

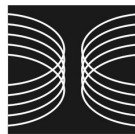
## **Journée de réflexion**

### **Vers une communauté d'apprentissage - *L'expérience de chacun au profit de tous***

Événement réalisé dans le cadre du projet de recherches-actions visant la reconnaissance des *initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables*

(ITMAV)

Résumé d'événement rédigé par Marie-Josée Raymond  
Agente de projet



**AQCCA  
QASC**

Association québécoise des centres communautaires pour aînés  
Le 11 janvier 2011

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Contexte de la Journée de réflexion	3
Objectifs de la Journée de réflexion	4
Programme et contenu des ateliers de la Journée de réflexion	4
Activités de familiarisation	
<i>Atelier Si ça existait, on l'aurait !</i>	4
Présentation de la communauté d'apprentissage et du groupe de soutien clinique	6
Activités d'expérimentation	7
<i>Atelier Les hauts et les bas du travail de milieu</i>	7
Les ateliers de l'après-midi	7
Les thèmes d'ateliers des travailleur(se)s de milieu :	
portant sur les limites	7
portant sur l'accès aux ressources et à leurs services	8
portant sur les abus	10
Le thème d'atelier des gestionnaires d'ITMAV :	
portant sur la pérennité des ITMAV	10
Activités d'identification	
<i>Atelier Vers une communauté d'apprentissage...</i>	10
Appréciation de la Journée de réflexion	12
Conclusion	13

## **Introduction**

Dans le cadre de son projet de recherches-actions visant la reconnaissance des *initiatives de travail de milieu auprès d'aînés vulnérables* (ITMAV), l'AQCCA donnait un premier rendez-vous aux acteurs d'ITMAV de différentes régions au Québec. Le but de cette rencontre était de réunir les gestionnaires et travailleur(se)s de milieu afin qu'ils partagent leurs réalités et identifient collectivement les conditions gagnantes pour que d'autres occasions d'échanges et de transferts d'expertises voient le jour.

Malgré des conditions météorologiques défavorables, le vendredi 26 novembre 2010 au Campus de Longueuil de l'Université de Sherbrooke, une trentaine de professionnels provenant de neuf régions administratives ont bravé le verglas pour faire de cet événement un réel succès. Leur présence, enthousiasme et implication ont permis à la Journée de réflexion *Vers une communauté d'apprentissage – L'expérience de chacun au profit de tous* d'atteindre ses objectifs.

Le présent rapport d'événement présentera successivement le contexte dans lequel prenait vie cette Journée de réflexion, les objectifs qu'elle poursuivait, le programme proposé aux participant(e)s ainsi que le résumé des échanges qui ont eu cours lors des activités et ateliers. Enfin, l'appréciation de l'événement et les pistes d'action qui en découlent seront avancées en guise de conclusion. En annexe, se retrouveront les outils de promotion de l'événement, les guides d'animation d'activités et d'ateliers, la compilation des questionnaires d'évaluation, le portrait de la participation à cet événement ainsi que la liste des participant(e)s qui ont fait de cette Journée de réflexion, un pas vers la reconnaissance de leurs actions.

## **Contexte de la Journée de réflexion**

La Journée de réflexion *Vers une communauté d'apprentissage – L'expérience de chacun au profit de tous* se voulait l'événement tremplin qui enclencherait les activités du volet communauté d'apprentissage du projet de recherches-actions. Ce volet poursuit comme objectif la création de quatre groupes de communauté d'apprentissage qui, selon leur composition et nature, évolueront au fil des trois ans et alimenteront un coffre à outils pertinent pour la gestion et la réalisation d'ITMAV. Ce faisant, les activités de la communauté d'apprentissage interagiront et se déploieront de concert avec la réalisation du volet cadre pratique, également du projet de recherches-actions.

La Journée de réflexion était également incluse dans le volet événementiel de la démarche de reconnaissance des ITMAV poursuivie par l'AQCCA qui comporte deux autres événements qui confirmeront la production, l'adhésion des différents produits réalisés (cadres théorique, pratique et profil de compétences) et la présentation de ces derniers aux différents collaborateurs, partenaires et bailleurs de fonds.

## **Objectifs de la Journée de réflexion**

La Journée de réflexion du 26 novembre 2010 *Vers une communauté d'apprentissage – L'expérience de chacun au profit de tous* poursuivait les objectifs de :

- Consolider les attentes prioritaires de valeur ajoutée de la communauté d'apprentissage
- Inspirer l'ordre prioritaire de développements, d'outils, de mécanismes et d'activités souhaités

Pour ce faire, cet événement visait à :

- Promouvoir l'outil de la communauté d'apprentissage auprès des acteurs d'ITMAV repérés jusqu'à présent
- Soulever leur intérêt quant à s'investir dans des groupes de cette nature
- Identifier les retombées souhaitées par une éventuelle implication dans ces groupes

## **Programme et contenu des ateliers**

Pour atteindre les objectifs visés, le programme de la Journée de réflexion proposait des activités de familiarisation, d'expérimentation d'activités de communauté d'apprentissage et d'identification de conditions gagnantes pour la mise en place de ces groupes.

### **Activités de familiarisation**

Atelier *Si ça existait, on l'aurait !*

L'événement proposait en début d'avant-midi, l'activité «*Si ça existait, on l'aurait !*». Son objectif était de permettre aux participant(e)s de faire connaissance. Regroupés en quatre ateliers, les participant(e)s étaient invités, dans un premier temps, à bâtir le coffre à outils idéal que tout gestionnaire ou travailleur(se) de milieu doit posséder et avoir dans son sac à dos, dans son bureau ou son coffre d'auto pour mener à bien son ITMAV. Dans un deuxième temps, ils étaient incités à créer un slogan qui représente leurs actions.

Voici le contenu idéal du coffre à outils établi par les travailleur(se)s de milieu.

Collaboration, concertation et partenariat

Références, accompagnement

Support de l'équipe de travail (une direction soutenante, positive et motivante)

Support entre intervenants (communauté d'apprentissage, co-développement, soutien clinique)

Outils d'information (bottin de ressources, kiosque, porte à porte...)

Outils promotionnels (cartes de présentation, d'occasions, signets...)

Formulaires (d'ouverture de dossier, de suivi...)

Base de données

Budget et financement récurrents  
Conditions de travail sécuritaires et décentes  
Équipe de plusieurs intervenants (deux au minimum)  
Espace de travail adéquat  
Connaissance du milieu d'intervention  
Connaissances en relation d'aide

Papier/crayons  
Gourde d'eau  
GPS  
Ordinateur et connexion à Internet

Journaux  
Téléphone cellulaire  
Carte géographique  
Du temps

Patience  
Écoute  
Empathie  
Ouverture  
Entregent  
Continuité  
Analyse  
Non- jugement  
Foncer

Disponibilité  
Amour  
Sourire  
Sociabilité  
Rigueur  
Persévérance  
Débrouillardise  
Accueil chaleureux  
Laisser le travail au boulot

Slogans des travailleur(se)s de milieu

- Une présence qui a du sens : écoute, aide et référence en toute confiance.
- Vous avez 50 ans et + ? Vous êtes seul ? Vous avez des problèmes ?  
Avec un travailleur(se) de milieu, ça va aller mieux !
- Ensemble, on va plus loin !

Voici le contenu idéal du coffre à outils établi par les gestionnaires d'ITMAV

Subventions récurrentes  
Concertation et réseautage  
Communauté d'apprentissage  
Les bonnes clés pour ouvrir les bonnes portes  
Des yeux et des oreilles bien ouverts  
Cellulaire  
Lieu adéquat  
Café et collations  
Un répertoire de ressources disponibles  
Outils d'information et de promotion (brochures, cartes)

Écoute  
Disponibilité  
Accueil chaleureux

## Slogans des gestionnaires d'ITMAV

- Petit pas deviendra grand
- Travailler ensemble sur le terrain droit devant
- Écoute moi quand je te parle
- Gardons la flamme au cœur et non le feu au c\*\*.

## Présentation de la communauté d'apprentissage

Après avoir exposé les nombreux outils nécessaires à la réalisation d'ITMAV, la deuxième activité de familiarisation était destinée à présenter plus en profondeur un outil mentionné dans les coffres à outils de quelques participant(e)s comme étant indispensable : celui de la communauté d'apprentissage.

Pour ce faire, un document «PowerPoint» exposant la définition, les conditions de réussites et les retombées de la communauté d'apprentissage a été présenté. Cet exposé a été suivi d'une présentation d'une formule de communauté d'apprentissage en action depuis plusieurs années : le groupe de soutien clinique. Cette présentation a été réalisée par Martine Chagnon, travailleuse de milieu pour Action Centre-Ville, membre du comité de pilotage du projet de recherches-actions et actuelle participante du groupe de soutien clinique. Après avoir relaté l'origine, expliqué le fonctionnement et témoigné des bienfaits de son implication au sein de ce groupe, les participant(e)s ont pu échanger avec elle à propos de son expérience et des points techniques quant à son déroulement.

## Activités d'expérimentation

### *Atelier Les hauts et les bas du travail de milieu*

L'atelier *Les hauts et les bas du travail de milieu* se voulait une première activité d'expérimentation de la communauté d'apprentissage proposée aux participant(e)s. Il poursuivait les objectifs de mettre en lumière les actions de l'ensemble des acteurs d'ITMAV et d'y partager un bon coup réalisé et une difficulté rencontrée. Il exigeait une préparation préalable de la part des participant(e)s qui étaient invités à faire une courte présentation. De plus, cet atelier allait déterminer la suite du déroulement de la Journée de réflexion puisque les thèmes ayant soulevés le plus d'intérêt chez les participant(e)s seraient ciblés, puis retenus afin d'être explorés plus en profondeur lors des ateliers de l'après-midi.

L'atelier réunissant les seize travailleur(se)s de milieu présents proposait un défi de taille alors qu'en moins d'une heure, tous étaient invités à réaliser une brève présentation de leurs difficultés et bons coups. Très intéressés et impliqués, les travailleur(se)s de milieu avaient répondu à l'appel et avaient préparé leurs courts exposés. Malheureusement, certains intervenants n'ont pu partager leurs hauts et bas ce qui en a déçu plusieurs. Somme toute, voici les thèmes qui ont été nommés à plusieurs reprises : le manque de ressources disponibles, les limites de l'intervention, les abus sous toutes leurs formes, les actions collectives et les délicates collaborations avec les comités de locataire dans les offices municipaux d'habitation.

L'atelier regroupant les dix gestionnaires d'ITMAV présents a permis de partager plusieurs difficultés et bons coups. Parmi ceux-ci, les activités collectives ont été mentionnées à plusieurs reprises comme étant de bons coups alors que les difficultés rencontrées se traduisaient par la présence d'un sentiment d'isolement professionnel, de limites de l'intervention, de barrières linguistiques, de collaborations délicates avec les comités de locataires dans les offices d'habitation municipale, de méfiance de la part des aînés, de nombreuses coupures dans le Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et par l'absence de stabilité des postes, provoquée, entre autre, par un financement inadéquat tant pour les activités des travailleur(se)s de milieu que pour la pérennité des ITMAV.

### **Ateliers de l'après-midi**

Les ateliers de l'après-midi représentaient l'activité principale d'expérimentation d'une communauté d'apprentissage alors que quatre groupes ont été formés (un regroupant exclusivement des gestionnaires d'ITMAV et trois réunissant des travailleur(se)s de milieu). Les thèmes retenus par les travailleur(se)s de milieu lors de l'activité précédente et explorés dans les trois ateliers de l'après-midi concernaient les limites vécues, le difficile accès aux ressources et les abus rencontrés. L'atelier des gestionnaires a quant à lui ciblé principalement la difficulté d'assurer financièrement la pérennité des ITMAV.

### **Ateliers des travailleur(se)s de milieu portant sur les limites**

Les limites exprimées étaient de deux niveaux : personnel et professionnel.

#### Limites personnelles

Les travailleur(se)s de milieu se sont dits maintes fois confrontés à des comportements accaparants de la part d'une certaine proportion d'aînés rencontrés aux prises avec une santé mentale défaillante. Cet harcèlement épuise les intervenants qui vivent des difficultés à gérer d'un côté, les émotions personnelles qu'il génère et de l'autre, les exigences professionnelles de leur intervention de première ligne.

Afin de pallier à cette difficulté souvent rencontrée, certains travailleur(se)s de milieu participant à des communautés d'apprentissage soulignent qu'un tel groupe peut apporter un réel soutien par rapport à cette limite exprimée.

#### Limites professionnelles

Plusieurs travailleur(se)s de milieu ont exprimé de vives inquiétudes face au désengagement de l'État et aux nombreuses coupures de services observées. Cette situation engendre un sentiment d'impuissance face aux besoins exprimés des aînés rencontrés qui ne reçoivent que peu de réponses de la part des ressources et services en place. Il est également frustrant d'avoir à attendre qu'une situation de crise éclate pour avoir un écho du RSSS alors qu'une intervention plus précoce aurait évité bien des désagréments.

Les travailleur(se)s de milieu ont, également, une charge de travail considérable et couvrent de grands territoires (plusieurs MRC, plusieurs HLM). Dans certaines situations, ils doivent composer avec une mixité de communautés culturelles, ou encore, sont fréquemment confrontés à des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Pour certains, il est primordial d'établir un réseau de collaborateurs fiables et ayant développé des expertises pour assurer un service de qualité et continu afin d'éviter d'avoir à porter, seul, le poids des actions à mettre en oeuvre pour améliorer la qualité de vie des personnes rencontrées.

Il existe un flou entre les balises à mettre en place pour déterminer les demandes recevables par rapport à l'indispensable ouverture et accessibilité qui doivent être préservées pour rejoindre les aînés isolés. L'exercice de définir le travail de milieu est souhaité afin d'établir les règles et de baliser le champ d'actions des intervenant(e)s. Enfin, il est rappelé, bien que cela demeure difficile, que les travailleur(se)s de milieu reconnaissent et acceptent leurs limites et celles de l'intervention de milieu régit par la mission de leur organisme et qu'ils gagnent à se regrouper pour partager leurs réalités et à trouver des solutions collectives aux problèmes vécus individuellement.

### **Ateliers des travailleur(se)s de milieu portant sur l'accès aux ressources et à leurs services**

L'accès aux ressources est problématique pour la majorité des travailleur(se)s de milieu. Cette difficulté prend trois formes :

- La difficulté à recevoir des services
- La difficulté à trouver les ressources adéquates
- La difficulté à être reconnu par les ressources

#### La difficulté à recevoir des services

Afin de faciliter la connaissance et l'accessibilité des ressources disponibles, des travailleur(se)s de milieu ont présenté la mise en place d'un service téléphonique de dépannage. Bien que facilitant la connexion avec les ressources, ces dernières demeurent, trop souvent, débordées et ne peuvent répondre à la demande.

Une réalité rencontrée par plusieurs est celle des délais d'attente mettant en péril les interventions des travailleur(se)s de milieu. Les aînés constatent que leurs démarches restent infructueuses, se butent à un énième échec ce qui renforce leur sentiment que personne ne peut rien pour eux.

De plus, les intervenant(e)s expriment que le RSCS impose froidement ses limites et qu'il ne se gêne pas pour «pelleter» les situations problèmes dans leur cour. Que celui-ci n'agit qu'en dernier recours, lors de situations de crise et d'urgence alors qu'il aurait eu intérêt à intervenir de façon préventive, évitant ainsi que la situation se dégrade et génère des demandes plus lourdes aux RSCS.

Enfin, trop souvent, la situation de la personne ne correspond pas aux critères exigés pour recevoir un service. Plus souvent qu'autrement, une personne dans le besoin ne sera pas,

par exemple, assez pauvre pour recevoir de l'aide et pas assez riches pour avoir un logement qui convient.

### La difficulté à trouver les ressources adéquates

Les ressources sont parfois manquantes. Dans le cas bien précis d'une personne victime d'abus, il est souhaitable de dénoncer son mauvais traitement. Toutefois, quelles ressources y a-t-il pour la soutenir par la suite, pour éviter qu'elle soit laissée à elle-même ? De même, peu de services et de ressources offrent du soutien aux proches aidants alors qu'il y a une grande promotion de leur inestimable travail et de l'importance qu'ils prennent soin d'eux. Et que dire des nombreuses situations où les travailleur(se)s de milieu doivent composer avec des personnes isolées, aux prises avec des problèmes de santé mentale laissées à elle-même, et pour lesquelles, malheureusement, les rares ressources en place, ne peuvent répondre dans un délai raisonnable.

### La difficulté à être reconnu par les ressources existantes

Certains travailleur(se)s de milieu mentionnent que les ressources sont existantes dans leur milieu d'intervention mais qu'il est difficile d'établir un lien de confiance avec elles.

Les travailleur(se)s de milieu aimeraient, dans des situations bien précises, informer les ressources d'un changement de situation d'une personne rencontrée ou d'entreprendre des démarches en son nom. Par exemple, une personne qui, jusqu'alors, refusait toute aide extérieure ou qui ne peut communiquer ou se déplacer facilement, accepte de recevoir l'aide d'un travailleur(se) de milieu et souhaite qu'il intervienne pour elle. Trop souvent, le travailleur(se) de milieu se bute à la règle de confidentialité qui scelle tant les confidences que les suivis de dossiers. Afin de pallier à cette réalité, certains travailleur(se)s de milieu ont produit des formulaires de type procuration qu'ils font compléter et signer par l'utilisateur si celui-ci accepte qu'il y ait échange d'informations entre lui et les ressources publiques et privées ciblées.

La confiance envers le milieu communautaire est précaire de la part du RSSS. Pour certains, la clé du succès est la suivante : il faut trouver «la» personne contact, celle qui connaît le type d'intervention réalisé par les travailleur(se)s de milieu, qui y croit et qu'y fait sa promotion au sein de sa boîte. Dans certains milieux, le travailleur(se) de milieu est intégré dans les équipes du RSSS ce qui aide à enrayer la méfiance des intervenants du réseau public par rapport aux travailleur(se)s de milieu. D'où le constat de travailler à la reconnaissance de la profession.

### **Ateliers des travailleur(se)s de milieu portant sur les abus**

Lors de cet atelier, les travailleur(se)s de milieu ont échangé sur les différentes situations et formes d'abus qu'ils rencontrent dans leurs pratiques. Ils ont particulièrement axé leurs échanges et réflexions sur les réflexes à développer, les différentes façons de composer avec ces dures réalités et les importantes collaborations à favoriser pour faciliter les démarches qui entourent ces délicates interventions.

## **L'atelier des gestionnaires portant sur la pérennité des ITMAV**

Les gestionnaires ont échangé à propos du statut précaire des ITMAV en action dont le financement n'est pas assuré. Ils ont partagé leurs modes de financement respectifs et ont réfléchi à une avenue solidaire pour favoriser un financement récurrent des initiatives en cours.

Plénière

Cette introduction à la dynamique de communauté d'apprentissage n'a permis qu'un survol des thèmes d'intérêt soulevés par les participant(e)s. Ainsi, les discussions concernant les limites rencontrées, celles de l'épuisement professionnel et de l'éthique de la profession, tout comme les moyens de faciliter le réseautage et les collaborations fructueuses avec les partenaires demeurent des sujets à approfondir. Bien qu'elle fut de courte durée, l'expérimentation d'une formule de communauté d'apprentissage en atelier a permis à la grande majorité de se sentir mieux outillée. Tous sont d'avis qu'il y aurait eu beaucoup plus à traiter, ce pourquoi, la réalisation de groupes de communauté d'apprentissage soulève un vif intérêt de la part des participant(e)s.

### **Atelier d'identification**

#### ***Atelier Vers une communauté...***

Le dernier atelier de la journée visait l'identification de conditions gagnantes pour que les acteurs d'ITMAV s'impliquent dans les groupes de communauté d'apprentissage qui verront le jour au cours des prochains mois. Pour ce faire, trois groupes regroupant des participant(e)s de tout acabit, ont été formés. Dans un premier temps, ils étaient invités à réfléchir aux avenues à explorer quant aux approches de rencontres à privilégier (rencontres interpersonnelles, virtuelles, téléphonique...) et aux formes d'interaction à développer entre lesdites rencontres (plate-forme virtuelle [forum, blog, réseaux sociaux, google documents], plate-forme statique [bulletin d'information interne, format papier, pdf...]). Dans un deuxième temps, les discussions étaient destinées à identifier les retombées désirées suite à l'évolution de ces groupes de communauté d'apprentissage ou, de façon plus concrète, à nommer les besoins auxquels les participant(e)s souhaitent que la communauté d'apprentissage réponde.

D'emblée, les participant(e)s souhaitent renouveler l'expérience.

Bien que les rencontres interpersonnelles soulèvent l'intérêt du plus grand nombre, il est envisagé d'utiliser les moyens virtuels afin de faciliter les liens avec les intervenants éloignés, le soutien et l'échange d'informations entre les rencontres.

Selon les principaux concernés, les rencontres mensuelles et annuelles devraient s'harmoniser afin de répondre aux besoins et réalités de chacun. Les rencontres mensuelles seraient destinées à regrouper davantage les intervenant(e)s d'une même localisation géographique et d'une même approche ou type d'intervention, et celles annuelles,

permettraient la mise en commun des différentes réalités vécues par l'ensemble des intervenant(e)s.

Les rencontres des groupes de communauté d'apprentissage devraient être planifiées et organisées par une personne rémunérée pour ce travail. Par exemple, un travailleur(se) de milieu libéré quelques heures par son employeur pour effectuer ces tâches. Les réunions devraient être fixées à l'agenda et ce, en début d'année (aux six semaines pour les gestionnaires et aux quatre semaines pour les travailleur(se)s de milieu). Un ordre du jour devrait être préparé et circuler avant la réunion et les suivis des rencontres devraient également être produits. L'idée d'intégrer l'heure du lunch aux rencontres pour fraterniser et décompresser est émise et retenue pour la grande majorité. Une attention particulière devrait être portée à l'intégration des nouveaux participant(e)s aux groupes de communauté d'apprentissage. L'idée d'intégrer également un intervenant pivot des CSSS aux communautés d'apprentissage sourit à plusieurs puisque le CSSS demeure le principal collaborateur et partenaire des ITMAV. Enfin, des formations thématiques particulières et des services d'aide psychologique (supervision clinique) sont souhaités par les travailleur(se)s de milieu.

Les besoins auxquels la communauté d'apprentissage devrait répondre sont de trois ordres : baliser la profession, promouvoir la profession et développer un coffre à outils collectif permettant l'avancée de la profession.

#### Baliser la profession

- Définir des balises pour se sentir sur le bon chemin du travailleur(se) de milieu
- Élaborer un livret définissant les fonctions, rôles et tâches du TM
- Réfléchir aux questions éthiques soulevées par les ITMAV
- Favoriser un vocabulaire commun pour les bases de données et pour les interventions

#### Promouvoir la profession

- Développer une forme de reconnaissance pour les travailleur(se)s de milieu afin qu'ils soient reconnus à travers la province
- Créer un logo ou nom pour les groupes de communauté d'apprentissage afin de faciliter le sentiment d'appartenance

#### Développer un coffre à outils collectif permettant l'avancée de la profession

- Développer un coffre à outils en constante évolution
- Bâtir des outils de marketing/promotion communs
- Développer des outils concrets de dépistage, de prévention, d'indicateur de mesures d'impact
- Faire circuler les différents systèmes de tenue de dossier, de compilation de statistiques
- Favoriser une même base de données pour l'ensemble des ITMAV
- Développer les échanges en utilisant les réseaux de vidéo conférence disponibles, entre autres, dans les CSSS

Entre les rencontres, favoriser le réseautage entre les participant(e)s des groupes pour qu'ils puissent se soutenir en cas de besoin.

Pour ce faire,

- Favoriser les rencontres skype, les échanges de courriels, l'utilisation de forum/blog/site web pour faciliter les liens avec les participant(e)s des régions.

Souci exprimé

- Préserver l'autonomie des organismes communautaires

## **Appréciation de la Journée de réflexion**

Les vingt-six (26) participant(e)s présents ont complété la fiche d'évaluation remise en fin de journée pour un taux de réponse de 100%. La fiche explorait la satisfaction des participant(e)s quant à l'organisation, aux activités proposées et à leur intérêt quant à s'impliquer dans une communauté d'apprentissage. Outre l'expression de commentaires de satisfaction, les remarques recueillies le plus fréquemment sur les questionnaires soulignaient la quantité élevée d'activités pour le temps alloué à l'événement. Somme toute, un réel intérêt à s'investir dans les groupes de communautés d'apprentissage à venir est exprimé.

### Organisation de l'événement

Globalement, les participant(e)s ont trouvé l'organisation de la journée très satisfaisante dans une proportion de 73% et satisfaisante dans une proportion de 23%. Toutefois, une proportion de 8% des répondant(e)s exprime une insatisfaction quant au choix de la journée (le vendredi), une proportion de 12% sont insatisfaits quant au déroulement des activités et une proportion de 4% cible l'horaire proposé comme étant insatisfaisant.

### Activités proposées

Concernant l'ensemble des activités proposées, les participant(e)s se sont dits très satisfaits dans une proportion de 62% et satisfaits dans une proportion de 38%. Une proportion de 4% note toutefois une insatisfaction quant à l'animation et au choix d'activités et d'ateliers.

### Intérêt à s'investir dans une communauté d'apprentissage

Les questions ciblant l'intérêt des participant(e)s à s'investir dans une communauté d'apprentissage ont été répondues par vingt-deux (22) personnes, soit un taux de réponse de 85%. De ce groupe, une proportion de 54% désire participer à un groupe de communauté d'apprentissage, 23% des répondants se disent intéressés à participer à une communauté d'apprentissage, mais y voit des obstacles (la proximité, la disponibilité, les formules et le contenu retenu pour les rencontres). Quant à l'idée de participer à une communauté d'apprentissage virtuelle, 65% des répondant(e)s souhaitent échanger avec leurs pairs par le biais des nouvelles technologies.

## Conclusion

La Journée de réflexion *Vers une communauté d'apprentissage – L'expérience de chacun au profit de tous* aura permis d'atteindre ses objectifs. Des gestionnaires et travailleur(se)s de milieu de différentes régions se sont réunis, ont partagé leurs réalités et ont identifié collectivement les conditions gagnantes pour qu'ils se réunissent à nouveau. De plus, selon les commentaires recueillis en fin de journée, les activités de promotion, d'expérimentation et d'identification proposées tout au long de l'événement ont favorisé la naissance d'un sentiment d'appartenance entre les différents acteurs présents.

Selon les discussions et réflexions émises lors de la Journée de réflexion, la communauté d'apprentissage devrait favoriser le développement d'un coffre à outils flexible, adapté aux multiples réalités des différents acteurs. Les outils les plus en demande concernent la promotion, le dépistage, la prévention, et les indicateurs de mesures d'impact. Bien que les pratiques doivent préserver leur autonomie, les outils attendus se veulent communs à l'ensemble des travailleur(se)s afin de baliser la profession, de permettre une certaine harmonisation des multiples pratiques et faciliter la reconnaissance du travail de milieu fait auprès des aînés vulnérables. La communauté d'apprentissage souhaitée intégrerait également une plate forme virtuelle afin de faciliter le soutien, les échanges et la participation des acteurs qui sont isolés.

Suite aux activités de familiarisation, d'expérimentation de la communauté d'apprentissage et à celles d'identification des conditions gagnantes pour qu'elle puisse voir le jour, les gestionnaires et un groupe de travailleur(se)s de milieu travaillant, pour la plupart, sur l'Île de Montréal souhaitent se réunir en début d'année prochaine afin de bénéficier des retombées et avantages que procurent la communauté d'apprentissage. Les participant(e)s provenant de l'extérieur de l'Île ont également exprimé le même intérêt malgré la difficulté que représente la distance géographique qui les séparent. La réalisation d'une communauté d'apprentissage virtuelle semble être une alternative toute indiquée pour leur situation et elle germe sans doute dans l'idée de plusieurs.

Alors qu'un participant mentionnait qu'il y avait une «valorisation de sentir que l'on peut aider quelqu'un», il est souhaité que ce premier rendez-vous organisé par l'AQCCA le 26 novembre 2010 soit le préambule à d'autres rassemblements de la sorte et qu'ainsi, ce sentiment puisse être renouvelé par, avec et pour l'avancée des pratiques et de la reconnaissance de la profession des travailleurs de milieu auprès des aînés vulnérables.