



Soutenir au quotidien

Information Formation

6 pratiques prometteuses pour les
organismes québécois œuvrant
auprès des proches aidants d'aînés



Ce manuel rassemble en quelques pages les contenus essentiels du *Guide des pratiques prometteuses en information/formation*.

Si vous souhaitez connaître la liste des références, les pratiques d'information/formation recensées, la méthodologie de recherche-action et les besoins exprimés par les proches aidants, référez-vous plutôt au Guide.

Rappelons que le Guide a été produit sur la base des travaux du Comité des pratiques prometteuses (CPP) animés par l'Appui. Les personnes ayant collaboré à sa réalisation sont nommées à la fin du présent manuel. Nous leur exprimons encore notre gratitude.

Dans ce document, le masculin est considéré dans son sens générique et désigne autant les femmes que les hommes.

Avril 2015.

Table des matières

Quelle est l'utilité de ce manuel ?	4
Comment l'employer ?	4
Qu'entend-on par « pratiques prometteuses » ?	4
Comment définit-on l'information et la formation pour les aidants ?	5
Grille de réflexion sur les pratiques prometteuses	5
1. des activités d'information/formation offertes par une organisation centrée sur les personnes	6
2. des activités d'information/formation personnalisées pour l'aidant	9
3. des activités d'information/formation qui emploient des stratégies d'apprentissage validées et adaptées	13
4. des activités d'information/formation offertes par du personnel qualifié et formé	16
5. des activités d'information/formation offertes en complémentarité et en collaboration	19
6. des activités d'information/formation évaluées	21
Membres du comité des pratiques prometteuses	23

Quelle est l'utilité de ce manuel ?

Si vous faites partie de ces personnes soucieuses d'offrir des services de qualité aux proches aidants d'âinés, ce manuel vous sera utile. Il soutiendra concrètement vos efforts pour bonifier encore les services d'information/formation offerts par votre organisation.

Pour y arriver, nous vous exposons d'abord les pratiques jugées les plus prometteuses, les plus gagnantes si vous préférez. Nous vous invitons ensuite à faire votre propre bilan à partir des pratiques présentées.

Vous serez alors en mesure de cibler des aspects que vous aimeriez améliorer et qui se révéleront avantageux pour répondre aux besoins des aidants que vous soutenez. Bonnes réflexions !

Comment l'employer ?

Vous trouverez plus loin une grille de réflexion sous la forme d'une liste à cocher. On y énumère les facettes des pratiques jugées les plus prometteuses. Cette grille vous aidera à faire le bilan de vos pratiques actuelles en information/formation.

Une fois remplie, vous pourrez apprécier l'écart entre ce que vous faites déjà et ce que suggèrent les pratiques gagnantes. Cette réflexion vous aidera à cerner des pratiques que vous pourriez implanter en fonction de vos priorités et de vos ressources.

Qu'entend-on par « pratiques prometteuses » ?

Les pratiques prometteuses sont des pratiques reconnues pour leur fort potentiel de succès. Autrement dit, en les adoptant, nous accroissons nos chances d'avoir un impact positif sur la qualité de vie des proches aidants d'âinés.

Ces pratiques s'inspirent des meilleures initiatives québécoises d'information/formation ainsi que des écrits scientifiques. Elles sont le fruit des échanges de validation et de bonification menés entre les membres du Comité des pratiques prometteuses (CPP).

Mais attention. Vous ne trouverez pas ici toutes les pratiques prometteuses. Toutefois, nous savons que celles qui trônent dans ce manuel méritent d'être intégrées à vos pratiques d'information/formation pour le plus grand bénéfice des aidants et des personnes âinées. Cela dépend ensuite de vos priorités et de vos ressources.

Comment définit-on l'information et la formation pour les aidants ?

Les activités d'information/formation ciblent les proches aidants qui expriment un besoin d'information ou de formation lié à leur expérience particulière en tant qu'aidant. L'activité d'information vise à transmettre des renseignements sur différents sujets associés au rôle même d'aidant et sur les services disponibles de soutien. Les activités de formation outillent le proche aidant pour qu'il puisse développer les connaissances, les compétences et les comportements nécessaires au rôle d'accompagnement qu'il souhaite tenir. Elles concourent à prévenir l'épuisement et à améliorer la qualité de vie du proche aidant. Ces activités s'adressent particulièrement aux gens dont le proche est une personne âgée en perte d'autonomie cognitive ou physique.

Malgré des intentions différentes, dans les faits, les activités de formation comprennent une part d'information. Ainsi, les pratiques exposées dans ce manuel réfèrent à l'information et à la formation, sauf avis contraire.

Grille de réflexion sur les pratiques prometteuses

La grille contient les différentes facettes des pratiques prometteuses. Vu leur nombre important, pour faciliter la réflexion, nous les avons regroupées en six grandes composantes, puis en douze énoncés, de A à L.

Nous vous suggérons de lire chaque ligne en vous demandant si cela correspond à ce que vous faites déjà. Si tel est le cas, cochez la case correspondante. Si vous désirez des explications au sujet de chacune d'elles, référez-vous au Guide complet, disponible en PDF à l'adresse :

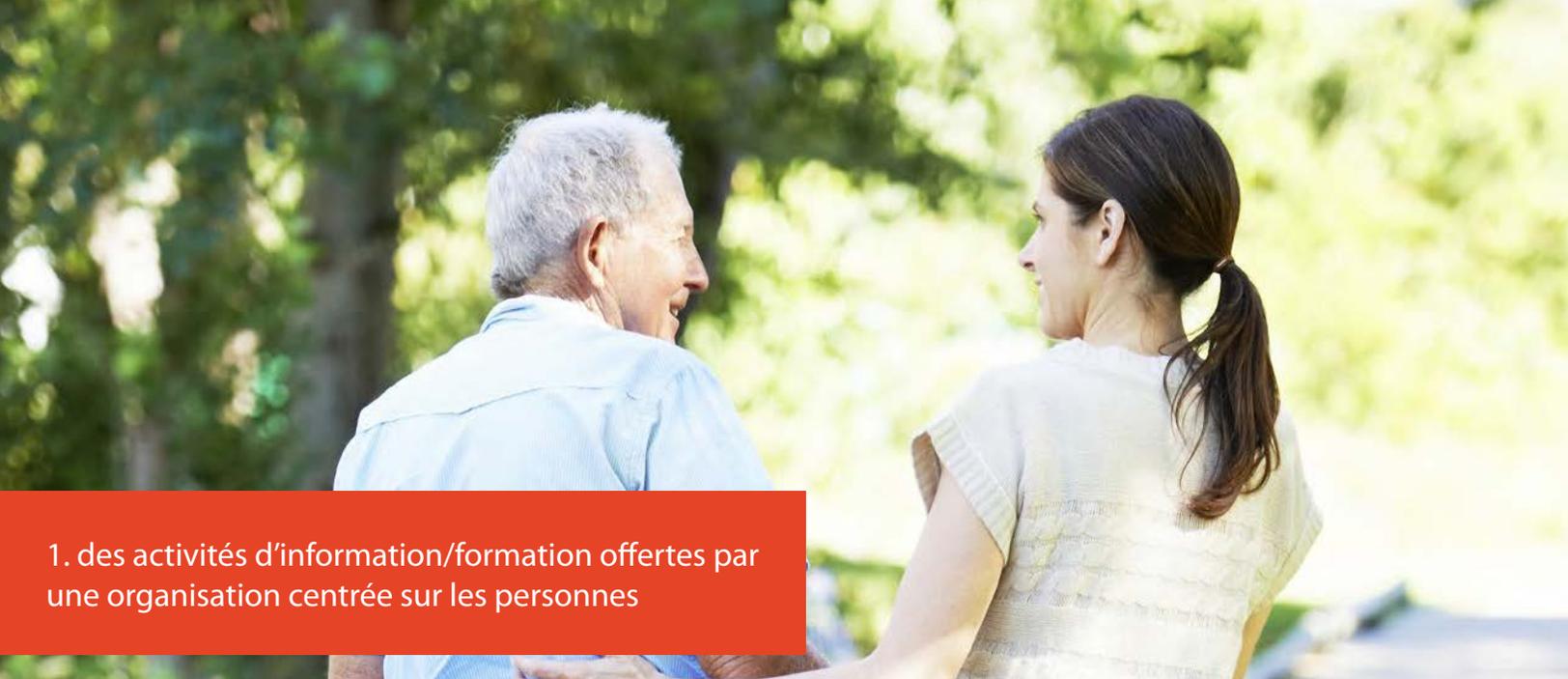
lappui.org/pratiquesprometteuses.

Enfin, vous remarquerez que certaines cases se trouvent dans la colonne « Requis », d'autres sous celle intitulée « Souhaité ». Cette qualification confère à chaque facette, chacune des lignes si vous préférez, un degré relatif d'importance. Bien que toutes soient des pratiques prometteuses, une facette « requise » nous est apparue encore plus gagnante par rapport à une facette « souhaitée ».

Une fois que vous aurez fait le tour de la grille, vous serez en mesure d'apprécier l'écart entre ce que vous faites déjà et les manières de faire réputées les plus gagnantes. Les cases non cochées, et tout particulièrement les rouges « requises », représentent des facettes de l'information/formation qui pourraient être particulièrement avantageuses à implanter dans le service que vous offrez.

1

**des activités
d'information/
formation
offertes par une
organisation
centrée sur les
personnes**



1. des activités d'information/formation offertes par une organisation centrée sur les personnes

A

L'organisation qui offre les activités d'information/formation s'est dotée d'une philosophie d'intervention clairement énoncée. Celle-ci est centrée sur l'aidant et préconise son autonomisation (*empowerment*).

	requis	souhaité
L'activité repose sur une approche centrée sur l'aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité se fonde sur des modèles théoriques appropriés et reconnus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le développement d'un lien de confiance est au centre de la relation entre l'intervenant et l'aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'approche reconnaît que l'aidant détient une réalité qui lui est propre : il est unique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'approche reconnaît que l'aidant assume plusieurs rôles à la fois : il n'est pas seulement aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B

La mission de l'organisation, l'approche qu'elle privilégie, les objectifs qu'elle s'est fixés, la clientèle qu'elle vise et les moyens pour la rejoindre sont cohérents entre eux et avec les activités proposées d'information/formation.

	requis	souhaité
L'activité vise l'objectif informationnel d'instruire sur différentes thématiques liées aux proches aidants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité vise un objectif de formation, tel que :		
Outiller le proche aidant pour faire face à son rôle d'aidant de façon harmonieuse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Améliorer la qualité de vie du proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.B (suite)

	requis	souhaité
L'activité cible des problèmes actuels et cherche à prévenir l'apparition de problèmes futurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité a comme objectif la promotion de la santé de l'aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité vise l'objectif informationnel de sensibiliser au rôle de proche aidant et de promouvoir ce rôle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité vise l'objectif informationnel d'instruire au sujet des services disponibles pour les proches aidants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité vise l'objectif de formation de contrer l'épuisement du proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité vise à offrir un soutien psychologique en plus des objectifs éducatifs en favorisant, par exemple, le partage des expériences entre proches aidants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2

**des activités
d'information/
formation
personnalisées
pour l'aidant**



2. des activités d'information/formation personnalisées pour l'aidant

C

Les activités d'information/formation sont offertes en considérant les attentes, les besoins et les caractéristiques de l'aidant.

	requis	souhaité
L'activité est orientée sur les besoins de l'aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'intervenant consigne les attentes et les besoins de l'aidant avant le début de l'activité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité s'adresse aux proches aidants dans leur langue et considère leur culture.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'intervenant tient compte des forces de l'aidant et des forces de l'aidé pour y référer au cours de l'activité.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

D

La programmation des activités est flexible et variée. Elle répond à différents besoins d'information et de formation. Elle aborde une diversité de thèmes.

	requis	souhaité
Selon l'objectif poursuivi, l'activité traite de plusieurs thématiques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les thématiques abordées sont développées en s'inspirant des besoins des aidants présents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.D (suite)

requis souhaité

Selon l'objectif poursuivi, l'activité peut aborder les thématiques suivantes :		
	requis	souhaité
Ce qu'est un proche aidant (définition, rôles et besoins).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Difficultés vécues par les proches aidants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion du stress chez le proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ressources disponibles pour venir en aide au proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prévention de l'épuisement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deuils vécus dans le rôle de proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relations interpersonnelles et importance de la vie sociale du proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stratégies d'adaptation pour faire face aux difficultés (résolution de problème, recadrage et soutien).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Façons d'articuler des demandes d'aide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentiments vécus par l'aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspects positifs du rôle d'aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Importance de mettre ses limites.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Droits des proches aidants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information sur les maladies de l'aidé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problèmes de comportement chez l'aidé en outillant le proche aidant à composer avec ces derniers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Changements d'humeur de l'aidé en outillant le proche aidant pour pouvoir composer avec ces comportements.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Directives anticipées et aspects juridiques (mandat, homologation, inaptitude, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptation de l'environnement physique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication entre le proche aidant et l'aidé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Processus ou planification de l'hébergement de l'aidé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspects financiers et fiscalité en lien avec la personne âgée et le proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mauvais traitements et négligence envers l'aidé et l'aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E

La programmation comprend des activités de groupe et des activités individuelles, proposées selon les particularités et les besoins observés.

	requis	souhaité
En format de groupe		
L'activité prévoit des rencontres de groupes d'une durée prédéterminée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité prévoit des rencontres en journée ou en soirée selon les demandes des proches aidants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le groupe compte un nombre de proches aidants adéquat pour le type d'activité proposée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En format individuel		
L'activité prévoit des rencontres en journée ou en soirée selon les demandes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des séances sur le Web sont offertes en tout temps pour les aidants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des blocs de rencontres sont offerts à des groupes fermés (une fois que le groupe est commencé pour un nombre déterminé de séances, de nouveaux participants ne peuvent pas s'y intégrer).		<input type="checkbox"/>
Dans la mesure du possible, l'activité d'information/formation regroupe des proches aidants ayant des caractéristiques comparables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F

Les activités sont accessibles au regard de la situation financière, du transport et de la proximité géographique. De plus, des mesures accessoires de répit sont prévues pour favoriser la participation des aidants.

	requis	souhaité
L'aidant peut s'inscrire directement auprès de l'organisme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour assurer l'accessibilité des services et leur pérennité, au moins une partie du budget de l'organisation est assurée par des fonds publics.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité est gratuite pour l'aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un transport est organisé pour permettre la participation de l'aidant à l'activité, assuré ou non par l'organisme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le répit est offert au proche aidant pour qu'il puisse participer à l'activité, assuré ou non par l'organisme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité est offerte, dans la mesure du possible, à proximité du lieu de résidence du proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3

**des activités
d'information/
formation qui
emploient
des stratégies
d'apprentissage
validées et
adaptées**



3. des activités d'information/formation qui emploient des stratégies d'apprentissage validées et adaptées

G

Les stratégies d'apprentissage utilisées recourent à des contenus théoriques et aux expériences des aidants.

	requis	souhaité
Des informations théoriques sont présentées au proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité favorise le partage d'expériences.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aidant dispose d'un espace pour partager son expérience.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les expériences personnelles des aidants sont utilisées comme matériel de base aux apprentissages plus théoriques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité est planifiée en employant des approches andragogiques pertinentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité est personnalisée en fonction de l'expérience des aidants présents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les exemples sont présentés en fonction de l'expérience des aidants présents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les exercices sont appliqués à des problématiques vécues par les aidants présents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aidant a l'occasion d'échanger des trucs et idées pour faire face aux difficultés.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'activité prévoit des exercices entre les rencontres pour que l'aidant puisse mettre en pratique la théorie.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

H

Les animateurs utilisent du matériel pédagogique qui favorise les apprentissages.

	requis	souhaité
L'intervenant possède un cahier pour l'aider à orienter et à animer les rencontres (théorie et exercices).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aidant reçoit du matériel informatif sur le contenu de l'activité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les espaces et le matériel utilisés sont adéquats au regard de l'activité proposée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des supports à l'apprentissage (vidéo, DVD, présentation visuelle, etc.) sont prévus pour l'animation de l'activité de formation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aidant reçoit de l'information regroupant des outils et des feuillets d'informations complémentaires à ce qui a été présenté lors de l'activité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4

**des activités
d'information/
formation offertes
par du personnel
qualifié et formé**



4. des activités d'information/formation offertes par du personnel qualifié et formé

L'organisation utilise des critères de sélection concernant les attitudes et les compétences recherchées chez les salariés et les bénévoles.

	requis	souhaité
Les attitudes attendues de l'intervenant sont :		
Capacité d'écoute active.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacité d'empathie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attitudes cohérentes avec la philosophie de l'organisme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les compétences attendues de l'intervenant comprennent :		
Bonne connaissance de la problématique des aidants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bonne connaissance de la maladie des aidés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Habilités sur le plan pédagogique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacité d'animer des groupes lorsqu'il s'agit d'une formule de groupe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacité d'innover pour faire évoluer le programme en fonction des besoins changeants de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

J

L'organisation offre à son personnel une formation ainsi que des mesures de soutien.

	requis	souhaité
Le personnel affecté à l'activité est formé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'intervenant a reçu une formation sur la philosophie de l'organisme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'intervenant a reçu une formation spécifique sur le programme d'information et de formation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'intervenant a accès à un suivi de type coaching.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'intervenant possède des connaissances sur le réseau de la santé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'intervenant accède à de la formation continue offerte sur différentes thématiques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5

**des activités
d'information/
formation offertes en
complémentarité et
en collaboration**



5. des activités d'information/formation offertes en complémentarité et en collaboration

K

Les activités d'information/formation sont complémentaires à d'autres activités et services offerts sur le territoire.

	requis	souhaité
L'organisation coordonne ses services en tenant compte des autres services offerts sur le territoire pour s'assurer de compléter et de ne pas dédoubler l'offre de service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une gamme de services complémentaires sont assurés sur le territoire en plus de l'information/formation, notamment du soutien psychologique et du répit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La collaboration est requise avec les autres organismes et les établissements de santé et services sociaux de la région pour le recrutement des participants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les services d'information/formation sont développés à partir d'une connaissance des besoins de la clientèle sur le territoire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'activité est développée à partir d'une étude de besoins des proches aidants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'organisme collabore avec les autres organismes communautaires du territoire qu'il couvre.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'organisme collabore avec les établissements de santé et services sociaux du territoire qu'il couvre.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Les services complémentaires sont assurés par l'organisme ou ses partenaires.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'organisation offre des services de soutien psychologique ou peut recommander au proche aidant un service de soutien psychologique externe.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6

**des activités
d'information/
formation
évaluées**



6. des activités d'information/
formation évaluées

L

L'organisation s'assure d'avoir des mécanismes d'évaluation réguliers et efficaces pour que les activités répondent aux besoins des aidants. Elle se dote d'indicateurs pour mesurer leur qualité.

	requis	souhaité
Un questionnaire post-formation est proposé à l'aidant pour évaluer ses apprentissages.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'organisme suit certains indicateurs significatifs de la qualité de ses services, dont la satisfaction des participants en fonction des objectifs des activités.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En cas de désistement de l'aidant, ses motifs sont identifiés et répertoriés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Membres du comité des pratiques prometteuses

Le CPP est un comité initié par l'Appui. Il se veut un lieu de réflexion, de partage d'expertise et d'influence en regard des pratiques prometteuses auprès des proches aidants d'aînés, dans l'optique d'aider les partenaires à toujours faire mieux.

Les personnes qui suivent, membres du Comité des pratiques prometteuses, ont participé aux travaux. Nous leur sommes reconnaissants de leur rigueur et de leur générosité.

L'Appui pour les proches aidants

- Julie BICKERSTAFF
- Pierre GRENIER, consultant
- Sylvie GRENIER

Appuis régionaux

- Lucie GAGNON, Montréal
- Sonia LESSARD, Montérégie

Baluchon Alzheimer

- Guylaine MARTIN

Carpe Diem

- Nicole POIRIER

Centre d'expertise en santé de Sherbrooke

- Stéphane DUBUC

CSSS Cavendish

- Pam ORZECK
- Marjorie SILVERMAN

Fédération des Sociétés Alzheimer du Québec

- Gérald HUBERT
- Lise LALANDE

Institut universitaire de gériatrie de Montréal

- Francine DUCHARME

Ministère de la Santé et des Services sociaux

- Daniel HETU

Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)

- Mario TARDIF
- Lily TREMBLAY

Réseau Entre-Aidants

- Mark STOLOW

Université Laval

- Jean VEZINA

Université McGill

- Robin COHEN