Bonnes pratiques en accompagnement-transport

Mars 2026

Note de breffage s'adressant aux personnes ou organisations voulant créer un service d'accompagnement-transport pour de la participation sociale et le loisir des aînés

Virées sociales

Virées sociales est un service d'accompagnement-transport permettant aux personnes de 65 ans et plus de se déplacer en toute sécurité vers une activité de leur choix. Ce service est offert par un·e bénévole, afin de soutenir et d'accompagner les personnes aînées ayant des limitations physiques et/ou cognitives. Son objectif est de briser l'isolement, de favoriser les rencontres et de permettre à chacun de rester actif dans sa communauté.

Lien vers la description complète du service:

Cliquez ici

Crédit image : ChatGPT

Mise en contexte

Crédit image : ChatGPT

Cette recherche, réalisé par une équipe de recherche de l'Université Laval, dans le cadre de la démarche «***Bien vieillir chez soi***» synthétise les bonnes pratiques en accompagnement-transport pour les personnes aînées, permettant d'optimiser les services offerts dans la MRC de La Matanie ou ailleurs au Québec.

L'étude repose sur une revue de littérature de 20 sources (scientifiques et grises) ayant permis d'identifier des stratégies favorisant la **pérennité**, la **qualité** et **l'efficience** des services d'accompagnement-transport. Elle se présente sous la forme de deux documents complémentaires :

- Une synthèse des bonnes pratiques identifiées, incluant un outil de réflexion pour les praticiens et praticiennes.
- Un guide détaillé, expliquant d'une manière détaillé les pratiques retenues pour en favoriser l'adoption par les organismes.

Pour télécharger la **synthèse des bonnes pratiques** : Cliquez ici.

Pour télécharger le **guide détaillé** : Cliquez ici.

Pour consulter tous les **produits de transfert de connaissances réalisées** dans le cadre du projet Virées sociales pour *Bien vieillir chez soi*, consultez notre page web de la programmation:

Cliquez ici

Bonnes pratiques en accompagnement-transport

Mars 2026

Note de breffage s'adressant aux personnes ou organisations voulant créer un service d'accompagnement-transport pour de la participation sociale et le loisir des aînés

Les bonnes pratiques identifiées

1. L'administration de l'organisme et du service

- Favoriser un leadership qui permet d'assurer la stabilité et la continuité au sein de l'organisme.
- Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles.
- Faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers et usagères.

2. La gestion des données au sein de l'organisme

- Assurer une bonne gestion des données.
- Recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion et à l'évolution du service.
- Analyser et utiliser les données recueillies.

3. La gestion du risque et les assurances

- Doter l'organisme d'assurances protégeant ses activités.
- S'assurer que les bénévoles seront protégés pendant la réalisation du service.
- Diminuer les risques dans le cadre du service.

4. Les communications dans le cadre du service

- Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne (entre les employés, les bénévoles et les bénéficiaires).
- Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir.
- Promouvoir publiquement les valeurs et une image positive de l'organisme.

5. La gestion efficace des finances

- Adapter le budget de l'organisme à ses besoins spécifiques.
- Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles.
- Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité.

6. Les formations aux bénévoles et employé-es

- Prévoir à l'avance un calendrier de formations adaptées aux besoins de l'organisme.
- Bien expliquer aux bénévoles les règles et responsabilités en lien avec leur rôle.
- Utiliser les formations en tant que stratégie pour diminuer le risque.
- Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service.

7. Les modalités du service

- Offrir du soutien adapté aux besoins de chaque personne bénéficiaire.
- Mettre en place des mesures pour assurer la qualité du service (assurance qualité).
- Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule.

8. D'autres pratiques importantes à considérer

- Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés.
- Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme.
- Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules.

Crédit image : ChatGPT

Bonnes pratiques en accompagnement-transport

Mars 2026

Note de breffage s'adressant aux personnes ou organisations voulant créer un service d'accompagnement-transport pour de la participation sociale et le loisir des aînés

À quoi ça sert?

Les principaux résultats attendus :

- Favoriser une utilisation plus efficiente des ressources, permettant ainsi de diminuer les coûts d'exploitation.
- Améliorer la gestion du service pour obtenir de meilleurs résultats. En améliorant la qualité du service, on peut s'attendre à ce qu'il devienne plus populaire.
- Mieux faire connaître l'organisme et ses services, permettre davantage de partenariats, augmenter le recrutement de bénévoles, ce qui pourrait favoriser la pérennité du service sur le long terme.
- En améliorant la qualité du service et en l'optimisant aux besoins spécifiques des bénéficiaires, les personnes aînées pourront plus facilement accéder aux services et aux attraits de leur milieu de vie, au sein de la communauté. C'est toute la communauté qui en profitera, tant au niveau de la vivacité du milieu, que des activités économiques.

Une réponse adéquate aux besoins des aînés :

- Améliorer le sentiment de sécurité et offrir un soutien moral adapté aux bénéficiaires d'un tel service.
- Améliorer l'autonomie des personnes aînées en leur offrant un service utile et accessible.
- Briser le sentiment d'isolement des personnes aînées, tant par le service en soi, qu'en favorisant l'accès à une large gamme de lieux intéressants.
- Favoriser la participation et l'inclusion sociale des aînés par une approche personnalisée.
- Il est important qu'un tel service soit accessible financièrement aux personnes aînées, en particulier à celles ayant un faible revenu.

Les *bonnes pratiques* vs les *meilleures pratiques*?

Étant donné que les pratiques identifiées doivent être évaluées en les remettant dans leur contexte d'origine, notamment pour mieux comprendre le lien de causalité entre **l'action** et **le résultat escompté**, il est difficile de déterminer si une pratique est véritablement la meilleure (*the best*) pour obtenir le résultat espéré.

Les personnes prévoyant utiliser nos publications pourront déterminer quelles sont la ou les meilleures pratiques à adopter dans leur situation, voire en créer une nouvelle en s'inspirant de celles qui existent.

POUR CONTACTER LE CHERCHEUR PRINCIPAL

Dominic Villeneuve, Ph. D. (il/lui)
Professeur agrégé, Université Laval
Centre de recherche en aménagement et développement (CRAD)
Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)
dominic.villeneuve@esad.ulaval.ca

Projet réalisé dans le cadre et avec le soutien financier de la programmation de recherche-action Bien vieillir chez soi au Bas-Saint-Laurent.

POUR CONTACTER L'ORGANISME

Répartiteur.trice du service d'accompagnement-transport au **CAB de La Matanie**

418-562-6444 poste 1
benevoles@cabmatanie.org

Note de breffage réalisée par Jean-Nicolas Denis et Dominic Villeneuve, Université Laval, Centre de recherche en aménagement et développement (CRAD), mars 2026