
PLANIFIER L'INCLUSION

Un outil de sensibilisation axé sur la qualité
destinée aux programmes communautaires

Conçu pour les programmes communautaires venant en aide aux aînés.
Élaboré dans le cadre de l'Initiative pour le bien-être des aînés.



Réseau Communautaire de Santé et de Services Sociaux

Le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (CHSSN) a été créé en 2000 afin de soutenir les communautés d'expression anglaise du Québec dans leurs efforts visant à réduire les inégalités en matière de santé et à promouvoir la vitalité communautaire.

À travers une série de projets et de partenariats reliant des acteurs communautaires et des partenaires publics, le CHSSN travaille à renforcer les réseaux aux niveaux local, régional et provincial afin d'agir sur les déterminants de la santé, d'influencer les politiques publiques et de développer des services. Issu des efforts de quatre organismes fondateurs, le CHSSN compte aujourd'hui plus de 60 organismes membres et participe à plus de 150 projets et partenariats dans les domaines des soins de santé primaires, du développement communautaire et de la santé des populations. Son objectif est de contribuer à la vitalité des communautés d'expression anglaise du Québec en établissant des relations et des partenariats stratégiques au sein du système de santé et de services sociaux afin d'améliorer l'accès aux services.

Remerciements pour le financement

Ce travail a été rendu possible grâce au soutien financier du Secrétariat aux relations avec les Québécois d'expression anglaise (SRQEA).

**Secrétariat aux relations
avec les Québécois
d'expression anglaise**

Québec 

Les opinions exprimées dans ce document ne reflètent pas nécessairement celles du Secrétariat aux relations avec les Québécois d'expression anglaise.

Remerciements

Cet outil a été développé dans le cadre de l'engagement continu du Réseau de santé communautaire et de services sociaux (CHSSN) à renforcer les pratiques de gestion des risques et de la qualité au sein de l'Initiative pour le bien-être des aînés (SWI). Il reflète l'expérience collective des organismes de la SWI à travers le Québec et vise à soutenir des programmes sûrs, inclusifs et adaptés aux besoins.

Cet outil a été développé par Denise Beaton, MA, PhD(c), responsable de programme pour les aînés, CHSSN.

Nous remercions chaleureusement les membres du Comité consultatif sur la gestion des risques et de la qualité de l'Initiative pour le bien-être des aînés, dont les connaissances et l'expérience ont guidé l'élaboration de cet outil, notamment Erica Botner (présidente, 2025).

Nous remercions également Megan Yang pour son travail de coordination et son soutien administratif au Comité consultatif.

Conception et mise en page par Cody Klyne Design.

Utilisation de cet outil dans votre programme communautaire

Favoriser une implication réfléchie, relationnelle et ancrée dans la communauté.

Cet outil de sensibilisation fondé sur la qualité soutient les approches réfléchies et relationnelles visant à impliquer les aînés dans les programmes communautaires. Il s'appuie sur les pratiques mises en œuvre dans le cadre de l'Initiative pour le bien-être des aînés (SWI) et reflète les réalités de la mise en œuvre de programmes communautaires dans des contextes variés. Il aide les organismes à planifier, à réfléchir et à renforcer les pratiques qui instaurent la confiance, réduisent l'isolement et favorisent des liens communautaires significatifs.

Comment utiliser cet outil:

- Lors de la planification de nouvelles activités ou de nouvelles approches de sensibilisation
- Lors de l'intégration de nouveaux membres du personnel ou de bénévoles
- Lors de l'élaboration ou de l'adaptation de programmes
- Pour réfléchir aux défis et aux possibilités liés à la sensibilisation

Sections

| | |
|---|-----------|
| Principes fondamentaux d'une action de sensibilisation inclusive et axée sur la qualité Conçu pour aider les programmes communautaires à planifier, mettre en œuvre et évaluer leurs actions de sensibilisation | 05 |
| Favoriser la participation et l'implication partagée dans les programmes communautaires Guide pour favoriser l'implication des participant(e)s à l'aide de l'« échelle d'implication ». | 07 |
| Indicateurs des normes de qualité Des indicateurs clairs et observables pour aider à évaluer la qualité et la cohérence des actions de sensibilisation. | 08 |
| Renforcer la sensibilisation inclusive et l'accès Stratégies visant à réduire les obstacles et à renforcer les approches de sensibilisation inclusives. | 10 |
| Outil de planification de la sensibilisation SMART Un cadre structuré pour planifier et affiner des objectifs de sensibilisation ciblés. | 11 |
| Exemples de sensibilisation SMART Exemples d'objectifs de sensibilisation SMART pour susciter des idées et guider la planification du personnel. | 12 |
| Exemples de conversations de soutien Approches de conversation de soutien visant à instaurer la confiance et à favoriser la participation. | 14 |

Principes fondamentaux d'une action de sensibilisation inclusive et axée sur la qualité

Conçus pour aider les programmes communautaires à planifier, mettre en œuvre et évaluer leurs actions de sensibilisation

1 Une approche centrée sur la relation

- Des liens humains authentiques
- Une présence constante et fiable
- Une confiance qui se construit au fil du temps
- Une écoute attentive aux besoins et préférences de chacun(e)

Indicateurs de qualité :

- ✓ Appels téléphoniques ou prises de contact personnelles
- ✓ Conversations du type « De quoi avez-vous besoin ? »
- ✓ Communication chaleureuse et non clinique
- ✓ Suivi après les programmes ou les absences
- ✓ Le personnel est connu et a la confiance de la communauté

2 Actions de sensibilisation adaptées au contexte

Les contextes communautaires varient considérablement (par exemple : zones urbaines, rurales ou isolées ; diversité linguistique et culturelle ; accès aux services). Une action de sensibilisation de qualité s'adapte aux conditions locales et aux obstacles à la participation.

Indicateurs de qualité :

- ✓ Méthodes de sensibilisation adaptées à la géographie et aux moyens de transport
- ✓ Communication multilingue et adaptée aux personnes ayant un faible taux d'alphabétisation
- ✓ Sensibilisation intégrée dans des lieux communautaires de confiance (par exemple : bibliothèques, centres communautaires, lieux de pratique religieuse, commerces locaux)
- ✓ Visites à domicile lorsque cela est approprié (par exemple : dans les communautés rurales ou très soudées)
- ✓ Options hybrides ou virtuelles lorsque cela est pertinent

3 Inclusion, sentiment d'appartenance et sécurité psychologique

Les obstacles à la participation peuvent inclure :

- la crainte d'être jugé ou stigmatisé
- l'isolement social ou la solitude
- la stigmatisation liée au fait de demander de l'aide
- la réticence à s'identifier à certaines étiquettes (par exemple : « aîné »)
- les craintes liées à la perte d'indépendance ou d'autonomie

Indicateurs de qualité :

- ✓ Un langage qui réduit la stigmatisation (« aînés » ou « membres de la communauté »)
- ✓ L'autorisation explicite d'arriver en retard ou de partir plus tôt
- ✓ Des gestes d'accueil visibles (personnes chargées de l'accueil, ambassadeurs)
- ✓ Des visites à domicile proposées à des fins de soutien et de renforcement de la confiance, et non d'évaluation
- ✓ Des options d'activités adaptées à la disposition émotionnelle des participant(e)s emotional readiness

4 Communication multiplateforme et accessible à tous et à toutes

Aucune méthode de sensibilisation ne permet à elle seule d'atteindre tout le monde.

Une approche inclusive repose sur des méthodes de communication multiples et accessibles à tous et à toutes.

Indicateurs de qualité :

- ✓ Appels téléphoniques
- ✓ Affiches imprimées dans les lieux de vie locaux
- ✓ Kiosques communautaires
- ✓ Infolettres mensuelles (numériques ou imprimées)
- ✓ Partenariats directs avec les résidences
- ✓ Encouragement par le bouche-à-oreille
- ✓ Plateformes numériques (par exemple : sites web, réseaux sociaux) utilisées comme outils complémentaires

5 Sensibilisation grâce aux partenariats

Les partenariats (par exemple : avec des organismes communautaires, des groupes culturels, des services sociaux et de santé) permettent d'élargir la portée des actions, de renforcer la confiance et d'améliorer l'accessibilité.

Indicateurs de qualité :

- ✓ Attentes claires avec les partenaires
- ✓ Projets pilotes avant la mise à l'échelle
- ✓ Avantages mutuels et responsabilité partagée
- ✓ Contacts réguliers avec le personnel de la résidence
- ✓ Programmation conjointe ou événements co-organisés

6 Les actions de proximité : un moyen de créer des liens et de faciliter l'orientation

Pour de nombreux aînés, les actions de proximité peuvent constituer un point d'accès à l'information, aux services et à la vie communautaire.

Indicateurs de qualité :

- ✓ Accompagnement chaleureux
- ✓ Soutien à des cours d'essai
- ✓ Accueil des nouveaux arrivants par les animateurs
- ✓ Adaptation des programmes aux intérêts, aux besoins et aux capacités des participant(e)s
- ✓ Conversations respectueuses sur la sécurité, les préférences et la participation

7 Conception participative et adaptabilité

Une action de proximité de qualité repose sur une écoute attentive et sur l'adaptation de la programmation en fonction des besoins, des intérêts et du niveau de préparation exprimés par les participant(e)s.

Indicateurs de qualité :

- ✓ Réunions de planification annuelles ou groupes de discussion
- ✓ Boucles de rétroaction continues
- ✓ Ajustements de la programmation en fonction des sessions d'écoute annuelles (par exemple : « des thèmes plus légers » ou « des activités plus créatives »).
- ✓ Les participant(e)s ont des occasions concrètes de façonner et d'influencer les programmes

Favoriser la participation et l'implication partagée dans les programmes communautaires

(adapté de Kwong Kam, 2023)

La participation est le fondement d'une programmation communautaire inclusive et de qualité. Elle permet aux aînés de façonner les activités, d'apporter leurs connaissances et leur expérience, et de s'impliquer d'une manière qui reflète leurs intérêts et leurs préférences. L'implication n'est pas figé. Il peut évoluer au fil du temps et prendre des formes différentes selon les personnes, en fonction du contexte, des capacités et des choix de chacun.

L'échelle d'implication

L'échelle d'implication décrit les différentes façons dont les personnes peuvent participer aux programmes et à la vie communautaire. La participation peut évoluer au fil du temps, et toutes les formes d'implication sont valables.

| | |
|----------|--|
| Niveau 7 | Prise de décision partagée et influence sur les programmes et les services |
| Niveau 6 | Travailler en partenariat et partager les responsabilités |
| Niveau 5 | Jouer un rôle actif au sein de groupes et de projets |
| Niveau 4 | Soutenir les activités du programme |
| Niveau 3 | Contribuer à la mise en œuvre du programme |
| Niveau 2 | Possibilités de choix et de participation |
| Niveau 1 | Être consulté(e) et donner son avis |

Mise en pratique de l'échelle d'implication:

- Reconnaître et valoriser toutes les formes de participation, y compris les premières prises de contact ou celles qui ne nécessitent pas d'efforts importants.
- Être attentif lorsque les participant(e)s manifestent leur intérêt pour une implication plus profonde et créer des occasions lorsque cela est approprié.
- Encourager la participation en tenant compte des préférences et du niveau de préparation de chacun.
- Utiliser l'échelle comme un outil de réflexion pour orienter les stratégies de sensibilisation, les processus de co-conception et la planification des programmes.

Indicateurs de qualité

Utilisez ces indicateurs pour réfléchir à vos pratiques de sensibilisation et identifier les possibilités de renforcer les liens, l'accessibilité, la sécurité et le sentiment d'appartenance.

Ces indicateurs sont conçus comme un outil de réflexion plutôt que comme une liste de contrôle. Tous les indicateurs ne s'appliquent pas nécessairement à tous les contextes.

1. Indicateurs relationnels

Les participant(e)s se sentent reconnu(e)s et bien accueilli(e)s

Le personnel comprend les besoins des participant(e)s en matière de santé, de communication et d'accessibilité

L'accompagnement est personnalisé et adapté aux besoins

Des collations ou des rafraîchissements sont proposés lorsque cela est approprié afin de favoriser le bien-être, les liens sociaux et l'inclusion culturelle

Le personnel comprend comment les participant(e)s se rendent aux programmes et en repartent

2. Indicateurs d'accessibilité

Les programmes sont peu coûteux ou gratuits

La participation est flexible et sans contrainte

Des options hybrides ou virtuelles sont proposées lorsque cela est approprié

Les supports sont fournis ou accessibles en cas de besoin

Des services de traduction ou des supports rédigés en langage simple sont disponibles

3. Indicateurs culturels et identitaires

Éviter les étiquettes inutiles ou stigmatisantes (par exemple : « fragile »)

Les stratégies d'implication sont adaptées pour atteindre les groupes sous-représentés (par exemple : les hommes, les communautés issues de la diversité culturelle)

Les pratiques respectent et valorisent la diversité des identités, notamment celles des communautés culturelles, linguistiques, des nouveaux arrivants, 2SLGBTQIA+ et racialisées

4. Indicateurs de sécurité et de préparation

Des suivis réguliers permettent de détecter les changements cognitifs ou fonctionnels

Les besoins en matière de transport et la sécurité sont pris en compte et pris en charge (par exemple : groupes de marche, aide au transport en commun)

Le personnel est formé pour identifier les problèmes émergents et y répondre

Des procédures claires sont en place pour l'orientation vers des services spécialisés ou l'obtention d'un soutien supplémentaire, le cas échéant

Des séances d'essai ou d'initiation sont proposées avant la participation à part entière

5. Indicateurs de partenariat

Partenariats avec des organismes communautaires ou des prestataires de services

Activités menées en collaboration ou co-organisées

Ressources partagées (par exemple : locaux, bénévoles, moyens de communication)

Les attentes mutuelles sont clairement définies

Communication et coordination régulières avec les partenaires



Renforcer la sensibilisation et l'accès inclusifs

(Adapté du Conseil national sur le vieillissement)

Certains aînés peuvent ne pas participer aux programmes communautaires et sont souvent qualifiés de « difficiles à joindre ». Il est important d'identifier les domaines dans lesquels les approches de sensibilisation existantes ne correspondent pas aux besoins, aux préférences ou à la situation des aînés . Les stratégies ci-dessous visent à renforcer les approches de sensibilisation afin de réduire les obstacles, d'instaurer la confiance et d'élargir l'accès aux programmes communautaires .

Élargir notre champ d'action grâce aux liens communautaires

- Établir des partenariats avec les services et organismes locaux (par exemple : les services de santé, les services sociaux, les services d'urgence).
- Créer des liens par le biais d'espaces communautaires de confiance (par exemple : les groupes religieux, les organismes culturels, les bibliothèques)
- Utiliser les médias locaux et les moyens de communication informels (par exemple : journaux communautaires, panneaux d'affichage)
- Impliquer les fournisseurs de logements et les acteurs du milieu de vie communautaire
- Tirer parti des réseaux informels (par exemple : pairs, voisins, membres de la famille)

Maintenir le contact avec les personnes qui ne participent pas actuellement

- Proposer des prises de contact régulières (par exemple : par téléphone ou lors de visites informelles) pour maintenir le lien
- Favoriser les liens intergénérationnels ou entre pairs lorsque cela est approprié
- Adapter les activités pour tenir compte des différentes capacités et préférences
- Proposer des occasions de créer des liens sociaux facilement accessibles (par exemple : des programmes de repas ou de compagnie)
- S'attaquer aux obstacles pratiques tels que le transport et l'accessibilité
- Proposer des programmes à des horaires variés (y compris le soir et la fin de semaine), en tenant compte du fait que de nombreux aînés ont un emploi, des responsabilités familiales ou d'autres engagements

Réflexion sur la portée et l'implication

Observez les tendances de participation à la suite des actions de sensibilisation et recueillez les retours d'expérience afin de comprendre quels sont les facteurs qui favorisent le bien-être, l'accessibilité et une implication constructive. Une sensibilisation inclusive est un processus continu d'apprentissage, d'adaptation et de renforcement de la confiance au fil du temps.

Outil SMART de planification des actions de sensibilisation

Un outil structuré destiné à faciliter la planification réfléchie et inclusive des actions de sensibilisation.

Vos réflexions et vos observations

Faites le point sur vos actions de sensibilisation menées au cours de la saison précédente et recueillez les commentaires des membres de l'équipe sur les facteurs qui ont favorisé l'implication et les obstacles qui ont pu se présenter. Identifiez les personnes qui ne participent pas actuellement et réfléchissez à la manière dont vos actions de sensibilisation pourraient mieux favoriser l'accès et l'inclusion.

Tirez parti de ces informations pour définir des objectifs de sensibilisation qui soient spécifiques, mesurables, réalisables, pertinents et assortis d'échéances, tout en restant adaptés au contexte de votre communauté.

Utilisez le tableau ci-dessous pour définir vos objectifs et suivre vos progrès au fil du temps

| Objectif (précis) | Comment mesurer la réussite | Étapes à suivre | Pourquoi est-ce important (pertinent) | Délai (limité dans le temps) |
|-------------------|-----------------------------|-----------------|---------------------------------------|------------------------------|
| | | | | |
| | | | | |

Exemples d'actions de sensibilisation SMART

Exemples d'objectifs de sensibilisation SMART (adaptables au contexte de votre communauté)

| Objectif (précis) | Comment mesurer la réussite | Étapes pour y parvenir | Pourquoi c'est important (pertinent) | Échéancier (limité dans le temps) |
|--|--|---|---|---------------------------------------|
| 1. Effectuer des appels de sensibilisation personnalisés et axés sur les relations avec les aînés de la communauté. | 20 appels par mois, dans différents quartiers de la zone d'intervention. | Les appels peuvent être effectués par le personnel ou par des bénévoles formés. | Favorise les liens sociaux, réduit l'isolement et augmente la participation aux programmes. | Évaluer les progrès chaque trimestre. |
| Résumé de l'objectif 1 : D'ici le 31 mars, notre équipe effectuera 60 appels de sensibilisation personnalisés (20 par mois) auprès des aînés, en mettant l'accent sur l'établissement de relations et l'identification des besoins individuels. | | | | |
| 2. Renforcer la fidélisation des nouveaux/nouvelles participant(e)s grâce à des appels de rappel, à des systèmes de parrainage et à des séances d'information animées par les formateurs. | Augmentation de 20 % du nombre de nouveaux/nouvelles participant(e)s qui reviennent pour une deuxième session. | S'appuie sur les pratiques existantes du personnel (par exemple : les suivis). | Réduit le taux d'abandon et favorise la continuité. | Au cours des 4 prochains mois. |
| Résumé de l'objectif 2 : De janvier à avril, nous augmenterons de 20 % le taux de retour des nouveaux/nouvelles participant(e)s en leur proposant des appels de rappel, un accueil chaleureux et des prises de contact de suivi. | | | | |
| 3. Établir des liens avec un groupe sous-représenté (par exemple : les hommes, les aînés vivant en milieu rural, les aînés à faible revenu) et élaborer conjointement une stratégie de sensibilisation sur mesure. | 1 activité de sensibilisation ; au moins 6 nouveaux contacts établis. | Recours à un petit projet pilote. | Favorise l'équité et l'accès. | Dans un délai de 12 semaines. |
| Résumé de l'objectif 3 : D'ici le 15 mars, nous lancerons une activité de sensibilisation élaborée conjointement avec un groupe sous-représenté et établirons au moins 6 nouveaux contacts. | | | | |

| Objectif (précis) | Comment mesurer la réussite | Étapes pour y parvenir | Pourquoi c'est important (pertinent) | Échéancier (limité dans le temps) |
|--|--|---|---|------------------------------------|
| 4. Renforcer les pratiques de suivi afin de favoriser le maintien du lien et la participation. | Suivi effectué pour 90 % des absences. | Appels téléphoniques ou textos brefs ; les bénévoles peuvent apporter leur aide. | Favorise la sécurité, le sentiment d'appartenance et la détection précoce des risques. | À mettre en œuvre dans les 2 mois. |
| Résumé de l'objectif 4 : D'ici le 28 février, nous mettrons en place des pratiques de suivi afin de garantir qu'un contact soit établi dans les 48 heures pour 90 % des séances manquées. | | | | |
| 5. Aider les participant(e)s à renforcer leur implication (par exemple : en passant du simple partage de commentaires à la contribution à l'élaboration des activités ou à l'assumption de petites responsabilités). | Au moins 5 participant(e)s font preuve d'une implication accrue (par exemple : en proposant des idées, en assumant de petites responsabilités ou en participant plus activement) | Inviter les participant(e)s à choisir parmi différentes options d'activités ; proposer de petites tâches bénévoles sans pression (accueil, mise en place du matériel) ; organiser des échanges informels pour connaître leurs centres d'intérêt et leur niveau de confort. | Renforce l'autonomisation, le sentiment d'appartenance et l'appropriation du programme par les participant(e)s. | Dans les 3 mois. |
| Résumé de l'objectif 5 : D'ici le 30 avril, nous aiderons au moins cinq participant(e)s à renforcer leur implication grâce à de petites responsabilités, à la prise de décision partagée et à des échanges réguliers. | | | | |
| 6. Établir des liens avec des aînés qui ne participent pas actuellement au programme en adaptant les méthodes de sensibilisation par l'intermédiaire de partenaires communautaires de confiance | Établir 6 nouveaux contacts et mener au moins 3 entretiens de suivi. | Collaborer avec un intermédiaire local (par exemple : les services sociaux, un complexe immobilier, une communauté religieuse) ; proposer des actions de sensibilisation accessibles (par exemple : des appels téléphoniques, des visites informelles, une présence dans les lieux communautaires). | Réduire l'isolement, améliorer l'équité d'accès et renforcer la présence au sein de la communauté. | Dans un délai de 10 à 12 semaines. |
| Résumé de l'objectif 6 : D'ici le 15 mars, nous établirons des liens avec au moins six aînés qui ne participent pas actuellement à nos programmes communautaires, en collaborant avec des partenaires communautaires de confiance et en utilisant des approches de sensibilisation accessibles. | | | | |

Exemples de conversations d soutien

Ces exemples illustrent des approches conversationnelles qui favorisent l'autonomie, renforcent la confiance et réduisent les obstacles à la participation. Ils sont conçus comme des pistes de réflexion souples visant à favoriser des conversations respectueuses et centrées sur la personne.

A. Engager la conversation et instaurer la confiance

Objectif : Créer un cadre accueillant et détendu où chacun se sent pris en compte, écouté et à l'aise pour s'exprimer.

Exemples de phrases :

- « Qu'est-ce qui t'a pris du temps ou de l'énergie ces derniers temps ? »
- « Quelles sont les choses qui vous font plaisir ces derniers temps ? »
- « On dirait que vous avez eu beaucoup à faire. Comment vous en sortez-vous ? »
- « Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez essayer, mais que vous n'avez pas encore eu l'occasion de faire ? »
- « Si vous êtes d'accord, je peux vous recontacter après la première séance pour savoir comment cela s'est passé. »

B. Comprendre le contexte et réduire les obstacles

Objectif : Explorer les facteurs pratiques, émotionnels et contextuels qui influencent la participation, sans émettre d'hypothèses.

Exemples de phrases :

- « À quoi ressemble généralement pour vous le fait de sortir pour participer à ce genre d'activité ? »
- « Qu'est-ce qui rend généralement plus facile ou plus difficile votre participation à ce genre d'activités ? »
- « Serait-il utile d'envisager des options plus proches de chez vous ou plus faciles d'accès ? »
- « Certaines personnes préfèrent les petits groupes ou les espaces plus calmes. Qu'est-ce qui vous met le plus à l'aise ? »
- « Y a-t-il des lieux ou des activités dans la communauté où vous vous sentez déjà à l'aise ? »



C. Favoriser le libre choix et une participation sans contrainte

Objectif : Réduire la pression, normaliser les différents niveaux de participation et encourager chacun(e) à s'impliquer de la manière qui lui convient le mieux.

Exemples de phrases :

- « Vous pouvez arriver en retard, partir plus tôt ou simplement observer, comme cela vous convient. »
- « Vous n'êtes pas obligé(e) de vous engager, considérez cela comme une occasion d'essayer pour voir si cela vous convient. »
- « Si cela peut vous aider, vous pouvez venir accompagné(e) d'un ami ou d'un membre de votre famille. »

D. Favoriser la sécurité, le confort et la préparation

Objectif : Veiller à ce que le programme ou l'activité soit adapté au niveau de confort, aux capacités et au sentiment de sécurité de la personne, tant sur le plan physique que cognitif et émotionnel.

Exemples de phrases :

- « Comment trouvez-vous cet espace en termes de déplacement ou d'installation ? »
- « Si jamais quelque chose vous semble bizarre ou trop intense, on peut s'adapter. Il suffit de nous le dire. »
- « Certains programmes peuvent sembler plus confortables que d'autres, quel rythme vous convient le mieux ? »
- « On dirait que vous avez remarqué des changements ces derniers temps. Ça vous dirait qu'on explore ensemble les possibilités de soutien ? »

E. Encourager la participation, l'appropriation et la conception collaborative

Objectif : Offrir aux participant(e)s des occasions de façonner les programmes, d'exprimer leurs préférences et d'assumer des rôles significatifs au fil du temps

Exemples de phrases :

- « Quels types d'activités vous semblent les plus enrichissantes ou les plus agréables ? »
- « Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez voir ici et que nous n'avons pas encore essayé ? »
- « Qu'est-ce qui rendrait cet endroit plus accueillant ou plus utile à vos yeux ? »
- « Seriez-vous intéressé(e) à contribuer à l'élaboration ou à proposer des idées pour de futures activités ? »
- « Si vous deviez concevoir un événement pour d'autres personnes, qu'y incluriez-vous ? »

