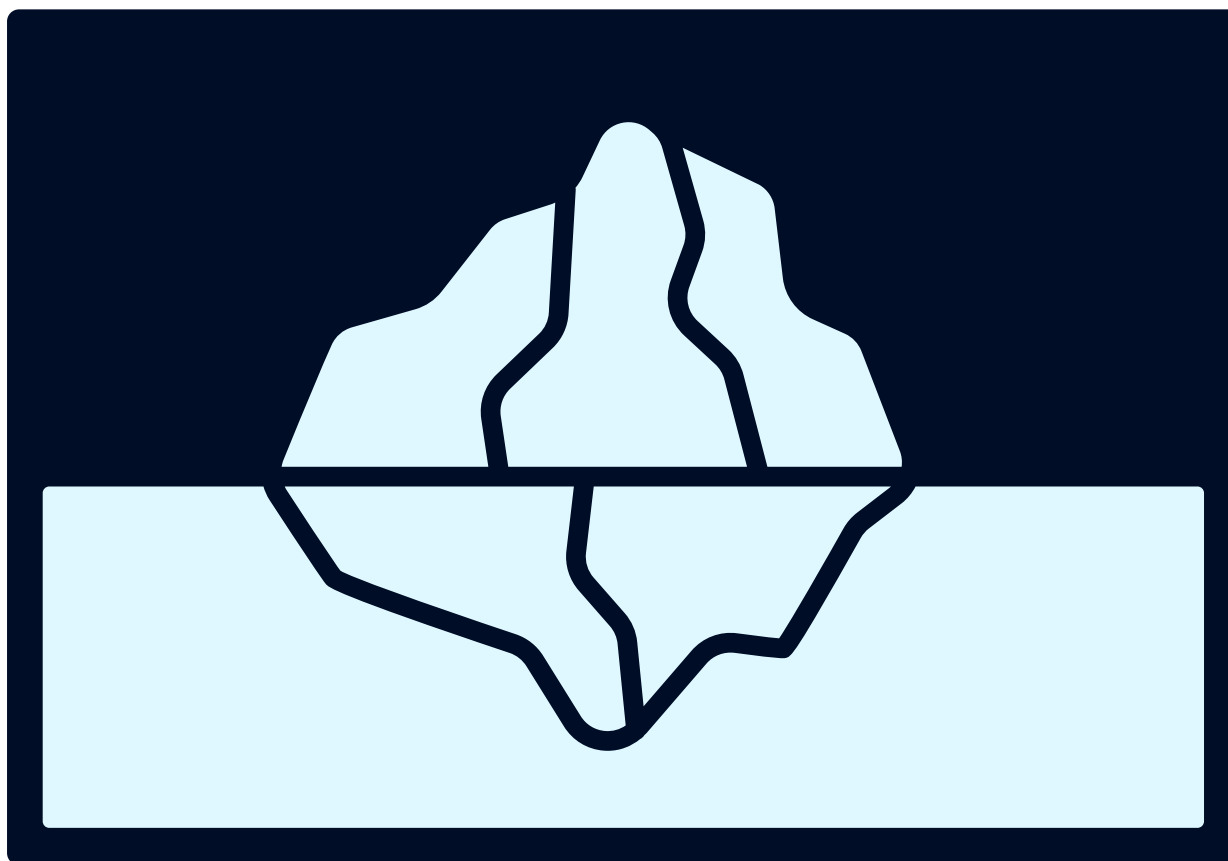


---

# PLANIFIER LA SÉCURITÉ

Outil d'évaluation des risques pour  
les programmes communautaires

Conçu pour les programmes communautaires destinés 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 d'évaluation des risques est conçu pour les programmes communautaires destinés aux aînés. Il offre un cadre pratique permettant d'identifier les risques potentiels, de comprendre les facteurs qui y contribuent et de choisir les stratégies appropriées pour réduire ces risques.

Cet outil s'appuie sur les pratiques 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. Son objectif n'est pas d'éliminer toute incertitude, mais de favoriser une prise de décision structurée et réfléchie qui promeut la sécurité, l'inclusion et la réactivité.

## Utilisez cet outil pour :

- anticiper et gérer les risques avant une nouvelle saison de programmes
- renforcer la sécurité et l'inclusion pendant les activités
- faciliter les transitions et assurer le suivi après les programmes
- veiller à ce que le personnel et les bénévoles se sentent préparés et soutenus

Cet outil est conçu pour être flexible. Utilisez les sections qui correspondent le mieux à votre travail et revenez-y à mesure que les programmes évoluent ou que de nouveaux besoins apparaissent. Les exemples présentés tout au long de l'outil sont tirés de programmes communautaires mis en œuvre partout au Québec et reflètent les réalités des communautés urbaines, rurales et éloignées.

## Sections

<b>Phase 1 : Avant l'activité</b> Identifier les risques potentiels lors de la phase de planification.	05
<b>Phase 2 : Pendant l'activité</b> Reconnaître les risques susceptibles de survenir pendant la mise en œuvre du programme et y réagir.	06
<b>Phase 3 : Après l'activité</b> Prendre en compte les risques liés au suivi, aux transitions et à la continuité.	07
<b>Organigramme d'évaluation des risques liés à l'activité</b> Guide étape par étape pour aider à déterminer les niveaux de risque et les mesures appropriées avant de poursuivre	08
<b>Échelles de gravité et de probabilité</b> Conseils pour évaluer la gravité et la probabilité d'un risque, et pour calculer sa criticité globale.	10
<b>Stratégies de réponse aux risques</b> Définitions pour supporter les décisions concernant l'acceptation, l'atténuation, le transfert ou l'évitement des risques.	13

# Phase 1: Avant l'activité

## Planification, sensibilisation, inscription, sélection des participant(e)s, réservation des locaux et coordination

Mettez en place des procédures d'accueil, d'évaluation des besoins et d'obtention du consentement lors de l'inscription des participant(e)s ou lors des actions de sensibilisation préalables au programme, afin de vous assurer que les besoins, les attentes et les autorisations sont clairement compris et consignés.

Domaine	Risques potentiels	Exemples dans les programmes communautaires
<b>Facteurs liés aux participant(e)s</b>	Besoins en matière de santé, de mobilité, sensoriels ou cognitifs non identifiés ; attentes imprécises ; appréhension face à de nouvelles activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un(e) participant(e) souffrant de troubles de l'équilibre s'inscrit à un programme de marche sans que le personnel en soit informé</li><li>• Une personne malentendante assiste à une conférence dont le son n'est pas accessible</li><li>• Un(e) participant(e) présentant une légère déficience cognitive s'inscrit de manière autonome mais ne parvient pas à suivre les instructions</li></ul>
<b>Facteurs liés au personnel et aux bénévoles</b>	Personnel ou bénévoles non formés pour s'occuper de populations spécifiques ; rôles mal définis ; effectifs insuffisants pour l'activité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un bénévole animant un cours de yoga sur chaise n'a reçu aucune formation en matière de prévention des chutes</li><li>• Le personnel part du principe qu'un groupe a peu de besoins, alors que plusieurs participant(e)s ont besoin d'un soutien supplémentaire</li><li>• On attend d'un seul membre du personnel qu'il/elle gère une sortie pour un groupe important</li></ul>
<b>Facteurs environnementaux</b>	Aménagement physique inadapté ; obstacles à l'accessibilité ; itinéraires dangereux ; signalisation insuffisante ; stationnement limité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pièce trop petite pour accueillir des aides à la mobilité</li><li>• Éclairage insuffisant dans la salle de réunion, ce qui augmente le risque de chute</li><li>• Allées verglacées autour d'un centre communautaire</li></ul>
<b>Facteurs liés au système ou au programme</b>	Problèmes d'inscription ; malentendus ; absence d'informations d'urgence ; manque de coordination entre les partenaires ; problèmes de sécurité des données	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promotion inexacte de l'événement auprès des participant(e)s</li><li>• Double réservation de salles</li><li>• Absence de coordonnées d'urgence dans le dossier d'un(e) participant(e)</li></ul>

# Phase 2: Pendant l'activité

Déroulement du programme, interaction en temps réel, déplacements, transitions et supervision de la sécurité

Si un incident lié à la sécurité, au comportement ou à la santé survient pendant l'activité, signalez-le en suivant la procédure de signalement des incidents de votre organisme.

Domaine	Risques potentiels	Exemples dans les programmes communautaires
<b>Facteurs liés aux participant(e)s</b>	Fatigue, détresse émotionnelle, confusion, inadéquation des compétences, incidents médicaux, risque de chute	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un(e) participant(e) se sent émotionnellement bouleversé(e) lors d'une activité sous forme de discussion</li><li>• Une personne souffrant d'arthrite a du mal à participer à une activité nécessitant une motricité fine</li><li>• Un(e) participant(e) est désorientée en se rendant aux toilettes</li></ul>
<b>Facteurs liés au personnel et aux bénévoles</b>	Difficulté à gérer des besoins variés ; rôles ou limites mal définis ; supervision insuffisante	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le personnel ne sait pas comment aider un(e) participant(e) qui interrompt sans cesse</li><li>• Un bénévole donne des conseils qui dépassent le cadre de son rôle ou de sa formation</li><li>• Un animateur est responsable d'un trop grand nombre de participant(e)s pendant une activité</li></ul>
<b>Facteurs environnementaux</b>	Risques liés au bruit, à la promiscuité, à la chaleur, à la ventilation ou à l'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un environnement bruyant provoque une anxiété excessive chez les participant(e)s</li><li>• Des chaises sans accoudoirs sont mises à la disposition des personnes ayant besoin d'une stabilité supplémentaire</li><li>• Le sentier de promenade extérieur est accidenté ou irrégulier</li></ul>
<b>Facteurs liés au système ou au programme</b>	Lacunes dans les procédures de sécurité ; défaillance technique ; rôles mal définis ; lacunes dans la documentation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Absence de procédure claire pour gérer une chute</li><li>• Défaillance technique lors d'un programme hybride ou virtuel</li><li>• Incertitude quant à la personne chargée de diriger les différentes parties de l'activité</li></ul>

# Phase 3: Après l'activité

## Suivi, bilan, transitions, documentation, orientation et évaluation

Traitez les risques susceptibles d'apparaître après l'activité, notamment lors du suivi des participant(e)s, lors du retour à domicile ou dans le cadre des échanges ultérieurs. Veillez à ce que toute préoccupation soit consignée et à ce que des mesures de suivi appropriées soient prises, conformément aux procédures de votre organisme.

Domaine	Risques potentiels	Exemples dans les programmes communautaires
<b>Facteurs liés au/à la participant(e)</b>	Difficultés à rentrer chez soi ; incompréhension des étapes suivantes ; besoins non satisfaits ou émergents	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le/la participant(e) rentre chez lui/elle dans un état émotionnel intense après une discussion difficile</li> <li>Le/la participant(e) oublie une aide à la mobilité sur le lieu de l'activité</li> <li>Le/la participant(e) comprend mal une recommandation de suivi ou une orientation</li> </ul>
<b>Facteurs liés au personnel et aux bénévoles</b>	Épuisement professionnel ; absence de suivi ; absence de débriefing ; impact émotionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel subit un impact émotionnel après avoir apporté son soutien à des participant(e)s en détresse</li> <li>Aucun débriefing n'a lieu à la suite d'un incident difficile et les mesures de suivi ne sont pas mises en œuvre</li> <li>Le personnel ressent une pression pour apporter un soutien allant au-delà de son rôle ou du cadre du programme</li> </ul>
<b>Facteurs environnementaux</b>	Risques liés aux conditions de déplacement, à la fatigue ou à des sorties dangereuses suite à l'activité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les participant(e)s rentrent chez eux dans des conditions de faible luminosité (par exemple : après la tombée de la nuit)</li> <li>La baisse de température après l'activité entraîne la formation de verglas</li> <li>Le transport prévu est retardé ou n'arrive pas</li> </ul>
<b>Facteurs liés au système ou au programme</b>	Lacunes dans la documentation ; processus de signalement peu clairs ; manque de continuité ; problèmes de communication entre les partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un problème de sécurité est identifié, mais n'est ni documenté ni signalé par les voies appropriées</li> <li>Une orientation vers un organisme partenaire n'est pas suivie</li> <li>Le roulement du personnel perturbe la continuité de l'accompagnement des participant(e)s</li> </ul>

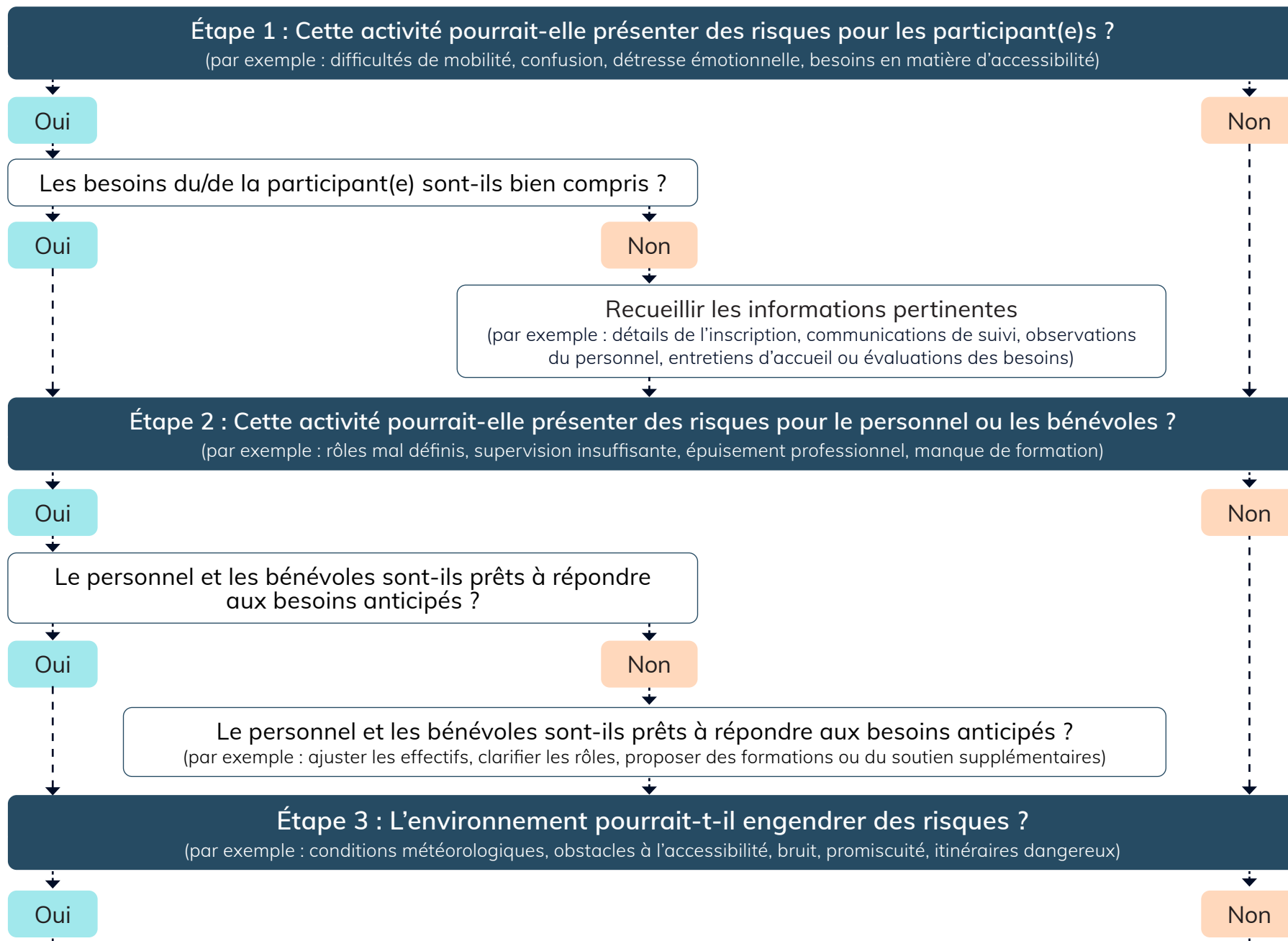
**Remarque :** Le cadre des phases 1, 2 et 3 s'inspire du modèle de la matrice de Haddon, ainsi que des approches systémiques et de gestion des risques couramment utilisées dans la prévention des blessures et la santé publique, adaptées aux programmes communautaires.

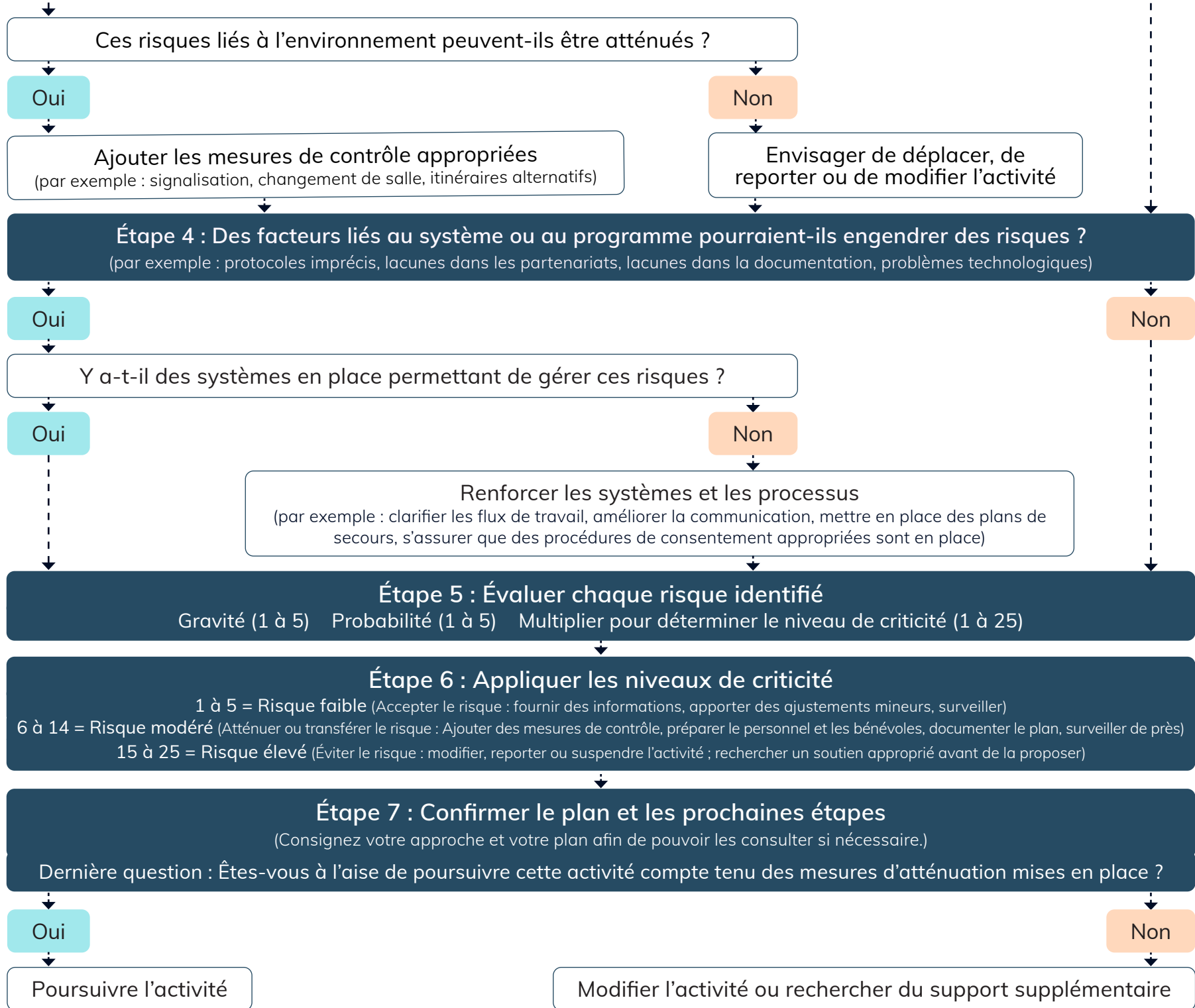
# Organigramme d'évaluation des risques liés aux activités

Guide étape par étape pour identifier et gérer les risques avant et pendant les activités

Programme ou Activité : \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_





# Échelle de gravité

Quelle serait l'ampleur des conséquences si ce risque se concrétisait ?

Niveau de gravité	Description	Exemples dans les programmes communautaires
<b>1 = Minimal</b>	Inconfort mineur ; facilement corrigé	Un bref retard ou une légère confusion qui se résout rapidement.
<b>2 = Faible</b>	Léger inconfort ou perturbation	Le/La participant(e) ressent un léger inconfort (par exemple : la température ambiante) ; légère erreur de communication
<b>3 = Modéré</b>	Impact perceptible sur la sécurité, la participation ou le bien-être émotionnel	Le/La participant(e) se sent dépassé(e) au cours d'une discussion ; la fatigue affecte sa participation pendant une activité
<b>4 = Élevé</b>	Préoccupation importante en matière de sécurité ou de bien-être ; nécessite une intervention immédiate du personnel	Un(e) participant(e) est désorienté(e) ou en détresse ; des difficultés de mobilité augmentent le risque de chute
<b>5 = Critique</b>	Risque immédiat de préjudice ; intervention urgente requise	Problème médical ; participant(e) disparu(e) ; désorientation grave ; environnement dangereux



# Échelle de probabilité (1 à 5)

Dans les conditions actuelles, quelle est la probabilité que ce risque se concrétise ?

Niveau de probabilité	Description	Exemples dans les programmes communautaires
<b>1 = Rare</b>	Peu probable, mais possible	Incidents isolés ou ponctuels ; problèmes imprévisibles
<b>2 = Occasionnel</b>	Se produit occasionnellement (par exemple : quelques fois par an)	Mauvaise compréhension des instructions par le/la participant(e)
<b>3 = Intermittent</b>	Se produit périodiquement (par exemple : mensuellement)	Le/La participant(e) se sent dépassé(e) au cours d'une discussion ; la fatigue affecte sa participation
<b>4 = Régulier</b>	Se produit régulièrement (par exemple : lors de nombreuses séances ou, sauf si mesures d'atténuation)	Difficultés liées à la mixité des niveaux de compétence ; confusion récurrente concernant la logistique
<b>5 = Prévisible</b>	Très susceptible de se produire	Risques saisonniers ou prévisibles (par exemple : glace en hiver) ; besoins récurrents des participant(e)s



# Indice de criticité (Gravité × Probabilité)

Quelle est la gravité globale du risque lorsque l'on tient compte à la fois de l'impact et de la probabilité ?

Niveau de criticité	Signification	Action recommandée
<b>FAIBLE (1 à 5)</b>	<p>Préoccupation minimale.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'impact potentiel est mineur</li><li>• Les procédures existantes couvrent déjà ce risque</li><li>• L'ajout de mesures d'atténuation supplémentaires serait disproportionné</li></ul>	Accepter le risque : fournir des informations, procéder à des ajustements mineurs et assurer un suivi si nécessaire
<b>MODÉRÉ (6 à 14)</b>	<p>Nécessite une attention particulière.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Une planification supplémentaire, une meilleure communication ou des adaptations de l'environnement peuvent réduire le risque</li><li>• Certains risques peuvent être partagés ou pris en charge par des partenaires</li></ul>	Atténuer ou transférer le risque : ajouter des mesures de contrôle, préparer le personnel et/ou les bénévoles, documenter le plan et assurer un suivi rigoureux
<b>ÉLEVÉ (15 à 25)</b>	<p>Préoccupation majeure.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Il existe un risque élevé de préjudice ou de détresse</li><li>• Les risques liés à l'environnement ou au contexte ne peuvent être atténués de manière adéquate</li><li>• Les effectifs ou les soutiens disponibles sont insuffisants</li><li>• Les besoins des participant(e)s dépassent ce que le programme peut offrir en toute sécurité</li></ul>	Éviter les risques : modifier, reporter ou suspendre l'activité ; solliciter un soutien approprié avant de poursuivre

# Stratégies de réponse aux risques

Ces définitions permettent d'assurer la cohérence des décisions prises pour déterminer la manière de gérer les risques identifiés dans les programmes communautaires.

Stratégie	Définition	Quand l'utiliser	Exemples dans les programmes communautaires
<b>Accepter le risque</b>	Reconnaître que le risque existe, mais que sa probabilité et/ou son impact sont faibles. Aucune mesure de contrôle supplémentaire n'est requise, au-delà la surveillance et la diffusion d'informations.	Avec un score de criticité FAIBLE compris entre 1 et 5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les participant(e)s arrivent avec quelques minutes de retard en raison des conditions météorologiques</li> <li>Léger inconfort lié à la température ambiante</li> </ul>
<b>Atténuer ou transférer le risque</b>	Prendre des mesures pour réduire la probabilité ou l'impact du risque, ou partager la responsabilité de la gestion du risque avec des partenaires appropriés (par exemple : des organismes partenaires, des bénévoles formés).	Avec un score de criticité MODÉRÉ compris entre 6 et 14.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajouter un membre du personnel supplémentaire pour soutenir un groupe aux capacités mixtes</li> <li>Communiquer clairement les attentes aux partenaires ou aux co-animateurs</li> <li>Effectuer des appels de rappel ou des prises de contact auprès des participant(e)s susceptibles de ressentir de l'anxiété</li> </ul>
<b>Éviter le risque</b>	Ne pas mener l'activité comme prévu, car le risque est trop élevé et ne peut être ramené à un niveau acceptable par des mesures de contrôle raisonnables.	Avec un score de criticité ÉLEVÉ compris entre 15 et 25.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annuler une activité en plein air en raison de conditions météorologiques extrêmes</li> <li>Reporter un programme si les effectifs requis ne peuvent être atteints</li> <li>Suspendre une activité si plusieurs participant(e)s montrent des signes de confusion ou de détresse</li> </ul>

**Remarque :** Les stratégies de réponse aux risques et l'approche de notation de la criticité s'appuient sur des cadres de gestion des risques bien établis, notamment les approches couramment utilisées en santé publique, en sciences de la sécurité et dans l'évaluation des risques organisationnels (par exemple : accepter, atténuer, transférer, éviter). Ces concepts ont été adaptés afin de faciliter une prise de décision pratique et adaptée au contexte dans le cadre des programmes communautaires.





