
Collectivités-amies des aînés au Canada :

Guide de mise en œuvre à l'échelon de la collectivité



Agence de la santé
publique du Canada

Public Health
Agency of Canada



Centre
on
Aging
Nova Scotia

*Promouvoir et protéger la santé des Canadiens grâce au leadership,
aux partenariats, à l'innovation et aux interventions en matière de santé publique.*
— Agence de la santé publique du Canada

Ce document a été préparé par le Centre de recherche sur le vieillissement
de la Nouvelle-Écosse, Université Mount Saint Vincent,
pour l'Agence de la santé publique du Canada.

Also available in English under the title:
Age-Friendly Communities in Canada: Community Implementation Guide

Agence de la santé publique du Canada
www.santepublique.gc.ca/

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2012
Cat. : HP10-22/1-2012F-PDF
ISBN : 978-1-100-99499-4

Table des matières

Remerciements	4
Introduction	5
Section 1 : Créer sa collectivité-amie des aînés.....	8
1.1 Établir un comité consultatif pour la collectivité-amie des aînés.....	8
1.1.1 Identifier des intervenants et des partenaires clés	8
1.1.2 Obtenir l'engagement d'intervenants et de partenaires.....	10
1.1.3 Créer un comité consultatif	10
1.2 Faire adopter une résolution par le conseil	11
1.2.1 Lancer l'initiative de collectivité-amie des aînés dans sa collectivité.....	11
1.3 Élaborer un plan d'action pour sa collectivité-amie des aînés.....	12
1.3.1 Évaluer sa collectivité	12
1.3.2 Organiser son information.....	14
1.3.3 Partager son information.....	15
1.3.4 Établir les buts et les objectifs de son plan d'action	15
1.3.5 Établir les priorités de son plan d'action.....	16
1.4 Rendre public son plan d'action pour la collectivité-amie des aînés	17
1.4.1 Mettre en œuvre son plan d'action.....	17
1.5 Mesurer les activités et produire des rapports publics sur le plan d'action.....	19
1.5.1 Questions d'évaluation des jalons et documentation pertinente	19
Section 2 : Échange des leçons apprises — Communiquer les histoires de réussites associées à son initiative de collectivité-amie des aînés	23
2.1 Quel est le message?.....	23
2.2 À qui s'adresse le message?	23
2.3 Comment diffuser le message?.....	23
2.3.1 Articles	24
2.3.2 Communiqués de presse	24
2.3.3 Messages d'intérêt public.....	24
2.3.4 Bulletins	25
2.3.5 Brochures, dépliants et affiches	25
2.3.6 Événements	25
2.3.7 Création de contenu en ligne au moyen des médias sociaux	25
2.3.8 Communication avec des blogueurs et des baladodiffuseurs	26
2.4 Examiner son plan de communication.....	26
Section 3 : Conclusion.....	27
Section 4 : Sources d'information et lectures complémentaires.....	28

Remerciements

Le présent document a vu le jour grâce aux contributions de bon nombre de personnes qui sont intéressées à faire progresser l'initiative de collectivités-amies des aînés au Canada.

Nous remercions les représentants des organismes communautaires et gouvernementaux ainsi que les chercheurs participant aux travaux portant sur la notion des collectivités-amies des aînés qui ont pris part aux entrevues menées à l'occasion de l'élaboration du présent document.

Introduction

Du fait que la population du Canada vieillit rapidement, il est particulièrement important de soutenir les Canadiens âgés dans les milieux où ils vivent. La mise en œuvre de collectivités plus favorables aux aînés est un moyen prometteur d'aider efficacement ceux-ci à demeurer en santé, actifs et autonomes et à apporter leur contribution à leur famille et à leur collectivité (Organisation mondiale de la Santé, 2007).

En 2000, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a lancé le projet mondial *Villes-amies des aînés*. Le but de ce projet était de promouvoir la formation de collectivités accessibles et inclusives qui soutiennent le vieillissement actif. L'OMS définit le vieillissement actif comme étant le « processus consistant à optimiser les possibilités de bonne santé, de participation et de sécurité afin d'accroître la qualité de vie pendant la vieillesse » (*Vieillir en restant actif : Cadre d'orientation*, OMS, 2002).

Le *Guide mondial des villes-amies des aînés* de l'OMS souligne les caractéristiques essentielles d'une ville-amie des aînés, regroupant ces dernières selon huit thèmes de discussion — ou domaines. Ce projet international a été conçu grâce à l'apport de citoyens âgés de 33 villes réparties dans 22 pays à travers le monde. Des aînés représentant quatre villes canadiennes y ont participé par l'entremise du travail de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) et de ses partenaires de la Colombie-Britannique, du Manitoba, du Québec et de la Nouvelle-Écosse.

Huit thèmes de discussion sur la ville-amie des aînés, tirés du *Guide mondial des villes-amies des aînés* de l'OMS

1. Espaces extérieurs et bâtiments
2. Transports
3. Logement
4. Participation au tissu social
5. Respect et inclusion sociale
6. Participation citoyenne et emploi
7. Communication et information
8. Soutien communautaire et services de santé

Le nombre de collectivités canadiennes qui se sont engagées à devenir plus accueillantes et conviviales pour les aînés s'élève à plus de 560 (donnée de 2011). Ces collectivités modifient les politiques, les services et les structures associés à l'environnement physique et social pour mieux soutenir les personnes âgées et leur

permettre de « vieillir activement ». Plusieurs provinces canadiennes ont également mis en place des structures pour soutenir les collectivités dans les efforts qu'elles consentent pour devenir plus accueillantes et conviviales pour les aînés.

L'ASPC fait la promotion de la mise en œuvre du modèle de collectivités-amies des aînés (CAA) dans l'ensemble du Canada en travaillant avec les provinces et les territoires, en sollicitant la participation de partenaires ainsi qu'en partageant des expériences et des ressources avec des citoyens, des organismes communautaires et d'autres groupes intéressés à faire de leur collectivité une CAA. Le présent guide, intitulé *Collectivités-amies des aînés au Canada – Guide de mise en œuvre à l'échelon de la collectivité*, constitue l'une des ressources conçues par l'ASPC et mises à la disposition des collectivités pour les aider à lancer, à mettre en œuvre et à évaluer leur initiative de collectivité-amie des aînés. Il est facile à utiliser et renferme beaucoup d'information concrète et d'idées qui peuvent aider toutes les collectivités à devenir plus favorables aux aînés.

Qui peut utiliser le présent guide?

Bon nombre de citoyens et de groupes souhaitent faire de leur collectivité une CAA :

- aînés;
- propriétaires d'entreprises;
- urbanistes;
- groupes communautaires;
- maires et autres dirigeants municipaux;
- coordonnateurs de loisirs.

Le présent guide a été conçu pour être utilisé par quiconque souhaite traduire en action ses idées et sa vision d'une collectivité plus favorable aux aînés. Cette action peut être concentrée sur un ou plusieurs secteurs différents de la collectivité – comme la santé et les services sociaux, les parcs et les loisirs, les services de police et les entreprises – et intégrer les approches relatives aux CAA aux plans, aux politiques et aux services.

Quel est le contenu du présent guide?

Le guide vous montre comment :

- évaluer dans quelle mesure votre collectivité est favorable aux aînés;
- obtenir la participation des citoyens;
- établir des buts;
- créer un plan;
- exécuter le plan;
- évaluer si les buts établis dans le plan ont été atteints;
- partager les résultats avec d'autres intervenants.

Le guide se divise en quatre sections. La section 1 présente des idées concrètes sur l'évaluation de votre collectivité et la mise en place de processus qui permettront de rendre votre collectivité plus favorable aux aînés. La section 2 montre comment partager avec d'autres vos succès et ce que vous aurez appris. À la section 3, vous trouverez une conclusion et à la section 4, une liste de sources d'information utiles et de lectures complémentaires.

Une *Boîte à outils* distincte a également été créée; elle renferme des idées concrètes, des gabarits et des listes de vérification qui vous aideront à toutes les étapes qui jalonnent le processus de création d'une collectivité-amie des aînés.

La Boîte à outils

L'Agence de la santé publique du Canada a également conçu une *Boîte à outils* complémentaire, laquelle contient des outils concrets et des ressources pour aider votre collectivité à devenir plus accueillante pour les aînés. Ces outils sont de magnifiques exemples de plans de travail, d'échéanciers, de listes de vérification, de listes de bailleurs de fonds et de lignes directrices venant de partout au Canada qui vous aideront à mettre en œuvre votre initiative et à évaluer les progrès que vous aurez accomplis pour devenir une collectivité-amie des aînés.

Cette *Boîte à outils* a été conçue à l'intention des aînés, des propriétaires d'entreprises, des urbanistes, des groupes communautaires, des maires et autres dirigeants municipaux, des coordonnateurs de loisirs et d'autres citoyens concernés qui s'intéressent à la mise au point ou au renouvellement des stratégies de promotion d'une collectivité-amie des aînés. Pour faire en sorte que vous adoptiez de façon systématique des pratiques de communication optimales permettant la transmission uniforme et efficace de messages relatifs à la promotion d'une collectivité-amie des aînés, la *Boîte à outils* fournit :

- du matériel qui vous orientera dans la création et la mise en œuvre de votre campagne de promotion d'une collectivité-amie des aînés auprès de vos concitoyens;
- des orientations sur la communication des étapes de votre campagne de promotion d'une collectivité-amie des aînés auprès des intervenants et de vos concitoyens;
- des exemples, des gabarits, des listes de vérification, un communiqué de presse et des adresses URL vers des sites Web faisant la promotion de collectivités-amies des aînés.

Tout au long du texte, vous verrez des références à la *Boîte à outils*. Chaque outil de cette boîte a été numéroté pour que vous puissiez le repérer facilement.

Section 1 : Créer sa collectivité-amie des aînés

L'expérience des collectivités canadiennes qui ont entrepris des changements positifs depuis un certain nombre d'années a éclairé l'élaboration de cinq jalons essentiels dans le processus à suivre pour devenir une collectivité-amie des aînés. Cette approche reconnaît le fait que les collectivités n'ont pas toutes les mêmes besoins ni les mêmes capacités en regard des huit domaines d'une collectivité-amie des aînés.

À noter : Les jalons des CAA, listés ci-dessous, ont été numérotés uniquement à des fins d'organisation et de consultation du présent guide; leur ordre ne se veut pas un ordre d'accomplissement.

Les jalons des CAA sont les suivants :

1. Établir un comité consultatif auquel des aînés participent activement;
2. Faire prendre par le conseil municipal une résolution dont le but est de soutenir et de promouvoir activement les mesures visant à mettre la collectivité sur la voie pour devenir amie des aînés;
3. Établir un plan d'action robuste et concret qui correspond aux besoins exprimés par les aînés dans la collectivité;
4. Rendre public le plan d'action pour montrer qu'il y a une volonté d'agir;
5. S'engager à mesurer les activités ainsi qu'à examiner et à rendre publics les résultats du plan d'action.

1.1 Établir un comité consultatif pour la collectivité-amie des aînés

La première étape de la constitution d'une CAA est de solliciter l'engagement de citoyens et d'organismes clés. Une coalition de l'ensemble des intervenants d'une collectivité ou un comité consultatif est plus susceptible d'obtenir des résultats qu'un citoyen ou un groupe qui tenterait d'accomplir seul tout le travail.

Le processus qui amène la collectivité à se rallier à l'initiative et à établir une équipe suit les étapes ci-après.

1.1.1 Identifier des intervenants et des partenaires clés

Commencez par identifier les intervenants clés — ceux qui ont un intérêt direct ou qui sont les plus susceptibles d'être touchés par le processus d'établissement de la collectivité-amie des aînés (voir la *Boîte à outils* – Outil 1 pour consulter la liste des intervenants possibles). Il est essentiel d'inclure des résidents âgés, car ils ont un intérêt premier à l'égard des résultats du processus. Du fait que les principes fondamentaux de la participation et de l'inclusion orientent ce processus, il importe d'inclure des citoyens de différents groupes socio-économiques, des représentants de divers groupes culturels/ethniques, des communautés des Premières Nations, des groupes de gais et lesbiennes, des personnes ayant de solides connaissances de la

collectivité et, enfin, des personnes qui peuvent soutenir le processus en offrant bénévolement de leur temps, des espaces pour les réunions et les activités, des fonds et d'autres ressources.

Bon nombre d'organismes au sein de votre collectivité peuvent avoir déjà œuvré à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens âgés sans avoir pris part à l'initiative des CAA. Tentez d'identifier ces organismes et de les engager comme partenaires. Ils pourront aider le comité consultatif à :

- relever les projets déjà en cours (s'ils existent) qui sont susceptibles d'être considérés comme des initiatives de collectivité-amie des aînés afin d'éviter le chevauchement des efforts;
- former des partenariats avec des citoyens qui possèdent déjà une solide connaissance de la collectivité ainsi qu'une expertise susceptible de mettre en valeur le processus d'établissement de la collectivité-amie des aînés.

Pour établir une liste des groupes et des organismes locaux qui reflète les différents secteurs au sein de votre collectivité, communiquez avec la bibliothèque publique locale, la chambre de commerce ainsi que les planificateurs et dirigeants municipaux.

Par exemple, vous pourriez vouloir inclure les secteurs suivants¹ :

- grand public et bénéficiaires de soins de santé ou de services, y compris leurs aidants naturels;
- personnel de première ligne qui travaille directement avec le grand public, les clients ou les consommateurs;
- chefs de file au sein de la collectivité, leaders organisationnels, responsables de politiques et décideurs (p. ex. fonctionnaires municipaux);
- autres groupes ou organismes qui planifient et préconisent des collectivités saines, durables et accessibles;
- professionnels de la santé publique qui travaillent dans des domaines connexes comme la prévention des blessures et des chutes, l'activité physique, les collectivités saines, la santé et l'environnement construit par l'homme;
- fournisseurs de services (des secteurs privés ou sans but lucratif) dans les domaines de la santé, du transport, du logement et des autres services à la collectivité;
- planificateurs – organismes municipaux, sans but lucratif et du secteur privé;
- établissements d'enseignement – collèges communautaires, centres de recherche universitaires.

¹ Université de Waterloo, Murray Alzheimer Research and Education Program, « Age Friendly Communities: Tools for Building Strong Communities – Getting Started »
http://afc.uwaterloo.ca/getting_started.html

1.1.2 Obtenir l'engagement d'intervenants et de partenaires

Votre collectivité est-elle prête et désireuse d'entreprendre une transformation pour devenir plus accueillante et conviviale pour les aînés? Dans l'affirmative, il importe de vous assurer que vous disposez de ressources organisationnelles suffisantes et que vous avez obtenu l'engagement d'un nombre suffisant d'intervenants et de partenaires pour soutenir le processus.

Un moyen d'obtenir l'engagement des intervenants et des partenaires consiste à organiser des événements à l'échelle de la collectivité comme des séances de discussion ouverte ou une première réunion communautaire sur le lancement de l'initiative. Assurez-vous que des résidents âgés participent au processus. Il est utile d'obtenir l'engagement initial :

- d'un organisme responsable ou d'un groupe communautaire en mesure de parrainer le processus;
- d'organismes en mesure d'offrir un soutien et des ressources;
- de chefs politiques occupant un poste clé, comme le maire, les conseillers municipaux et les députés fédéraux ou provinciaux, en mesure d'offrir leur soutien.

Rencontrez les représentants de groupes et d'organismes locaux qui sont les plus susceptibles de servir de porte-paroles de l'initiative. Fournissez-leur de l'information sur le modèle de collectivité-amie des aînés en consultant le lien : www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/publications/public/healthy-sante/comm-coll/index-fra.php Si possible, faites participer un représentant de l'administration locale aux premières étapes de votre initiative, car le premier objectif du comité sera de présenter et de faire adopter une résolution.

1.1.3 Créer un comité consultatif

Choisissez des personnes parmi les groupes et organismes indiqués ci-dessus pour former le comité consultatif. Le fait de siéger au comité consultatif officialise l'engagement de ces personnes et en fait foi aux yeux de l'ensemble de la collectivité. Une fois que vous aurez mis sur pied ce comité, vous aurez atteint un jalon important.

Voici une liste de questions qui vous aideront à choisir les membres du comité consultatif.

- Quelles sont les compétences, les informations et les ressources qui vous seront nécessaires?
- Quels sont les services, les installations et l'expertise dont vous disposez déjà dans votre collectivité?
- Quels sont les services et l'expertise que d'autres groupes peuvent vous offrir?
- Quels sont les membres de la collectivité qui pourraient vous aider à faire passer le message relatif à la promotion d'une CAA ou à faire connaître cette cause?

(Voir la *Boîte à outils* – Outils 2 et 3 pour de l'information supplémentaire sur la mise sur pied d'un comité consultatif.)

Établir un mandat pour le comité consultatif

L'établissement d'un mandat pour le comité aidera à clarifier les rôles et les responsabilités de ses membres. Le comité pourrait tenir des réunions d'orientation et des discussions en tête-à-tête avec des citoyens clés pour les informer des buts et de la vision d'une collectivité-amie des aînés et pour obtenir leur soutien et leur engagement. L'engagement des organismes et autres groupes doit être consigné dans une lettre précisant leurs intentions et la nature du soutien qu'ils apporteront (voir la *Boîte à outils* – Outil 4 pour un exemple de lettre).

La nomination, par le comité consultatif, d'un coordonnateur de projet est également une bonne idée. Le but premier de cette personne sera de maintenir la concentration et la motivation de tous les membres et de veiller à ce que le processus se déroule comme prévu. Le coordonnateur pourrait être une personne connue pour l'excellence de ses compétences de leader, par exemple le responsable d'un organisme local d'aînés, le coordonnateur des services de loisirs de la ville, un employé d'un organisme communautaire local ou un entrepreneur local.

1.2 Faire adopter une résolution par le conseil

L'officialisation de l'engagement de votre collectivité à devenir plus favorable aux aînés constitue un autre jalon. Cet engagement peut être pris de diverses façons, la plus fondamentale étant l'adoption d'une résolution à l'échelon municipal. Une résolution du conseil (voir la *Boîte à outils* – Outil 5) fournira aux élus municipaux de l'information sur la façon de procéder. La résolution rendra possible l'intégration des actions menées en faveur des aînés dans les projets actuels et futurs de développement communautaire. Elle fournira des orientations au personnel municipal au moment où celui-ci élaborera ses plans de travail annuels et sera prise en considération dans les processus de planification officielle de la collectivité, de planification stratégique et de planification budgétaire.

1.2.1 Lancer l'initiative de collectivité-amie des aînés dans sa collectivité

Une fois que la résolution aura été adoptée, le temps sera venu de lancer l'initiative de collectivité-amie des aînés dans votre collectivité. Le meilleur moyen de franchir cette étape est d'organiser un événement auquel l'ensemble des citoyens sera convié. Si l'événement est bien planifié et créatif, il contribuera à sensibiliser davantage les citoyens à l'initiative, à susciter l'enthousiasme à l'égard de la vision de la collectivité-amie des aînés et à recueillir un soutien supplémentaire auprès d'un vaste éventail d'intervenants.

À l'occasion du lancement, présentez l'idée de procéder à l'évaluation de votre collectivité en tant que collectivité-amie des aînés. Si votre comité le souhaite, il peut utiliser les listes de contrôle indiquant les caractéristiques d'une ville ou d'une collectivité rurale et éloignée amie des aînés (voir la *Boîte à outils* – Outil 6) à l'occasion du lancement pour obtenir la rétroaction des participants sur la mesure dans laquelle votre collectivité est favorable aux aînés.

1.3 Élaborer un plan d'action pour sa collectivité-amie des aînés

Le plan d'action est un document qui énonce les buts et les objectifs que vous vous fixez et détermine les activités ou les actions à entreprendre. Habituellement, un plan d'action est établi pour une période minimale de cinq ans et il vous aide à orienter les changements et le progrès. Avant d'élaborer votre plan d'action, il importe d'effectuer une évaluation des forces et des faiblesses de votre collectivité en fonction des caractéristiques recommandées d'une collectivité-amie des aînés. Grâce à cette évaluation, vous serez en mesure de décider des changements que vous voulez apporter à votre collectivité, et de la manière dont vous allez vous y prendre.

1.3.1 Évaluer sa collectivité

Pour amorcer cette étape, vous devez vérifier à quoi ressemble votre collectivité (p. ex. caractéristiques démographiques, services et ressources), jusqu'à quel point elle est déjà favorable aux aînés et comment elle pourrait s'améliorer au fil du temps. Une évaluation complète vous montrera également ce qui fonctionne déjà bien dans votre collectivité, c'est-à-dire, entre autres, la manière dont les programmes, services et structures en place soutiennent la mise en place d'une collectivité amie-des aînés. Par exemple, quels aspects de votre collectivité sont conviviaux pour les aînés et pourquoi? Quelles sont les forces de la collectivité? Quelles sont les caractéristiques qui la rendent invitante pour les adultes âgés?

Une évaluation peut également faire ressortir quels aspects de votre collectivité ne sont pas favorables aux aînés et pour quelle raison. Quelles sont les faiblesses et comment pourrait-on apporter des améliorations? L'examen des faiblesses peut servir de point de départ aux discussions sur les améliorations qui s'imposent. Il peut également vous aider à déterminer une base de référence par rapport à laquelle vous pourrez mesurer les progrès accomplis et établir des priorités en matière de mesures à prendre et de changements à apporter.

Il importe d'établir un échéancier pour l'organisation et l'évaluation de l'information. Vous pouvez effectuer l'évaluation vous-même ou envisager d'embaucher un chercheur ou une autre personne possédant de l'expérience dans le domaine de l'évaluation communautaire et de la rédaction de rapports. Si vous choisissez de mener l'évaluation vous-même, vous trouverez ci-après certaines lignes directrices générales sur l'évaluation communautaire.

Recueillir des données/de l'information aux fins de l'évaluation de sa collectivité

Pour brosser un tableau de votre collectivité et de ses caractéristiques, consultez les Profils des communautés sur le site Web de Statistique Canada afin de trouver l'information concernant votre municipalité (voir la *Boîte à outils* – Outil 7). Vous pourrez obtenir gratuitement de l'information de base recueillie au cours du dernier recensement. Toutefois, vous devrez payer si vous désirez obtenir un tableau plus détaillé de la situation de votre collectivité. Cette information vous donnera un aperçu de votre collectivité en ce qui concerne l'âge et le sexe, la composition des ménages, l'origine ethnique, le niveau d'instruction et le revenu des ménages. Recueillez également de l'information sur la santé de votre population âgée. Si une partie de cette information n'est pas accessible au public en ligne, Statistique Canada peut vous fournir de l'information sur mesure au sujet de votre collectivité.

Vous pouvez utiliser diverses méthodes pour obtenir des renseignements de base sur la convivialité de votre collectivité à l'égard des aînés :

- entrevues (p. ex. représentants élus et autres citoyens clés au sein de la collectivité);
- groupes de discussion;
- sondages (en ligne et sur papier).

Entrevues

Les entrevues sont une façon pratique d'obtenir de l'information sur les croyances, les connaissances, les valeurs, les attitudes, les comportements et les intentions d'agir des personnes. Les entrevues de « répondants clés » peuvent être effectuées auprès d'intervenants, comme des fournisseurs de services, des urbanistes ou des dirigeants de groupes d'aînés. Elles peuvent se dérouler en personne ou par téléphone. Posez des questions ouvertes et allouez suffisamment de temps à la personne interviewée pour partager ses idées et ses opinions. Évitez de poser des questions dont la réponse peut se résumer à oui ou non.

Groupes de discussion

Les groupes de discussion sont un excellent moyen d'entendre la voix de groupes particuliers, notamment les groupes d'aînés vulnérables (p. ex. aînés isolés, immigrants), ceux qui vivent dans la pauvreté et les aidants naturels. Le fait de s'assurer que tous les membres et secteurs de la collectivité peuvent se faire entendre au cours du processus va de pair avec le principe clé de l'inclusion.

Une personne de votre collectivité ayant de bonnes compétences d'animateur pourrait mener vos groupes de discussion. Vous pourriez également embaucher une personne pour animer tous les forums communautaires, y compris les groupes de discussion et les tables rondes (voir *Autres méthodes*), afin d'assurer l'uniformité du débat. C'est dans ce contexte qu'un partenariat avec un organisme sans but lucratif ou un centre de recherche universitaire est d'une aide précieuse. Toutefois, si vos ressources ne le permettent pas, vous pouvez également mener vos propres groupes de discussion. (Pour obtenir de l'information sur la manière d'organiser et de diriger un groupe de discussion, voir la *Boîte à outils* – Outils 8 et 9.)

Sondages

Les sondages constituent un autre moyen de recueillir de l'information. Les questionnaires peuvent être distribués à bon nombre d'endroits : magasins, bureaux de poste, églises, salles de fêtes, centres pour aînés, etc. Les groupes de discussion peuvent vous aider à relever les questions les plus pertinentes à inclure dans un sondage.

Une autre méthode de sondage consiste à élaborer une fiche d'évaluation tenant sur une page et à inviter les résidents à soumettre leurs propositions et leurs idées sur la manière de rendre leur collectivité plus favorable aux aînés (voir la *Boîte à outils* – Outil 10 pour un exemple de sondage qui a déjà été utilisé à l'échelle d'une collectivité et qui peut être publié en ligne ou diffusé par d'autres moyens si vous reconnaissez la contribution de la source dans vos documents).

Autres méthodes

Il existe d'autres moyens plus informels par lesquels vous pouvez recueillir de l'information à l'aide des listes de contrôle pour les projets favorables aux aînés (voir la *Boîte à outils* – Outil 6).

Les fonctionnaires municipaux peuvent demander à leurs organismes d'évaluer la mesure dans laquelle leurs services sont favorables aux aînés. Des tables rondes avec des experts de secteurs clés comme les projets immobiliers, les entreprises, les activités civiques, le transport, la planification municipale et l'aménagement physique, les services sociaux et les soins de santé peuvent également fournir de l'information utile.

Pour répondre aux besoins de ceux qui ne peuvent participer aux forums, envisagez de créer un site Web et invitez les citoyens à répondre à la liste de vérification en ligne, à envoyer leurs propositions par courriel ou encore à transmettre un formulaire de rétroaction rempli au conseil ou à un organisme désigné. Indiquez une adresse postale et un numéro de téléphone pour ceux qui souhaitent répondre par la poste ou par téléphone.

1.3.2 Organiser son information

Déterminez les messages clés qui sont ressortis de l'information recueillie sur les forces et les faiblesses de votre collectivité en fonction des huit domaines d'une collectivité-amie des aînés (voir les thèmes de discussion sur la ville-amie des aînés tirés du *Guide mondial des villes-amies des aînés* de l'OMS et indiqués au chapitre d'introduction du présent guide).

Examinez les thèmes et les idées qui reviennent entre les différents groupes de discussion. Par exemple, les fournisseurs de services, les aidants naturels et les adultes âgés indiquent-ils que bon nombre de services au sein de votre collectivité sont inaccessibles, ou encore qu'il n'y a pas suffisamment d'adultes âgés représentés dans des conseils décisionnaires clés de votre collectivité? Examinez le degré de consensus sur les forces de votre collectivité. Y a-t-il des initiatives ou d'autres occasions dont vous pourriez tirer profit?

1.3.3 Partager son information

Ce que vous avez appris doit être partagé avec la collectivité. Une bonne manière de s'acquitter de cette tâche est d'écrire un rapport sur vos résultats à l'intention des intervenants clés (p. ex. ceux qui ont participé à l'évaluation, groupes d'aînés locaux, chambre de commerce, autorité sanitaire locale). Ce rapport est un élément important du processus, car il établit un tableau de référence de la collectivité à partir duquel des changements peuvent être évalués (voir la *Boîte à outils* – Outil 11). Un résumé d'une page de votre rapport peut être publié dans votre journal local et dans les bulletins des conseillers municipaux. Vous pouvez également publier les résultats de l'évaluation sur différents sites Web. En réalité, bon nombre de collectivités de partout au Canada utilisent maintenant Internet pour diffuser leurs résultats.

1.3.4 Établir les buts et les objectifs de son plan d'action

Le processus d'établissement des buts et des objectifs peut être délicat. Des ressources limitées, un échéancier serré, des besoins ou des programmes contradictoires au sein de la collectivité, l'opinion publique et d'autres facteurs jouent un rôle. Cependant, l'établissement de buts, d'objectifs et de priorités est très important pour aider votre collectivité à entreprendre des changements. Relevez les domaines qui requièrent le plus d'attention et considérez ce que vous aimeriez voir se produire ou changer. C'est de cette manière que vous allez énoncer vos buts dans votre plan d'action. Par exemple, l'évaluation peut vous révéler que les citoyens âgés ne participent pas souvent aux activités sociales, intellectuelles, civiques et de loisirs. Parmi les obstacles relevés peuvent figurer des difficultés au chapitre des transports ou un intérêt limité pour ces activités. Le plan d'action peut faire partie d'un plan stratégique plus vaste de votre collectivité, ou encore vos actions en faveur des aînés peuvent être intégrées à des processus et à des priorités déjà établis.

Vous voudrez peut-être énoncer votre but et vos objectifs comme suit :

But 1 : Accroître la participation des citoyens âgés aux événements collectifs et aux activités communautaires.

Objectif 1.1 Accroître le nombre d'organismes qui intègrent une vision favorable aux aînés dans leur planification de programmes.

Objectif 1.2 Offrir des occasions pertinentes d'activités sociales et de loisirs à l'intention des citoyens âgés.

Objectif 1.3 Tenter de créer deux postes de conseillers municipaux pour des personnes âgées.

Objectif 1.4 Créer deux postes au conseil local de santé communautaire pour des personnes âgées.

Objectif 1.5 Améliorer les services de transport en place ou en mettre sur pied de nouveaux.

Votre plan d'action peut comporter un ou plusieurs buts, selon les résultats de votre évaluation et selon les domaines d'une CAA, parmi les huit considérés, qui sont pertinents pour votre collectivité.

Assurez-vous que les objectifs sont « **SMART** », c'est à dire **spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et limités dans le temps**. Certains objectifs nécessiteront l'engagement d'un éventail d'intervenants et exigeront davantage d'actions ou d'activités particulières pour pouvoir être mis en œuvre. Dans les exemples énumérés ci-dessus, le deuxième objectif nécessitera que l'on mène une enquête sous une forme ou une autre pour déterminer les occasions que les personnes âgées pourraient considérer comme pertinentes. Certains des objectifs relevés peuvent être rattachés à des considérations politiques ou budgétaires. D'autres exigeront une remise en question des idées sur les programmes et activités déjà en place. L'idée sous-jacente est que si les objectifs sont atteints, le but, qui est d'accroître la participation des personnes âgées, sera alors atteint.

1.3.5 Établir les priorités de son plan d'action

Il importe d'établir un ordre de priorité des buts décrits dans le plan d'action. L'établissement des priorités nécessitera que vous releviez les buts qui demanderont une attention immédiate. Vous est-il possible de vous appuyer sur une initiative déjà en cours? Qu'est-ce que vous aurez le plus de chance d'accomplir dans votre collectivité à la lumière des ressources (p. ex. expertise, bénévoles, autres biens collectifs) et des fonds disponibles?

Voici quelques conseils supplémentaires pour l'établissement de priorités.

- Déterminez ce que les citoyens et les partenaires clés considèrent comme des enjeux importants.
- Établissez ensemble les priorités et les stratégies.
- Assurez-vous que tout le monde comprend et accepte le processus que vous avez suivi pour recommander et adopter les priorités définitives (p. ex. évaluation de la collectivité, examen des ressources locales).
- Harmonisez les priorités, les objectifs et les stratégies avec d'autres initiatives connexes menées dans votre région (p. ex. soins de santé, initiatives concernant les loisirs et les services à la collectivité, plan d'activités municipal).

1.4 Rendre public son plan d'action pour la collectivité-amie des aînés

Après que le comité consultatif aura établi les buts et objectifs clés et les aura priorisés, le plan d'action doit être rendu public et diffusé à l'échelle de la collectivité. Le plan doit refléter les besoins de la collectivité — pour cette raison, la mise en œuvre ne devrait pas être confiée seulement au comité consultatif. L'apport de changements à l'échelle

de l'ensemble de la collectivité peut être un processus lent. Il sera utile d'établir des liens avec d'autres personnes ou organismes engagés dans le processus de création d'une collectivité-amie des aînés afin de puiser dans les expériences et connaissances de ces derniers.

1.4.1 Mettre en œuvre son plan d'action

À cette étape, il est utile d'élaborer un **modèle logique** qui résume le plan d'action global, ses effets attendus, les stratégies/activités qu'il prévoit, etc. Un modèle logique est un outil visuel qui vous aide à présenter de quelle manière vous pensez que votre plan (ou votre programme de changement) va fonctionner (voir la *Boîte à outils* – Outil 12 pour un exemple de modèle logique). Ce modèle servira de ligne directrice à votre comité consultatif, lui montrant comment vous vous attendez à ce qu'il travaille, quelles activités doivent être menées et dans quel ordre ainsi que la façon dont vos buts ou résultats souhaités doivent être atteints. Le mandat général du comité consultatif est en conformité avec le plan d'action et le modèle logique. La planification de projet est une principale étape de la mise en œuvre de votre plan d'action. Un **plan de projet** vous aide à atteindre les buts et les objectifs énoncés dans votre plan d'action. Il peut aussi vous aider à réaliser des économies d'argent et de temps, et à éviter les problèmes inutiles.

Planification de projet

Vous trouverez ci-après certaines lignes directrices sur la planification de projet, depuis le démarrage jusqu'à la conclusion. En outre, reportez-vous à la *Boîte à outils* pour consulter des listes de vérification, des exemples de documents, des diagrammes, des conseils et stratégies ainsi que d'autres ressources utiles qui vous aideront à faire de vos projets particuliers des réussites.

Les plans de projet répondent aux quatre questions suivantes :

1. Que fera cette équipe?
2. Comment le ferons-nous?
3. Quand cela sera-t-il fait, et par qui?
4. Comment évaluerons-nous si nous avons réussi ou non?

Voici les étapes à suivre au cours de la planification d'un projet :

1. Établir le but et les objectifs du projet.
2. Déterminer les étapes/activités requises. Certaines doivent-elles être achevées avant que d'autres puissent être entamées? Joindre un échéancier à la liste des étapes.
3. Déterminer les ressources nécessaires (p. ex. personnes, espace, équipement) et les sources (p. ex. bénévoles, dons de services et de produits, subventions).

4. Relever et surmonter les obstacles.
5. Décider comment le projet sera géré, y compris les règles de base et les rôles des membres de l'équipe (p. ex. qui fera quoi, quand et comment?).
6. Établir une date de début et une date cible pour l'achèvement du projet. Préciser les principales étapes.
7. Déterminer comment les réussites du projet seront mesurées.

Il peut être utile de tracer un diagramme du plan associé à votre projet afin que vous puissiez voir comment les choses avancent.

La *Boîte à outils* renferme un modèle de plan de projet ainsi qu'un exemple de plan de travail qui peut être utile à l'égard de vos activités quotidiennes. Une liste de vérification des questions utiles que vous devrez vous poser lorsque vous bouclerez votre proposition de projet en vue de son financement ainsi qu'une liste de sources de financement possibles sont également incluses (voir la *Boîte à outils* – Outils 13 à 16).

L'étape de la mise en œuvre est l'étape la plus longue et la plus délicate à surveiller. Les collectivités peuvent être freinées dans leur élan si elles se sentent moins concernées par la cause plus vaste. Une part importante de la responsabilité du comité consultatif est de surveiller la mise en œuvre du plan d'action pour voir de quelle manière la collectivité progresse vers l'atteinte de ses buts.

Le partage d'expériences est également important, notamment celui des histoires de réussites (voir la Section 2). De même, la diffusion de rapports d'étape sur la surveillance et l'évaluation (voir la sous-section 1.4) aidera les différents joueurs et les acteurs au sein de la collectivité à demeurer engagés.

1.5 Mesurer les activités et produire des rapports publics sur le plan d'action

Le dernier jalon du processus de transformation de la collectivité en CAA est l'évaluation. Celle-ci est étroitement liée et intégrée à l'étape de mise en œuvre. Elle constitue souvent la partie du processus de changement qui reçoit le moins d'attention du fait que sa nature, son importance et la bonne façon de la mener ne sont pas entièrement comprises.

Il est important que les collectivités participent à *certaines* activités d'évaluation pour chacun des jalons. La planification de ces activités tôt dans le processus de mise en œuvre vous permettra d'être mieux préparé 1) à terminer un processus de demande de reconnaissance d'une collectivité-amie des aînés; 2) à faire des demandes de subventions pour le développement des collectivités; 3) à fournir de l'information afin de lier les activités aux bons résultats.

1.5.1 Questions d'évaluation des jalons et documentation pertinente

Pour chaque jalon, vous trouverez des questions d'évaluation et des suggestions concernant des documents pertinents que vous pourriez joindre lorsque vous répondez à chaque question. Répondre aux questions d'évaluation des jalons et ajouter de la documentation pertinente pourraient aider votre collectivité à passer à travers les jalons de façon plus ordonnée.

Jalon : 1. Établir un comité consultatif auquel des aînés participent activement

Questions concernant ce jalon : Les membres du comité consultatif représentent-ils un échantillon élargi des aînés de votre collectivité? Quels groupes communautaires représentent-ils?

Combien d'aînés sont représentés au sein du comité consultatif?

Les réunions du comité consultatif se déroulent-elles dans le respect des opinions et des capacités des aînés?

Exemples de documentation pertinente :

- Noms des groupes communautaires représentés au sein du comité et raisons pour lesquelles ces personnes ont été incluses;
- Liste des aînés siégeant au comité consultatif;
- Description des rôles qu'ont joués les aînés au sein du comité ou aperçu des rôles tiré du mandat du comité ;
- Mesures prises pour favoriser la participation des aînés.

Question concernant ce jalon : Comment avez-vous favorisé la participation des intervenants?

Exemples de documentation pertinente :

- Liste d'événements et de communications utilisés pour favoriser la participation de groupes communautaires;
- Nombre d'assemblées communautaires organisées et nombre de participants;
- Contributions totales des intervenants (p. ex. contribution financière, bénévoles, services, lieu pour la tenue d'une réunion);
- Nombre de modèles de lettre d'engagement d'organisme remplis (voir *Boîte à outils* – Outil 4).

Question concernant ce jalon : Comment le comité consultatif a-t-il été structuré et qu'a-t-on fait des conseils reçus?

Exemples de documentation pertinente :

- Mandat, dans lequel sont précisés les éléments suivants :
 - objectifs du comité consultatif;
 - autorité responsable du comité;

- définition des rôles des membres;
- ressources fournies au comité consultatif pour réaliser ses travaux;
- preuves de l'influence du comité sur les décisions prises (p. ex. procès-verbaux des réunions);
- recommandations formulées par le comité et leur utilisation.

Jalon : 2. Faire prendre par le conseil municipal une résolution dont le but est de soutenir et de promouvoir activement les mesures visant à mettre la collectivité sur la voie pour devenir amie des aînés

Question concernant ce jalon : L'administration municipale a-t-elle officiellement appuyé les initiatives de collectivité-amie des aînés?

Exemples de documentation pertinente :

- résolution signée par des représentants municipaux;
- plan municipal décrivant l'engagement d'action pour une collectivité-amie des aînés;
- couverture médiatique des engagements municipaux (p. ex. communiqués de presse, articles de journaux, entrevues à la radio avec des représentants élus).

Jalon : 3. Établir un plan d'action robuste et concret qui correspond aux besoins exprimés par les aînés dans la collectivité

L'information que vous recueillez pendant cette étape contribuera non seulement à votre plan mais pourra aussi servir à mesurer si votre collectivité se rapproche des résultats souhaités en ce qui a trait aux besoins des aînés. Le temps est venu d'élaborer des mesures (p. ex. guides d'entrevue, sondages) et de consigner l'information recueillie de manière à ce qu'elle puisse être mise à jour au fur et à mesure que votre initiative se poursuit.

Question concernant ce jalon : Est-ce que la mesure dans laquelle la collectivité est favorable aux aînés a été évaluée?

Exemples de documentation pertinente :

- guides d'entrevue, sondages, photographies, ordres du jour et procès-verbaux des assemblées publiques locales;
- nombre d'entrevues, de groupes de discussion, de sondages et de réunions organisés;
- information sur les participants au processus d'évaluation et leurs caractéristiques (p. ex. âge, sexe, affiliation communautaire, profession);
- couverture médiatique positive ou négative relative à la convivialité de votre collectivité à l'égard des aînés;

Questions concernant ce jalon : Les priorités d'action ont-elles été établies en fonction des résultats de l'évaluation?

Ces priorités ont-elles été communiquées aux

intervenants communautaires?

Exemples de documentation pertinente :

- principaux thèmes tirés de l'évaluation;
- résumé des conclusions de l'évaluation;
- couverture médiatique des conclusions de l'évaluation (p. ex. articles de journaux, entrevues à la radio).

Question concernant ce jalon : Votre collectivité a-t-elle un plan d'action particulier et mesurable axé sur les aînés?

Exemples de documentation pertinente :

- plan d'action qui comprend des priorités d'action claires qui portent sur certains ou l'ensemble des enjeux soulevés dans l'évaluation de la convivialité de la collectivité;
- énoncé des objectifs de chaque priorité d'action, ainsi que les objectifs spécifiques et un plan de travail en vue d'atteindre ces objectifs (activités, ressources, échéanciers et partenaires).

Jalon : 4. Rendre public le plan d'action pour montrer qu'il y a une volonté d'agir

Question concernant ce jalon : Le plan d'action communautaire pour une collectivité-amie des aînés a-t-il été affiché publiquement?

Exemples de documentation pertinente :

- plan de distribution;
- affichage du plan d'action sur le site Web communautaire ou copies papier;
- communiqués de presse ou couverture médiatique relative au plan d'action.

Questions concernant ce jalon : Des sources de financement ont-elles été déterminées?

Des fonds ont-ils été obtenus pour appuyer la mise en œuvre?

Exemples de documentation pertinente :

- nombre de demandes de financement présentées à des organismes de financement;
- accords signés avec des sources de financement;
- montant total des fonds amassés pour la mise en œuvre de votre projet de collectivité-amie des aînés.

Jalon : 5. S'engager à mesurer les activités ainsi qu'à examiner et à rendre publics les résultats du plan d'action

Questions concernant ce jalon : L'administration municipale ou la collectivité s'est-elle engagée à évaluer les résultats et à présenter un rapport à ce sujet ?

La collectivité s'est-elle engagée à évaluer les activités entreprises et les résultats obtenus et à présenter des rapports à ce sujet?

Exemples de documentation pertinente :

- déclaration de la collectivité ou de l'administration municipale selon laquelle elle s'engage à évaluer et à présenter des rapports sur les activités favorables aux aînés et leurs résultats;
- données probantes sur les méthodes de collecte d'information;
- résultats des mesures favorables aux aînés consignés dans les rapports municipaux de rendement;
- preuves de communication des résultats (p. ex. copies papier ou présentation en ligne, portail Web, assemblées publiques locales).

Section 2 : Échange des leçons apprises — Communiquer les histoires de réussites associées à son initiative de collectivité-amie des aînés

Une initiative de collectivité-amie des aînés a besoin d'un bon plan de communication qui vous permettra de diffuser des nouvelles sur les progrès que vous aurez accomplis afin de rendre votre collectivité plus accueillante et conviviale pour les aînés. Vous pourrez également faire connaître vos réussites à d'autres collectivités afin que ces dernières puissent profiter de votre expérience.

Un bon plan de communication est composé de trois éléments essentiels :

- Quel est le message?
- À qui s'adresse le message (public cible)?
- Comment diffuser le message pour atteindre le public cible?

2.1 Quel est le message?

De bonnes communications portent sur un ou deux points simples. Pour être utile, le message doit être construit autour des cinq questions qui constituent le fondement du journalisme : qui, quoi, pourquoi, quand et où.

Quels que soient les médias que vous utilisez pour communiquer, mettez au premier plan l'importance que revêt la réussite de votre initiative tout en répondant aux cinq questions. Expliquez pourquoi vos activités ont été une réussite et mentionnez les avantages pour la collectivité et les intervenants.

2.2 À qui s'adresse le message?

Les personnes qui pourraient recourir aux services et aux installations favorables aux aînés désireront particulièrement connaître la nature des changements que vous avez apportés. Les personnes et les groupes qui ont participé au processus de planification souhaitent également être tenus au courant de l'évolution du projet.

2.3 Comment diffuser le message?

Votre message peut être diffusé de nombreuses façons : dans des articles publiés dans le journal local, à l'occasion d'un événement, par l'entremise des médias sociaux, etc.

Chaque collectivité est connectée à une variété de médias dont vous pourrez profiter, comme :

- les stations locales de télévision et de radiodiffusion;
- les journaux communautaires;
- les bulletins communautaires;
- les bulletins des conseillers municipaux;
- les babillards des centres communautaires.

Par exemple, vous pourriez communiquer avec une station locale de télévision ou de radiodiffusion afin de donner une entrevue ou présenter un bref exposé à l'occasion d'une réunion communautaire. Des avis écrits peuvent également se révéler efficaces du fait que les journaux communautaires et les bulletins des conseillers municipaux sont toujours à la recherche d'histoires sur ce qui se passe dans la collectivité.

Voici quelques-unes des façons les plus populaires d'accéder à ces médias. Plus de détails ainsi que des exemples sont inclus dans la *Boîte à outils*.

2.3.1 Articles

Les journaux communautaires sont souvent à la recherche de matériel sur les événements intéressants qui se déroulent dans la collectivité locale. Un article bien rédigé est une bonne façon de diffuser votre message auprès d'un vaste lectorat. (Voir la *Boîte à outils* – Outil 18 pour des idées sur la rédaction d'articles.)

2.3.2 Communiqués de presse

Un communiqué de presse est simplement un énoncé écrit à l'intention des médias. Il annonce un éventail de nouvelles en lien avec les collectivités-amies des aînés : événements prévus, récompenses, histoires de réussites, nouveaux projets et nouvelles initiatives, etc. (Voir la *Boîte à outils* – Outil 19 pour un exemple de communiqué de presse.)

2.3.3 Messages d'intérêt public

Un message d'intérêt public est habituellement diffusé à la radio ou à la télévision, dans de courtes annonces de 10 à 60 secondes. Les messages d'intérêt public sont utiles si vous souhaitez faire connaître votre événement à l'avance. Un grand nombre de journaux et de stations de télédiffusion/radiodiffusion locaux tiennent des calendriers communautaires dans lesquels ils publient ou diffusent des messages d'intérêt public. (Voir la *Boîte à outils* – Outil 20 pour un exemple de message d'intérêt public.)

2.3.4 Bulletins

Un bulletin bien conçu qui met au premier plan les initiatives de collectivités-amies des aînés, les histoires de réussites et de l'information utile peut permettre à votre collectivité de se tenir au fait de l'évolution de votre plan d'action et de vos projets. Assurez-vous de disposer de suffisamment de ressources et d'histoires pour publier sur une base régulière. Un bulletin dont la publication cesse au bout de quelques numéros peut donner une mauvaise impression quant à l'évolution du projet. (Voir la *Boîte à outils* – Outil 21 pour des conseils sur la publication d'un bulletin.)

2.3.5 Brochures, dépliants et affiches

Les brochures, les dépliants et les affiches sont des outils formidables pour atteindre un grand nombre de personnes. Ils peuvent aller de publications que vous produirez vous-mêmes à des imprimés professionnels sophistiqués. Tout cela est fonction de votre budget, de votre collectivité et de vos besoins. N'oubliez pas d'inclure un message clair, des images captivantes et toutes les coordonnées utiles. Sollicitez également la permission d'utiliser une image si celle-ci n'est pas du domaine public.

2.3.6 Événements

L'organisation d'un événement est également une bonne façon de faire connaître votre initiative de collectivité-amie des aînés dans votre localité. Les événements offrent l'occasion de mettre en relief les activités et les stratégies qui ont connu du succès. Essayez de collaborer avec l'un des fournisseurs de services ou des entreprises de premier plan qui prennent part à votre initiative de collectivité-amie des aînés.

Vous pouvez publiciser votre événement en diffusant un communiqué de presse, un message d'intérêt public ou une publicité. (Voir la *Boîte à outils* – Outil 22 pour un exemple de publicité.)

2.3.7 Création de contenu en ligne au moyen des médias sociaux

Vous disposez dorénavant d'outils puissants qui vous permettent de créer des sites Web et de partager du contenu en ligne. Il existe des outils de création de blogues tels que Wordpress et des sites de partage de contenu comme iTunes (pour partager les podcasts), YouTube (pour les vidéos) et Flickr (pour les photos). Des programmes conviviaux de production audio et vidéo (gratuits ou à faible coût) vous permettent de créer et de diffuser des vidéos, des balados audio, des blogues ou d'autres formes de contenu en ligne.

D'autres ressources gratuites peuvent vous aider à en apprendre davantage sur l'utilisation des outils de médias sociaux. Par exemple, la ressource Common Craft (en anglais), est une série de vidéos simples et engageantes qui expliquent, dans un langage clair et simple, comment utiliser ces outils (www.commoncraft.com). Si vous ne désirez pas créer le contenu vous-même, vous pouvez trouver un bénévole ou un

étudiant qui peut vous aider.

2.3.8 Communication avec des blogueurs et des baladodiffuseurs

Il existe probablement d'autres intervenants en ligne qui créent du contenu lié à ce que vous faites. Utilisez des outils comme Google Blog Search (<http://blogsearch.google.com>) et la boutique iTunes afin de trouver des gens qui s'intéressent aux enjeux sur lesquels vous vous penchez et qui en discutent. Lorsque vous trouvez des personnes qui pourraient souhaiter en savoir davantage sur les activités associées à votre initiative de collectivité-amie des aînés, communiquez avec elles par courriel. Montrez que vous avez écouté leurs propos ou lu sur leurs réalisations et expliquez pourquoi vous pensez qu'elles pourraient être intéressées par ce que vous faites. Partagez des images ainsi que des fichiers audio ou vidéo si cela est possible afin qu'il soit plus facile pour elles d'écrire sur votre organisation. Soyez ouvert et accessible. Ne demandez pas de lire leur matériel avant la publication, tout comme vous ne demanderiez pas à des journalistes de vous soumettre leur reportage pour examen.

2.4 Examiner son plan de communication

Comme pour n'importe quel volet de votre initiative, votre plan de communication doit être évalué. Vous pouvez l'examiner sur une base régulière, une fois par année, ou après un événement d'envergure. L'efficacité de vos communications peut être mesurée en fonction de la couverture médiatique, du nombre de réponses reçues aux courriels ou du nombre de demandes d'exemplaires de votre bulletin qui vous ont été adressées. Cette information vous permet de constater ce qui fonctionne et de voir si votre plan de communication doit être mis à jour.

Section 3 : Conclusion

Dans le présent guide, on a présenté une approche étape par étape qui vous aidera, ainsi que vos intervenants, à rendre votre collectivité plus accueillante et conviviale pour les aînés. Les jalons décrits tout au long de ce guide reposent sur l'expérience d'autres collectivités. Cependant, le processus est suffisamment souple pour que vous puissiez facilement l'adapter aux besoins uniques de votre collectivité.

Une *Boîte à outils* facile à utiliser accompagne le guide. Vous y trouvez bon nombre d'outils complets qui vous permettront d'atteindre les jalons.

Si vous utilisez le présent guide et la *Boîte à outils*, vous serez en bonne voie pour vous joindre à plus de 560 collectivités canadiennes qui se sont engagées à devenir des milieux de vie plus favorables aux aînés.

Section 4 : Sources d'information et lectures complémentaires

Agence de la santé publique du Canada. *Initiative des collectivités rurales et éloignées amies des aînés : un guide*, 2007. Accédé le 24 janvier 2011 à l'adresse : www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/healthy-sante/age_friendly_rural/AFRRRC_fr.pdf

Centers for Disease Control and Prevention. "Framework for program evaluation in public health" dans *MMWR*, vol. 48 (N^o. RR-11), 1999.

Centre for Excellence in Assisted Living. *A Manual for Community-Based Participatory Research: Using Research to Improve Practice and Inform Policy in Assisted Living*, 2009. Accédé le 24 janvier 2011 à l'adresse : www.hcbs.org/files/158/7870/CBPR_Manual.pdf

Craig, Dorothy P. *Hip Pocket Guide to Planning & Evaluation*. Austin, Texas: Learning Concepts, 1978.

Culhane, Patrick. *Project Proposal Template*. Toronto : Canadian Payroll Association, 2004. Accédé le 24 janvier 2011 à l'adresse : www.axi.ca/tca/may2004/templatesplus_2.shtml

Department of Human Services, Melbourne, Victoria. *Measuring Health Promotion Impacts : A Guide to Impact Evaluation in Integrated Health Promotion*. Melbourne, Australie : Rural and Regional Health and Aged Care Services Division, Victorian Government Department of Human Services, 2003.

Ellis, D., G. Reid et J. Barnsley. *Keeping on Track : An Evaluation Guide for Community Groups*. The Women's Research Center, 1990. Accédé le 14 février 2011 à l'adresse : www.communitybasedresearch.ca/Page/View/Womens_Research_Center.html

Gouvernement de la Colombie-Britannique. *How Age-Friendly Is Your Community? A Guide for Local Governments to Get Started*. Accédé le 24 janvier 2011 à l'adresse : www.seniorsbc.ca/documents/pdf/age_friendly_guide.pdf

Green, Gary P., et Anna Haines. *Asset Building and Community Development*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 2002.

Kretzmann, John P., et John L. McKnight. *Building Communities from the Inside Out: A Path Toward Finding and Mobilizing a Community's Assets*. Chicago, IL : ACTA Publications, 1993.

Legacies Now. *Measuring Up: A Guide to Support Communities in Becoming More Accessible and Inclusive for All*, 2010. Accédé le 24 janvier 2011 à l'adresse : www.2010legaciesnow.com/303/

Organisation mondiale de la Santé. *Guide mondial des villes-amies des aînés*, OMS, 2007. Accédé le 24 janvier 2011 à l'adresse : www.who.int/ageing/publications/Guide_mondial_des_villes_amies_des_aines.pdf

Reiser, R.A., et J. V. Dempsey. *Trends and Issues in Instructional Design and Technology* (2^e édition). Saddle River, NJ : Pearson Education, Inc., 2007.

Rossi, P.H., H.E. Freeman et M.W. Lipsey. *Evaluation : A Systematic Approach* (6^e édition). London : Sage Publications, 1999.

Rutnick, T.A., et M. Campbell. *When and How to Use External Evaluators*. Baltimore, MD : Association of Baltimore Area Grantmakers, 2002.

Santé Canada. *Guide d'évaluation de projet : une démarche participative*, Ottawa, Santé Canada, 1996.

University of Waterloo. Murray Alzheimer Research and Education Program. *Age Friendly Communities : Tools for Building Strong Communities – Getting Started*. University of Waterloo. Accédé le 24 janvier 2011 à l'adresse : http://afc.uwaterloo.ca/getting_started.html

W.K. Kellogg Foundation. *Using Logic Models to Bring Together Planning, Evaluation, & Action : Logic Model Development Guide*. Accédé le 24 janvier 2011 à l'adresse : www.scribd.com/doc/15477467/WK-Kellogg-Foundation-Logic-Model-Development-Guide