25 2024-2025);
- Inclure l'ensemble des acteurs concernés dans la réalisation d'une analyse du milieu de vie et de la communauté pour aider à se doter d'une vue d'ensemble.

#### Pour aller plus loin

##### Outils d'analyse et d'animation :

- [Analyse 360°](#)
- [L'analyse Forces-Faiblesses-Opportunités-Menaces](#) (FFOM de Communagir) ([Grille FFOM](#))

### 4. Clarifier les balises de chaque organisation

Les bons comptes font les bons amis! Dans cette perspective, il importe de simplifier, clarifier et communiquer le champ des possibles lors des partenariats. Les milieux de vie doivent s'assurer de connaître les différentes balises à respecter dans la réalisation d'une activité.

- Communiquer les règles de vie du milieu;
- Planifier les activités en respect des règles de vie du milieu et celles de la communauté;
- Offrir des formations aux acteurs concernant la réalité du milieu de vie ainsi que sur les façons d'entrer en relation avec les personnes hébergées;
- Impliquer les acteurs internes nécessaires;
- S'informer des balises à respecter concernant les finances, les ressources disponibles, le bénévolat, les règles de Prévention et contrôle des infections (PCI) (Voir la section [Rôles et responsabilités des partenaires](#));
- Présenter les attentes et les responsabilités aux partenaires;
- Rédiger et faire signer une entente de partenariat, lorsque pertinent.

## 1. Développer des mécanismes de communication simples, clairs et fluides

La clé du succès repose sur des rôles intégrés et des mécanismes de communication bien établis. Cela permet de limiter les malentendus et les insatisfactions dans les relations entre les milieux de vie et les différents partenaires et acteurs de la communauté.

La simplicité, l'accessibilité et la proximité sont à valoriser dans les communications et les relations avec les partenaires du milieu. Tisser des liens humains et à petite échelle favorisent la création d'un sentiment d'appartenance entre la communauté et le milieu de vie.

- Permettre à différents membres des équipes de créer des liens avec les acteurs de la communauté;
- Identifier un intervenant pivot en soutien à la liaison avec la communauté;
- Mettre en place des procédures d'accueil pour les partenaires de la communauté (p. ex. bénévoles);
- Se doter d'indicateurs de réussite permettant de mesurer les changements et les impacts souhaités à la suite de la réalisation d'une action (p. ex. taux de satisfaction des résidents);
- Prévoir des bilans et des rétroactions à réaliser avec les équipes des milieux de vie et les acteurs de la communauté impliqués;
- Développer une communauté de pratique entre milieux de vie, afin de s'entraider et se partager les bons coups;
- Offrir des formations aux équipes de travail sur la liaison avec la communauté.

## 2. Faire rayonner les milieux de vie

Des étiquettes et préjugés peuvent parfois être associées à certains milieux de vie et nuire à leur réputation. Plus les milieux sont reconnus comme étant ouverts sur leur communauté, plus la communauté aura envie de participer. Pour y arriver, partager les bons coups liés à la communauté ainsi que faire valoir les idées innovantes, les partenariats gagnants et les impacts positifs sur les personnes hébergées s'avèrent une stratégie gagnante.

- Promouvoir les bons coups du milieu de vie, ses spécificités et ses actions inspirantes auprès des acteurs de la communauté, des proches, des bénévoles, etc. (p. ex. infolettre, table de concertation, journaux locaux, réseaux sociaux, courriel aux proches, affiche sur le babillard);
- Partager à l'équipe de travail et aux autres milieux de vie les réussites du milieu ainsi que les fonctionnements qui les ont rendus possibles ou les défis rencontrés pour partager les apprentissages qu'ils en ont tirés;
- Sensibiliser la communauté à la réalité et aux besoins des milieux de vie (p. ex. affiches, campagne de sensibilisation).

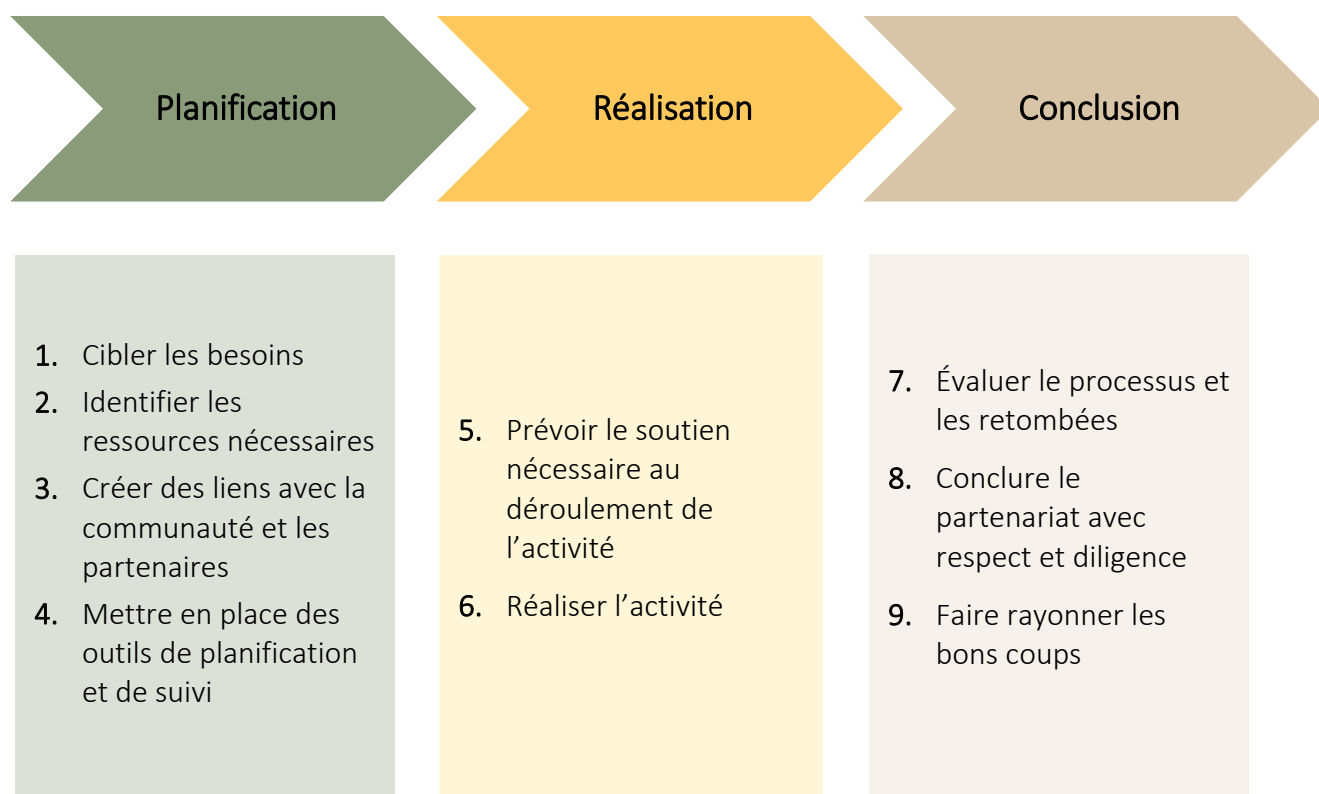
## 4. PROCESSUS DE RÉALISATION D'UNE ACTIVITÉ

---

Cette section présente un processus permettant la réalisation d'une activité de liaison avec la communauté en trois phases. Pour chacune d'elles, des pistes d'actions sont identifiées et détaillées.

Prendre le temps d'impliquer les acteurs du milieu de vie et les partenaires de la communauté dans chacune des phases du processus permet de créer des relations fortes avec les partenaires, d'augmenter l'engagement et de favoriser l'atteinte des objectifs.

### Schéma du processus de réalisation d'une activité



## Étape de planification

### 1. Clarifier les besoins ciblés auxquels l'activité devra répondre

- Identifier les mécanismes de consultation à mettre en place et les personnes responsables pour collecter les informations sur les besoins;
- Identifier les enjeux ou les problématiques qui ressortent des échanges avec les différents groupes de votre milieu : comité milieu de vie, équipe de travail (p. ex. loisirs, éducateur, ergothérapeute), bénévoles, proches, comité de résidents, personnes hébergées ou de la communauté;
- Cibler les objectifs auxquels vous tentez de répondre.

### 2. Identifier les ressources nécessaires pour le déroulement de l'activité

- Identifier les ressources dont dispose le milieu : bénévoles, matérielles, logistiques, financières, professionnelles, etc.;
- Identifier les ressources dont dispose la communauté pour actualiser l'activité;
- Déterminer les partenaires à impliquer pour cette activité (Voir la section [Rôles et responsabilités des partenaires](#)).

### 3. Créer des liens avec la communauté et les partenaires pouvant contribuer à répondre au besoin ciblé

- ▶ Clarifier les règles ou les balises du milieu de vie à considérer dès le départ dans la liaison avec la communauté;
- ▶ Déterminer les mécanismes d'accueil, de liaison et de communication à mettre en place auprès des partenaires;
- ▶ Identifier les partenaires potentiels pour l'activité (Voir la section [Identifier les acteurs du milieu](#));
- ▶ Déterminer s'il est nécessaire de créer une entente de partenariat.

### 4. Mettre en place des outils de planification et de suivi

- ▶ Déterminer les acteurs à inclure dans la réalisation du plan d'action (p. ex. comité milieu de vie, partenaires de la communauté, équipe de travail);
- ▶ Identifier les moyens d'évaluer l'activité (avoir des indicateurs, p. ex. taux de participation, satisfaction, nombre de personnes présentes);
- ▶ Identifier la modalité de communiquer l'activité à venir aux personnes concernées et à leurs proches (p. ex. journal des résidents, tableau des activités, rencontres pour présenter la programmation, tableau d'information aux personnes hébergées et aux proches).



## Étape de réalisation

### 5. Prévoir le soutien nécessaire au déroulement de l'activité

- ▶ Identifier la (ou les) personne(s) pivot(s) en lien avec les partenaires de la communauté et autres services impliqués lors de la réalisation de l'activité;
- ▶ Transmettre les informations nécessaires aux partenaires de la communauté avant le début de l'activité (p. ex. sensibilisation, sécurité alimentaire);
- ▶ Cibler des façons de faciliter l'arrivée et l'installation des partenaires (p. ex. : stationnement, accueil personnalisé, présentation aux acteurs impliqués);
- ▶ Prévoir le soutien logistique nécessaire pour la journée même (p. ex. : organisation de la salle, transport du matériel, déplacement des personnes hébergées).

### 6. Réaliser l'activité

- ▶ Identifier la façon de faire profiter l'activité au plus grand nombre;
- ▶ Déterminer les adaptations nécessaires à l'activité;
- ▶ S'assurer de répondre aux objectifs ciblés;
- ▶ Avoir les autorisations nécessaires pour prendre des photos de l'activité, s'il y a lieu et selon la diffusion prévue des images.

## Étape de conclusion

### 7. Évaluer le processus et les retombées de l'activité

- ▶ Intégrer les acteurs impliqués pour faire un bilan;
- ▶ Consulter les personnes hébergées et leurs proches pour évaluer l'atteinte des objectifs selon les indicateurs ciblés (p. ex. rencontres, sondage).

### 8. Conclure le partenariat avec la communauté avec respect et diligence

- ▶ S'assurer de remercier les partenaires et souligner leur implication;
- ▶ Finaliser les engagements (p. ex. factures, envoi de photos, emprunts de matériel);
- ▶ Ouvrir aux possibilités de partenariats futurs.

### 9. Faire rayonner les bons coups

- ▶ Diffuser les réussites selon les moyens de communication du milieu de vie (p. ex. journal des résidents, courriel aux proches, affiches);
- ▶ Partager les bons coups entre les différents secteurs pour inspirer d'autres milieux de vie (p. ex. rencontres administratives, Info-CIUSSS, Espace Employés);
- ▶ Faire rayonner les bons coups dans la communauté (p. ex. diffusion dans le journal local, concertation locale, journée portes ouvertes, rencontre avec un élu).

## Modèle de plan d'action

Le plan d'action permet documenter les principaux éléments de la planification à la conclusion de l'activité. En plus de donner une vision commune aux acteurs impliqués, cette préparation permet d'éviter plusieurs imprévus ou d'améliorer la façon d'y faire face lorsqu'ils surviennent. D'ailleurs, le plan d'action est un élément incontournable à toutes demandes de financement.

Comme il peut s'agir d'un exercice ardu, voici un modèle de plan d'action comprenant un aperçu des grandes rubriques à documenter, ainsi qu'un exemple associé.

	Besoins observés	Objectifs	Moyens	Responsables	Indicateurs de réussite	Échéancier
Description	Définir les besoins auxquels vous souhaitez répondre.	Choisir des objectifs débutant par un verbe d'action.	Plusieurs moyens peuvent répondre à un objectif. Ils doivent débuter par un nom commun.	Identifier le responsable de la réalisation pour chacun des moyens.	Les indicateurs évaluent les changements et leurs impacts. Ils doivent être S.M.A.R.T. (simple, spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporel)	Indiquer l'horizon de temps dans lequel chaque moyen sera réalisé.
Exemple	Lors d'un sondage interne, plusieurs personnes ont manifesté un intérêt à participer à une activité d'artisanat.	Favoriser le maintien des capacités de motricité fine des personnes hébergées.	Mise en place d'un projet de sacs tressés en collaboration avec le Cercle de Fermières.	Responsable en loisirs : Encadre l'activité avec le Cercle de Fermières.  Cercle de Fermières : Animent l'activité.  Épicerie locale : Fournit les sacs réutilisables.	Cible : Trois groupes d'au moins cinq personnes participeront à l'activité de tressage d'ici le 31 mars 2025.  Indicateur : Nombre de participants à l'activité de tressage	Septembre à décembre 2024



## 5. PORTRAIT DE LA COMMUNAUTÉ ET DE SES ACTEURS

Pour créer des liens de proximité à long terme, cela débute par une connaissance de la communauté dont fait partie le milieu de vie. La communauté englobe les milieux de vie, les citoyens, les organisations, les commerces et les entreprises. Elle se construit et évolue selon son histoire, son réseau d'acteurs, ses réalités géographique et sociale, ses forces et ses défis.

Cette section propose différentes façons de développer ses connaissances relatives aux particularités de la communauté. C'est en ayant ces éléments en tête qu'il est possible d'avoir une vision d'ensemble et d'intégrer les activités du milieu de vie aux besoins spécifiques de la communauté.

### 5.1 Connaître sa communauté

#### Les informations disponibles

L'analyse du territoire et de sa population fournit une multitude d'informations sur :

- Les caractéristiques démographiques      Âge, revenu, ethnicité, locataire ou propriétaire, familles ou personnes seules, etc.
- L'environnement physique      Urbanisme, espaces verts accessibles, îlots de chaleur, vulnérabilités climatiques, etc.
- Les ressources et services      Acteurs de la communauté et leurs services, services municipaux (piscine, patinoire), etc.

#### *Pour aller plus loin*

##### Exemples d'outils disponibles pour connaître sa communauté :

- Données socioéconomiques et sociodémographiques tirées du [recensement de la population](#);
- Publications de la Direction de la Santé publique de la Capitale-Nationale (ex. [Atlas de défavorisation](#), Projet [Mon environnement, ma santé](#), Portrait des personnes vieillissantes de la Capitale-Nationale);
- « Portraits des communautés » disponibles via les moteurs de recherche (p. ex. Analyses de milieu ou de besoins produites par les Villes, MRC, Conseils de quartier, Tables de concertation, Démarches en développement des communautés);
- [Atlas des vulnérabilités hydrométéorologique](#).

## Les réseaux locaux

La connaissance et la liaison avec différents espaces de réseautage et de concertation du territoire favorisent la création de partenariat avec les acteurs de la communauté.

Voici quelques exemples de lieux et d'espaces de réseautage potentiels :

- ▶ Tables de concertation (par thème, clientèle cible ou par territoire selon les réalités de chaque secteur);
- ▶ Conseils de quartier ou d'arrondissement;
- ▶ Comités de citoyens;
- ▶ Associations de gens d'affaires (p. ex. Sociétés de développement commercial (SDC), Associations de commerçants ou de producteurs, Parcs industriels);
- ▶ Associations sportives et de loisirs (p. ex. scolaire, Unité de loisirs & de sports de la Capitale-Nationale, Fédération québécoise de loisirs en institutions);
- ▶ Conseils d'établissement des écoles et des services de garde;
- ▶ Clubs (p. ex. mycologie, ornithologie).

## Les événements ouverts à la communauté

En plus de faire rayonner les milieux de vie, l'organisation d'événements ouverts à la communauté renforce les liens entre les personnes hébergées et les membres de la communauté.

Voici quelques exemples d'événements possibles :

- ▶ Journées portes ouvertes;
- ▶ Conférences;
- ▶ Ateliers de session d'informations;
- ▶ Fêtes de quartiers (p. ex. [Fête du voisinage](#))

## 5.2 Identifier les acteurs de la communauté

Il est possible d'explorer divers secteurs de la communauté avec lesquels le milieu de vie pourrait collaborer et il ne faut pas sous-estimer l'utilisation des contacts. Les gestionnaires, les employés, les bénévoles et les proches peuvent y contribuer!



### Bénévoles

Impliquer les bénévoles en milieu de vie permet d'enrichir la participation sociale des personnes hébergées en leur offrant des interactions variées et significatives, au-delà du cadre clinique. Leur présence permet de créer des ponts humains qui soutiennent l'inclusion, le sentiment d'appartenance et la continuité des liens sociaux.

Voici quelques actions auxquelles les bénévoles peuvent contribuer :

- ▶ Accompagnement pour des sorties extérieures;
- ▶ Aide à la participation d'activités dans le milieu de vie;
- ▶ Visites d'amitié;

- ▶ Animation de discussions, activités de groupe;
- ▶ Lecture à voix haute, jeux de société, écoute musicale;
- ▶ Organisation d'événements thématiques ou de sorties culturelles;
- ▶ Participation à des projets collaboratifs (p. ex. jardin collectif, ateliers culturels).

### Pistes d'action

- Faire des sorties dans le quartier avec des bénévoles;
- Bénéficier des services des organismes ayant déjà des ententes avec le Service du bénévolat de l'établissement (p. ex. Liratoutâge).



### Comment les rejoindre

- Faire une demande de bénévoles ou préciser les besoins auprès du Service du bénévolat;
- Promouvoir le milieu dans les lieux publics (p. ex. bibliothèques, épiceries, centres communautaires);
- S'abonner aux groupes *Facebook* du quartier pour connaître les initiatives locales;
- Consulter les babillards communautaires, y afficher les activités à venir et les avis de recherche.



## Établissements pédagogiques, scolaires et préscolaires

Les milieux d'éducation peuvent collaborer avec le milieu de vie pour organiser des activités intergénérationnelles, pédagogiques ou sociales impliquant les personnes hébergées et les étudiants.

Voici quelques établissements potentiels à considérer :

- ▶ Centre de la petite enfance (CPE) et garderies;
- ▶ Écoles primaires et secondaires;
- ▶ Cégeps et Universités;
- ▶ Écoles professionnelles et de métier;
- ▶ Lieux de formations divers (p. ex. centres communautaires, écoles de poterie, ateliers coopératifs).

### Pistes d'action

- Proposer des activités valorisant l'échange entre les savoirs et les histoires de vie;
- Développer des partenariats avec les programmes d'enseignement qui intègrent le bénévolat dans leur cursus scolaire en s'arrimant avec le Service du bénévolat.



### Comment les rejoindre

- Se lier au réseau des stages de l'établissement;
- Contacter directement les directions d'école, les centres de services scolaires ou les conseils d'établissements;
- Contacter les associations étudiantes ou les responsables de la vie étudiante.

## Pour aller plus loin

### Exemples d'outils pour des activités intergénérationnelles :

- [Bâtir une société plus solidaire par le biais des initiatives intergénérationnelles : Trousse à l'intention des milieux d'action](#)
- [Votre boîte à outils intergénérationnels : Le rapprochement intergénérationnel en centre communautaire de loisirs](#)
- [Rapprocher les générations : Trousse d'outils pour la planification d'activités intergénérationnelles](#)
- [Rassembler les aînés et les enfants dans la communauté : Guide de programmation d'activités intergénérationnelles](#)



### Milieu communautaire et associatif

Le développement de liens avec le milieu communautaire et associatif offre l'occasion d'élargir le réseau de partenaires et d'enrichir les possibilités d'activités favorisant la participation sociale.

Voici des exemples d'acteurs de ce milieu à interpeler :

- ▶ Initiatives en développement des communautés et Tables de quartier;
- ▶ Organismes communautaires;
- ▶ Organisations environnementales;
- ▶ Centres communautaires et de loisirs;
- ▶ Organismes à but non-lucratif (OBNL) et Coops d'habitation;
- ▶ Associations sportives;
- ▶ Associations de loisirs et d'intérêts (p. ex. Scouts, Cercle des Fermières, Chevaliers de Colomb, Club de lecture).

#### Pistes d'action

- Rendre disponible des locaux ou des espaces aux organismes du quartier (cuisine, salle de rencontre, terrain extérieur, etc.);
- S'arrimer avec les banques alimentaires du milieu afin de leur donner les aliments non-consommés.



#### Comment les rejoindre

- Identifier les acteurs communautaires de son milieu en utilisant les bottins des ressources disponibles (p. ex. Bottin des ressources locales, 211, Carte des organismes SAPA);
- Joindre des tables de concertation en développement des communautés ou des chantiers en lien avec des thématiques spécifiques (p. ex. vieillissement actif, sécurité alimentaire);
- Au besoin, communiquer avec l'organisateur communautaire du secteur pour soutenir la liaison avec des partenaires communautaires ([service.oc.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:service.oc.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)).



## Milieu municipal et services publics

Les municipalités veillent à l'amélioration de la qualité de vie de tous les citoyens, y compris les personnes hébergées en milieu de vie. Elles gèrent un grand nombre de services publics (urbanisme, art et culture, événements, sécurité publique, habitation, environnement, etc.). Elles peuvent être partenaires ou bailleurs de fonds pour des initiatives communautaires ou des programmes dont peuvent bénéficier les personnes hébergées.

Voici quelques acteurs à interpeller issus du milieu municipal :

- ▶ Responsables des programmes municipaux (p. ex. loisirs et vie communautaire, aînés, jeunesse, sécurité urbaine);
- ▶ Bibliothèques publiques;
- ▶ Policiers;
- ▶ Conseillers municipaux<sup>7</sup>.

### Pistes d'action

- Offrir des activités en collaboration avec les camps de jour pendant la période estivale;
- Louer ou emprunter du matériel de divertissement via une collaboration avec un organisme reconnu par la Ville (p. ex. écran pour cinéma à l'extérieur, bibliothèque mobile pour le milieu de vie, machine de barbe à papa, système de son);
- Organiser des ateliers de sensibilisation aux fraudes avec le service de police en invitant les proches;
- Optimiser les déplacements autour du milieu de vie en collaboration avec le service d'urbanisme de votre municipalité (p. ex. déneigement, travaux d'urbanisme);
- Inviter les conseillers municipaux à présenter les services de leur comté ou à parler de leur plateforme électorale en période d'élection.



### Comment les rejoindre

- Représenter le milieu de vie lors des rencontres de conseil de quartier ou de conseil d'arrondissement qui traitent des sujets pertinents aux besoins du milieu;
- Se renseigner sur les programmes de subventions disponibles et assister aux rencontres d'informations;
- Rencontrer les agents de développement ou les techniciens en loisirs et vie communautaire de la municipalité afin d'échanger sur les activités et les projets envisagés;
- S'abonner aux infolettres du quartier ou de la municipalité.

<sup>7</sup> Veiller à travailler en collaboration avec le Service des communications pour les activités ayant un potentiel politique, notamment celles impliquant des élus.



## Secteur privé

Les entreprises locales peuvent contribuer au développement des milieux de vie de diverses manières, tant par un soutien pécunier, matériel que logistique.

Voici des exemples d'acteurs du secteur privé à considérer :

- ▶ Commerces et Associations de commerçants (p. ex. salon de coiffure, vente au détail, épicerie fine, centre commercial, fleuriste);
- ▶ Producteurs et marchés locaux (p. ex. agriculteurs, fromagerie, vergers);
- ▶ Caisses et banques;
- ▶ Résidences pour personnes âgées (RPA);
- ▶ Entreprises d'économie sociale.

### Pistes d'action

- Utiliser les services de livraison avec les commerces à proximité (p. ex. épicerie, pharmacie, dépanneur);
- Organiser des événements ponctuels sur le site du milieu de vie ou se rendre avec des personnes hébergées à des événements de la communauté (p. ex. food truck, marché public, festival);
- Inviter des entreprises à parrainer ou à commanditer certaines activités ou événements;
- Proposer des projets-pilotes favorisant l'innovation sociale;
- Organiser des levées de fonds en collaboration avec les Fondations partenaires de l'établissement.



### Comment les rejoindre

- ▶ Contacter les associations de commerçants ou les sociétés de développement commerciales du secteur;
- ▶ Cibler les organisations qui ont des programmes de contribution à leur communauté;
- ▶ Transmettre une lettre présentant le milieu de vie aux commerces et aux entreprises du secteur en proposant diverses collaborations répondant aux besoins du milieu.



## Citoyens

Individuellement ou en groupe, les citoyens de la communauté peuvent être interpellés pour s'investir auprès du milieu de vie de leur quartier et créer avec eux des relations pérennes. Plusieurs activités initiées par les citoyens peuvent favoriser la qualité de vie et l'épanouissement des personnes hébergées.

Voici quelques profils de citoyens à considérer :

- ▶ Membres des comités de citoyens;
- ▶ Membres des conseils de quartier;
- ▶ Voisins du milieu de vie;
- ▶ Proches des personnes hébergées;
- ▶ Citoyens-Éclaireurs;
- ▶ Groupes de mamans ou de parents;
- ▶ Jardiniers communautaires.

### Pistes d'action

- Aménager des parcs ou espaces de vie sur les terrains des établissements;
- Consulter les outils et idées de projets sur des sites de quartiers (p. ex. site de *Voisins solidaires*);
- Rendre disponible un espace accessible aux citoyens et aux personnes hébergées (p. ex. espace café);
- Mettre en place des activités ponctuelles ou nécessitant peu d'investissement (p.ex. club de marche, échange de cartes de fêtes et de Noël).



### Comment les rejoindre

- Promouvoir le milieu de vie dans les lieux publics (p. ex. bibliothèque, épicerie, centre communautaire);
- Consulter les journaux locaux pour identifier les initiatives citoyennes qui peuvent prendre racines dans le milieu de vie;
- S'abonner aux groupes *Facebook* de quartier pour connaître les initiatives locales;
- Consulter les babillards communautaires, y afficher les activités et les avis de recherche.



## Milieu artistique et culturel

Le soutien du milieu artistique et culturel peut se traduire par la mise en place de partenariats pouvant être profitables tant pour les personnes hébergées que pour la communauté et les artistes impliqués. Les bienfaits de l'art sur le bien-être des personnes sont reconnus, ce qui justifie sa place dans les milieux d'hébergement.

Voici des exemples d'acteurs à considérer :

- ▶ Artistes du cirque et troupes de théâtre;
- ▶ Chorales;
- ▶ Clowns thérapeutiques;
- ▶ Écoles de musique, de danse, de cirque, de poteries, etc.;
- ▶ La Société pour les arts en milieu de santé (SAMS);
- ▶ Festivals, fêtes de quartier et autres événements;
- ▶ Sociétés historiques.

### Pistes d'action

- Rendre des espaces disponibles pour des répétitions;
- Organiser des spectacles sur le terrain des milieux de vie;
- Embellir un mur ou un espace de vie dans le milieu;
- Réaliser un projet de médiation culturelle ;
- Créer une œuvre d'art en collaboration avec un artiste;
- Installer un piano public dans le milieu de vie;
- Offrir des billets de spectacles à des personnes hébergées.



### Comment les rejoindre

- S'informer sur les événements qui se déroulent dans le secteur;
- Contacter les directions ou les agents de développement des différentes organisations culturelles;
- Consulter les pages *Facebook* et les sites internet des différentes organisations pour connaître leur programmation ou les contacter.

## 6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTENAIRES

La mise en place d'une activité, d'un projet ou de toute initiative en collaboration avec la communauté nécessite l'engagement de partenaires, quel que soit le milieu de vie. Il est essentiel de créer des trajectoires simples et efficaces, ce qui repose sur une compréhension claire des rôles et des mandats de chacun.

Cette section présente un rappel des partenaires potentiels ainsi que certaines de leurs responsabilités, afin de soutenir la planification d'activités et d'offrir quelques pistes quant à leur implication possible. Étant donné le format et les objectifs du guide, les informations fournies demeurent sommaires; en cas d'incertitude, il est recommandé de les contacter directement pour avoir plus de précisions.

Les partenaires proposés s'inspirent de la structure du réseau de la santé et des services sociaux, mais la même logique peut s'appliquer aux établissements privés-conventionnés ou privés.

### Partenaire financier

Responsabilités	Quand les impliquer
<ul style="list-style-type: none"><li>• Veiller au suivi des comptes payables (ex. paiement de factures, suivi des états de compte à payer)</li><li>• S'assurer du suivi des comptes recevables et fiduciaires (ex. : suivi encaissements, produire des factures, service de fiducie aux usagers)</li><li>• Soutenir la gestion du budget (ex. accompagnement, préparation et suivi résultats financiers, mise en place budget annuel)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suivi des factures autorisées</li><li>• Remboursement de comptes de dépenses</li><li>• Émission de factures à l'externe</li><li>• Questions sur les paramètres autorisés d'un financement</li><li>• Préparation ou conception d'un nouveau projet</li><li>• Préparation d'un montage financier</li><li>• Incongruités dans les rapports financiers</li></ul>

### Partenaire de la logistique

Responsabilités	Quand les impliquer
<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer l'approvisionnement (ex. acquisition de biens et de services, appels d'offre)</li><li>• Organiser des événements d'envergure (ex. gérer les demandes d'équipement et la location ou l'aménagement de salles, service de traiteur)</li><li>• Gérer le volet logistique (ex. stationnements, transports)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Questions sur le processus d'acquisition de matériel</li><li>• Réalisation d'ententes de services avec des acteurs de la communauté</li><li>• Organisation d'événements de plus de 50 personnes</li><li>• Location de salles dans un point de service du CIUSSS de la Capitale-Nationale</li><li>• Accès à une passe de stationnement ou pour se stationner dans les espaces réservés</li><li>• Organisation du transport des personnes hébergées à l'extérieur du milieu de vie</li></ul>



## Service du bénévolat

Responsabilités	Quand les impliquer
<ul style="list-style-type: none"><li>• Promouvoir l'engagement citoyen bénévole</li><li>• Développer et coordonner l'offre d'implication bénévole</li><li>• Recevoir, analyser et orienter les demandes d'implication</li><li>• Assurer l'inscription des citoyens engagés à l'assurance responsabilité</li><li>• Soutenir la sécurité et la conformité des activités bénévoles</li><li>• Accompagner les milieux dans l'accueil des citoyens engagés;</li><li>• Recruter, promouvoir et intégrer les nouveaux citoyens engagés</li><li>• Offrir ou coordonner les formations nécessaires aux mandats</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activité où un rôle bénévole est créé ou modifié</li><li>• Accueil de citoyens engagés</li><li>• Offre de l'aide bénévolement d'une personne, d'un groupe ou d'une organisation</li><li>• Formation spécifique est requise</li><li>• Préoccupations, incidents ou enjeux liés à une activité bénévole</li><li>• Souhait de recruter ou promouvoir une activité nécessitant des bénévoles</li></ul>

Pour aller plus loin

Disponible dans l'intranet du CIUSSS de la Capitale-Nationale :

- La page du [Service du bénévolat](#)

## Partenaire gestion des risques et amélioration de la qualité

Responsabilités	Quand les impliquer
<ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagner et conseiller sur l'application des lignes directrices, balises ministérielles et sur les normes de qualité</li><li>• Assurer et coordonner la mise en œuvre du processus de gestion intégrée des risques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Valider les bonnes pratiques et les normes de qualité</li><li>• Questions sur la déclaration, la divulgation ou le traitement d'un incident ou d'accident survenu lors de la prestation de services</li><li>• Lors d'événements graves survenus durant la prestation de services</li></ul>

## Partenaire en prévention et contrôle des infections (PCI)

Responsabilités	Quand les impliquer
<ul style="list-style-type: none"><li>• Émettre des recommandations afin que les activités se déroulent de façon sécuritaire</li><li>• Collaborer avec les partenaires dans la gestion intégrée des risques</li><li>• Accompagner les gestionnaires dans l'application du <a href="#">Guide de prévention et contrôle des infections impliquant la communauté, lors d'activités intergénérationnelles et de loisirs</a></li><li>• Offrir de la formation liée à la PCI</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Situations avec des enjeux d'application des mesures de PCI afin d'identifier des stratégies d'adaptation et de modulation</li><li>• Questions relatives à la PCI</li></ul>

## Pour aller plus loin

Disponible sur le site web du CIUSSS de la Capitale-Nationale:

- [Politique relative à la présence d'animaux dans les installations de soins et services](#)
- [Guide de prévention et contrôle des infections impliquant la communauté, lors d'activités intergénérationnelles et de loisirs](#)
- [Protocole relatif à l'hygiène des mains](#)
- [Politique relative à la gestion intégrée de l'équipement médical, des dispositifs médicaux et du matériel utilisé dans le cadre des soins, des services et des activités de loisirs](#)
- [Guide de standards de bonnes pratiques en prévention et contrôle des infections](#)

### Services techniques

Responsabilités	Quand les impliquer
<ul style="list-style-type: none"><li>• Encadrer l'aménagement des espaces</li><li>• Baliser l'utilisation de ressources à l'intérieur ou à l'extérieur des établissements</li><li>• Encadrer les prêts de locaux et de matériels</li><li>• Favoriser les meilleures pratiques en termes de développement durable</li><li>• Administrer les assurances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisation des terrains extérieurs, d'aménager les espaces ou d'intégrer de nouveaux équipements dans les espaces existants</li><li>• Prêt de locaux ou de matériels à un tiers</li><li>• Activité qui a un objectif de développement durable</li></ul>

### Service de l'organisation communautaire

Responsabilités	Quand les impliquer
<ul style="list-style-type: none"><li>• Détenir une bonne connaissance des territoires de la région</li><li>• Soutenir la planification et la réalisation de certaines actions en collaboration avec la communauté (selon certains critères<sup>8</sup>)</li><li>• Soutenir la liaison avec les acteurs de la communauté</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recherche d'acteurs de la communauté possibles (après avoir utilisé les ressources pour les identifier, voir la section <a href="#">Portrait de la communauté et de ses acteurs</a>)</li><li>• Activité visant une problématique sociale ou l'inclusion de personnes en situation de vulnérabilité vivant dans la communauté</li></ul>

### Service des communications

Responsabilités	Quand les impliquer
<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer un rôle conseil, évaluer et planifier les stratégies de communication dans différents contextes (ex. tournage, situation, événement, enjeu, contexte de crise, de mesures d'urgence)</li><li>• Assurer l'ensemble des relations avec les médias</li><li>• Accompagner la haute direction, les directions et les porte-paroles de l'organisation lors d'activités publiques et médiatiques</li><li>• Assurer une vigie quant à la cohérence des actions et du discours organisationnel</li><li>• Assurer une veille stratégique des médias numériques et traditionnels</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Situation à risque (p. ex. médiatique, réputationnel)</li><li>• Contact avec un élu</li><li>• Invitation d'un membre de la haute direction à un événement ou activité officielle (ex. prise de parole, présence d'élus)</li><li>• Tournage ou prise d'images dans une installation de l'établissement (intérieur ou extérieur)</li><li>• Communication publique à faire</li></ul>

<sup>8</sup> Toutes les nouvelles demandes en organisation communautaire passent par un processus d'analyse. Pour faire une demande : [service.oc.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:service.oc.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca).

## Service des affaires juridiques

### Responsabilités

- Assurer les liens avec les Fondations partenaires de l'établissement
- Collaborer à la gestion des liens politiques avec les élus (municipal, provincial, fédéral) et les décideurs

### Quand les impliquer

- Discussion sur les orientations de l'établissement concernant la collaboration avec les fondations
- Actions de philanthropie
- Toutes interactions avec un élu ou un donateur autre que l'une des fondations d'établissement (ex. invitation, visite en installation, dévoilement, don, sollicitation, financement et participation à une activité)



## 7. FINANCEMENT

---

Tout en gardant à l'esprit qu'une **multitude d'activités** de liaison avec la communauté peuvent se réaliser **sans financement**, certaines activités nécessitent des ressources financières supplémentaires qui peuvent parfois se révéler un véritable casse-tête.

Dans ce contexte, le gestionnaire responsable du milieu de vie a la responsabilité de :

- ▶ **Impliquer le personnel de son milieu** (ex. service des loisirs, éducateurs, etc.) et les différentes structures existantes dans les activités;
- ▶ S'assurer de faire les **arrimages nécessaires** auprès des partenaires internes **avant** de procéder au dépôt d'une demande de financement;
- ▶ **Valider l'intérêt des fondations** à participer à certaines activités afin de les bonifier (ex. les adresser au représentant du conseil d'administration de la fondation qui la portera en votre nom lorsqu'elle répond à la mission);
- ▶ S'appropriier les balises et les **critères d'admissibilité** distincts à chacun des programmes;
- ▶ **Coordonner les demandes** de financement et les redditions de compte inhérentes.

L'[Annexe B](#) propose des opportunités de financement à considérer.

### Bon à savoir

Avant d'amorcer une demande de financement, il importe de savoir que :

- ▶ La plupart des opportunités de financement reviennent sur une **base régulière**.  
Stratégie : S'abonner aux infolettres des différents programmes est une bonne façon de savoir lorsqu'elles sont lancées;
- ▶ Les **délais sont généralement courts** pour déposer une demande de financement.  
Stratégie : Inscrire ses idées d'activités dans une Fiche projet Frigo ([Annexe A](#)) pour être prêt lorsqu'une opportunité se présente;
- ▶ Il est parfois efficace et stratégique de **se jumeler avec d'autres milieux de vie** dans le dépôt d'une demande;
- ▶ Lorsque des activités sont développées collectivement avec des **organismes à but non lucratif** (OBNL) et qu'ils en sont porteurs, ils peuvent avoir accès à d'autres ressources de développement;
- ▶ De façon générale, peu importe l'activité proposée, les **baillleurs de fonds** évaluent les demandes selon les critères du programme (p. ex. démonstration de l'adéquation entre les besoins, les objectifs et les moyens).

## CONCLUSION

---

Le déploiement d'une politique telle que la Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée prend toute sa valeur lorsqu'il s'inscrit dans une vision profondément humaine, où chaque personne hébergée est reconnue pour son unicité, son parcours et la place qu'elle occupe dans sa communauté. Favoriser la participation sociale et multiplier les occasions d'interaction avec les acteurs de la communauté permettent de créer des milieux de vie dynamiques, ouverts et authentiques.

Ce guide d'accompagnement repose sur la conviction que les activités du quotidien, même les plus simples, ont un impact tangible. Elles nourrissent la réciprocité, encouragent l'engagement mutuel et renforcent les liens durables entre les personnes hébergées et leur milieu de vie. En consolidant ces liens, on améliore non seulement leur qualité de vie, mais on contribue aussi à bâtir des milieux plus inclusifs, respectueux et porteurs de dignité.

En adoptant une approche progressive, bienveillante et collaborative, il devient possible de créer un milieu de vie où chaque personne hébergée peut continuer de jouer un rôle social significatif, reconnue dans toute sa richesse humaine et pleinement connectée à sa communauté.

En vous souhaitant de magnifiques activités à venir!

## RÉFÉRENCES

- Clément, M.-È., Tourigny, M. et Doyon, M. (1999). Facteurs liés à l'échec d'un partenariat entre organisme communautaire et un CLSC : une étude exploratoire. *Nouvelles pratiques sociales. Volume 12 (2)*. 46-64. [Facteurs liés à l'échec d'un partenariat entre un organisme communautaire et un CLSC : une étude exploratoire \(erudit.org\)](#).
- Detraux, J.-J. (2017, 26 septembre). *Le concept de partenariat*. *Enfant différent (Une Souris Verte)*. <https://www.enfant-different.org/scolarité/le-concept-de-partenariat/>.
- Gouvernement du Québec. (2003). *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD : Orientations ministérielles*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2003/03-830-01.pdf>.
- Gouvernement du Québec. (2016). *Politique gouvernementale de prévention en santé : Un projet d'envergure pour améliorer la santé et la qualité de vie de la population*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2016/16-297-08W.pdf>
- Gouvernement du Québec. (2021). *Des milieux de vie qui nous ressemblent : Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-814-01W.pdf>
- Gouvernement du Québec. (2022). *Pour le mieux-être des personnes hébergées : Plan d'action pour l'hébergement de longue durée 2021-2026*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-814-01F.pdf>
- Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS). *Coup d'œil : Qualité du milieu de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée pour les personnes âgées en perte d'autonomie – État des connaissances*. Données de transfert de connaissances tirées du rapport rédigé par Isabelle David (2018). [https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/Rapports/ServicesSociaux/CoupDoeil\\_Milieu-vie-hebergement.pdf](https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/Rapports/ServicesSociaux/CoupDoeil_Milieu-vie-hebergement.pdf)
- Levasseur, M., Bétrisey, C., Naud, D., McNeil-Gauthier, A.-L. (2021). *Le vieillissement de la population : Comment peut-on favoriser davantage et mieux la participation sociale et un mode de vie sain et actif des aînés?*. Actes de colloque, Sherbrooke, 5-6 mai, l'ACFAS. <https://mlevasseur.recherche.usherbrooke.ca/wp-content/uploads/2023/04/ActeColloque604.pdf>
- Levasseur, M. et Prieur Chaintré, A. (2024, 3 septembre). *Continuum d'interventions de participation sociale des aînés : approches innovantes pour favoriser un vieillissement en santé dans la communauté*. Pre Mélanie Levasseur : Portail de recherche. <https://mlevasseur.recherche.usherbrooke.ca/continuum-dinterventions-de-participation-sociale-des-aines/>
- Levasseur, M., Richard, L., Gauvin, L. et Raymond, É. coll. (2010). Inventory and analysis of definitions of social participation found in the aging literature: Proposed taxonomy of social activities. *Social Science & Medecine*. Volume 71 (12). 2141-2149. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2010.09.041>.
- Pâris, M. (2021, 20 et 21 février). *Participation sociale : L'importance d'établir des relations significatives*. *Le Devoir : Cahier spécial D Bien vieillir*. 8 p. [https://www.ledevoir.com/documents/cahier\\_special/pdf/fe6797871b0592fca9110478448f6ab9e7b3009c.pdf](https://www.ledevoir.com/documents/cahier_special/pdf/fe6797871b0592fca9110478448f6ab9e7b3009c.pdf).

Raymond, E. (2023). *La participation sociale des aînées dans une perspective de vieillissement en santé : Une formation pour passer de la théorie à la pratique* [Formation]. Direction de santé publique du CIUSSS de la Capitale-Nationale, Québec, QC, Canada.

Réseau communautaire (n.d.). *Comment développer des partenaires*. <https://reseaucommunautaire.ca/wp-content/uploads/2017/01/4.-De%CC%81velopper-des-partenariats.pdf>.

Réseau québécois en innovation sociale (2024, 3 septembre). Glossaire : Ancrage social ou territorial. Le réseau québécois en innovation sociale. <https://www.rqis.org/glossary/ancrage-social-ou-territorial/>

Photos par [blickpixel](#) sous licence: [Creative Commons De](#).

## ANNEXES

### Annexe A : Fiche projet Frigo

# FICHE PROJET FRIGO

Cette fiche projet vise à consigner les grandes lignes d'une idée d'activité pour le milieu de vie. Conservez-la au frais dans votre frigo. Lorsque des sources de financement seront disponibles, jetez-y un œil pour voir si elle répond aux besoins actuels du milieu et aux paramètres de dépenses autorisées.

**Nom du milieu de vie**

**Nom du projet**

**Breve description de l'idée de projet**

**But visé par l'idée de projet**

**La clientèle à qui s'adresse le projet**

**Partenaires devant être impliqués dans l'actualisation du projet**

## Identification des sources de financement possibles à explorer

--

## Identification des biens matériels ou ententes de service nécessaires

	<i>Produit</i>	<i>Lien internet</i>	<i>Prix avant taxes</i>	<i>Autres frais* (s'il y a lieu)</i>	<i>Prix après taxes</i>
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
				<b>TOTAL</b>	- \$

\* Frais de transport, installation, etc.

	<i>Entente de service</i>	<i>Modalités</i>	<i>Prix avant taxes</i>	<i>Autres frais* (s'il y a lieu)</i>	<i>Prix après taxes</i>
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
				<b>TOTAL</b>	- \$

\* Frais de transport, installation, etc.

**GRAND TOTAL** - \$

## Nom de l'idéateur

--

## Discuté auprès du

Comité milieu de vie	Oui/Non	Date
Comité de résidents	Oui/Non	Date
Direction adjointe ( <i>si requis</i> )	Oui/Non	Date

Mise à jour le

aaaa/mm/jj

## Annexe B : Opportunités de financement

### Milieu philanthropique

- ▶ [Fondations partenaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale](#);
- ▶ Fondations accessibles aux milieux de vie publics ou privés-conventionnés, selon leurs balises (p. ex. Elizabeth et Roger Parent, Pause Bonheur, Sunny);
- ▶ Fondations accessibles aux partenaires de la communauté avec qui des projets collectifs sont possibles (p. ex. Mission Inclusion, Mirella & Lino Saputo, Telus pour un futur meilleur);
- ▶ Donateurs privés;
- ▶ Communautés religieuses.

### Programme de financement gouvernementaux

- ▶ Milieu municipal (p. ex. jardins collectifs, événement, projet artistique, amélioration de l'environnement, immigrations);
- ▶ Milieu provincial (p. ex. Québec Ami des Aînés, Programme d'appui aux Collectivités);
- ▶ Milieu fédéral (p. ex. Nouveaux Horizons, Emploi Été Canada);
- ▶ Les élus de tous les paliers gouvernementaux (p. ex. demandes de commandites ou de don).

### Autofinancement

- ▶ Budget de fonctionnement du Comité milieu de vie;
- ▶ Autres enveloppes budgétaires de l'établissement ponctuelles ou récurrentes ;
- ▶ Financement via le milieu de vie (p. ex. marché des artisans, sociofinancement, boutique de cadeaux, dépanneur, friperie);
- ▶ Collaboration avec les fondations, campagne de financement (p. ex. sociofinancement, événement bénéfice);
- ▶ Partenariats avec des entreprises (p. ex. contribuer par des commandites, des dons en nature ou services *pro bono* pour soutenir les milieux de vie).

### Autres sources de financement possibles

- ▶ Institutions financières;
- ▶ Programme [Enfin je le réalise](#) (Fédération québécoise des loisirs en institution).

## Annexe C : Exemples d'activités

Nous voulons organiser des activités qui permettront aux personnes hébergées de vivre des moments agréables avec la communauté où ils actualiseront leur participation sociale, n'hésitez pas à vous inspirer de projets réalisés dans d'autres milieux de vie!

Besoins des personnes hébergées	Activités possibles
Souligner les fêtes annuelles	Ex. Halloween, Noël, St-Valentin, Saint-Patrick, Pâques.
Revivre des beaux moments de leurs histoires	Ex. Carnaval de Québec, temps de la cabane à sucre.
Sortir du milieu de vie en fonction de leurs intérêts	Ex. Visites au musée, piscine, Hockey (Peewee), théâtre, cinéma. Prêt ou location d'équipement (ex. projecteur, raquettes, skis)
Participer à des activités diversifiées dans le milieu de vie	Ententes de service d'un partenaire avec son matériel (ex. conditionnement physique, peinture, dessins, cuisine, activité artistique du Musée nationale des beaux-arts)
Assister à des spectacles	Planifier un spectacle de magie, cirque, chant, danse traditionnelle, humour, etc.
<i>N'hésitez pas à inviter les proches ou des membres de la communauté à se joindre à ces activités (ex. CPE, école primaire/secondaire)!</i>	

Besoins de la communauté	Activités possibles
Connaître le milieu de vie	Dépouillement d'arbre de Noël avec les personnes hébergées et les familles des employés avec distribution de cadeaux
Réaliser des activités intergénérationnelles	Partenariat avec une école primaire ou un CPE (ex. collecte de bonbons à l'Halloween, cartes de St-Valentin à venir distribuer)
Avoir accès à un local	Rendre un espace accessible à la communauté (ex. groupe de danse, cercle des fermières, salle de bricolage pour enfants) <i>Valider le statut de bénévole, s'il y a lieu.</i>
Faire connaître leurs cultures	Partager la culture des employés ou membres de la communauté, ex. expositions sur le parcours migratoire, présentation du pays d'origine (danse, musique, vêtements traditionnels)
Avoir des occasions de pratiquer leurs arts	Ententes avec des écoles de métier pour faire des projets à l'intention du milieu de vie en échange d'un espace (ex. chorale, musicien, ébénisterie, joaillerie)
<i>N'hésitez pas à entrer en contact avec les partenaires potentiels de votre communauté, nous sommes parfois à un coup de téléphone d'une enseignante motivée qui avec plein d'idées!</i>	

## Annexe D : Fiches synthèses

1. Mise en contexte
2. Principes au cœur de l'activité
3. Conditions de réussite
- 4.1 Processus de réalisation d'une activité
- 4.2 Modèle de plan d'action
5. Portrait de la communauté et de ses acteurs
6. Rôles et responsabilités des partenaires
- 7 Financement

