

**NE CHERCHEZ PAS  
LA DIFFÉRENCE,  
FAITES-LA!**



**CENTRE DE  
PARRAINAGE  
CIVIQUE  
DE QUÉBEC**



# **GUIDE DU NOUVEAU BÉNÉVOLE**

**Mars 2026**



245, rue Soumande  
Local 206  
Québec (Québec) G1M 3H6  
Téléphone: (418) 527-8097  
reception@cpcq.ca  
www.cpcq.ca

**Contenu et rédaction:** Alexia Michaud, intervenante

**Rédaction et mise en page:** Annabelle Lajoie, intervenante

**Révision:** L'équipe du Centre de parrainage civique de Québec inc.,  
Josée Bédard (bénévole), Monique Maltais (membre sympathisant).

**Impression et assemblage:** Productions Imprimées Richard Vézina

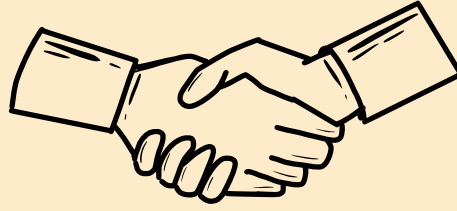
\*L'utilisation du mot "bénévole" est fréquemment utilisé au cours de ce guide pour désigner les parrains et les marraines. Nous utilisons également les termes "personnes filleules" pour englober les filleules et filleuls. Cela nous permet d'alléger le texte et favoriser la compréhension du plus grand nombre de lecteurs.

# Table des matières



<b>Mot de bienvenue</b>	<b>4</b>
<b>Notre organisme</b>	<b>5</b>
Le CPCQ	6
Les principes de bases en parrainage civique	7
Ce qui nous distingue	8
Définition des rôles	9
Processus de jumelage	10
Programmations et activités	11
<b>Notre clientèle</b>	<b>12</b>
Introduction	13
Personnes vivant avec une déficience intellectuelle	14
Personnes vivant avec une incapacité physique	15
Personnes ayant des enjeux de santé mentale	16
Personnes présentant un trouble du spectre de l'autisme	17
<b>Le rôle du bénévole</b>	<b>18</b>
Attitudes et qualités recherchées	19
Cadre pratique	20
Apports et impacts du bénévole	21
<b>Cadre éthique</b>	<b>22</b>
Risques et situations délicates	25
<b>Ressources communautaires</b>	<b>27</b>
<b>Foire aux questions (FAQ)</b>	<b>29</b>
<b>Conclusion</b>	<b>31</b>

# Mot de bienvenue



## Bienvenue au Centre de parrainage civique de Québec

Nous sommes heureux de vous accueillir parmi nous. En choisissant de devenir parrain ou marraine civique, vous faites le choix d'entrer dans une relation humaine authentique, basée sur le respect, la réciprocité et l'ouverture à l'autre. Ici, il n'est pas question d'être un expert ou de « faire les choses parfaitement ». Ce qui compte, c'est la présence, l'écoute et l'envie de partager du temps avec une autre personne.

Chaque jumelage est unique. Vous aurez l'occasion de créer une relation à votre image, selon vos intérêts, votre rythme et les possibilités que vous souhaitez explorer. Votre engagement contribue concrètement à réduire l'isolement social et à favoriser l'inclusion dans notre communauté.

Merci de votre générosité, de votre confiance et de votre volonté de vous impliquer. Nous sommes heureux de vous compter parmi nous.

## Mot de la direction et de l'équipe

Au nom de toute l'équipe, bienvenue dans la communauté du CPCQ. Depuis plus de 45 ans, notre organisme place la relation humaine au centre de son action. Nous croyons profondément que chacun gagne à être reconnu dans sa valeur, ses forces et son potentiel. Votre présence et votre engagement permettent à des adultes ayant des besoins particuliers et de l'isolement de se sentir soutenues, accompagnées et pleinement considérées.

Vous ne serez jamais seul dans cette démarche. Nous avançons ensemble. Merci d'avoir choisi d'être ici. Votre implication fait une réelle différence.

# NOTRE ORGANISME ET NOS SERVICES



# Le CPCCQ

## Mission

Le Centre de parrainage civique de Québec contribue à l'inclusion sociale et à la participation citoyenne de personnes vivant avec des incapacités physiques, intellectuelles ou des difficultés en santé mentale.

Nous favorisons la création de liens d'amitié entre une personne bénévole (parrain ou marraine) et une personne filleule vivant de l'isolement.

À travers ces relations d'entraide, nous soutenons le développement du pouvoir d'agir, le mieux-être et la pleine participation de chacun au sein de la communauté.

## Vision

- Nous souhaitons encourager, au sein de la communauté, des relations d'égalité, d'écoute et d'entraide entre les personnes bénévoles et les personnes filleules.
- Dans ces relations, chacune et chacun apporte ses forces, ses expériences et ses capacités, dans une démarche de réciprocité, d'acceptation et de rétablissement.
- Nous aspirons à une société plus inclusive, où les différences sont accueillies avec ouverture, les préjugés sont déconstruits et les droits des personnes vivant des incapacités sont reconnus et respectés, afin que toutes et tous puissent occuper pleinement leur place dans la communauté.

# Les principes de base en parrainage civique



Le Centre de parrainage civique a pour mission de favoriser l'établissement d'une relation d'amitié et d'entraide entre deux personnes : un parrain ou une marraine bénévole, et une personne filleule, un membre de la communauté qui demande qu'on l'accompagne pour faciliter sa participation sociale.

Pour concrétiser sa mission, l'œuvre du parrainage civique s'appuie sur sept principes de base.

- 1 - Un engagement régulier et à long terme ;
- 2 - Une meilleure participation sociale de la personne filleule ;
- 3 - Une relation significative à base d'amitié et d'entraide ;
- 4 - Un équilibre entre donner et recevoir (relation de réciprocité) ;
- 5 - Une relation encadrée par un organisme de parrainage civique ;
- 6 - Une intervention qui a des retombées sociales positives ;
- 7 - Une prise en charge par et pour la communauté.

Le parrainage civique s'inspire des travaux de **Wolf Wolfensberger**, chercheur en psychologie communautaire. Son idée centrale était simple, mais profonde : **Chaque personne a le droit d'être reconnue dans sa valeur humaine et d'occuper une place dans la communauté.**

Selon lui, la relation humaine est un levier puissant de changement.

Lorsque deux personnes se rencontrent dans la réciprocité, la dignité et l'acceptation, cela contribue à réduire l'isolement, à renforcer le pouvoir d'agir, et à soutenir la pleine participation citoyenne.

C'est exactement ce que nous cultivons ici.



# Ce qui nous distingue...

## Notre approche de jumelage

Le jumelage repose avant tout sur une **relation humaine réciproque**.

Il s'agit d'un lien simple, authentique et volontaire entre deux personnes qui souhaitent partager du temps, échanger et développer une relation positive.

Selon les besoins et les réalités de chacun, le jumelage peut prendre différentes formes, dont certaines impliquent un bénévole et un.e filleul.e et, d'autres, deux personnes filleules.

Les modalités et les types de jumelage seront présentés dans une section spécifique plus loin dans ce guide. **Peu importe la forme, chaque jumelage se construit à partir du respect, de l'écoute et des intérêts communs.**

## Notre philosophie d'accompagnement

Notre pratique **s'appuie sur l'idée que chaque personne possède des forces, des capacités et un potentiel à faire valoir dans la communauté.**

Nous favorisons un accompagnement respectueux, basé sur la **reconnaissance** de la personne, **l'ouverture**, **l'autonomie** et la **réciprocité**.

Il ne s'agit pas d'intervenir, de corriger ou de prendre en charge, mais de créer un espace où la relation peut se développer au rythme de chacun.

L'objectif est de **soutenir la participation sociale, l'estime de soi et le pouvoir d'agir** des personnes impliquées dans un jumelage.

## Notre impact social

Les relations de jumelage contribuent directement à réduire l'isolement, augmenter la participation sociale et à renforcer l'inclusion sociale.

Elles permettent aux personnes de **créer des liens significatifs**, de **vivre des expériences positives** et de **participer davantage à la vie citoyenne**.

Les bénévoles, tout comme les personnes filleules, bénéficient de relations enrichissantes qui favorisent la compréhension, l'ouverture à la diversité et la solidarité.

Sur le long terme, ces relations contribuent à bâtir une communauté plus bienveillante, inclusive, sensible aux réalités de chacun.

# DÉFINITION DES RÔLES

## Parrain / Marraine

Le parrain ou la marraine est **une personne bénévole qui souhaite s'impliquer** dans une relation humaine simple et significative.

Il ou elle offre du temps, de l'écoute et une présence bienveillante, tout en respectant le rythme, les intérêts et les limites de la personne avec qui le jumelage est formé. Le rôle n'est pas d'intervenir ou de prendre en charge, mais de créer un lien authentique fondé sur l'ouverture, la réciprocité et l'engagement.

## Personne filleule

La personne filleule est **un adulte ayant des besoins particuliers** (enjeu de santé mentale, incapacité physique ou intellectuelle) et qui se trouve dans une situation d'isolement.

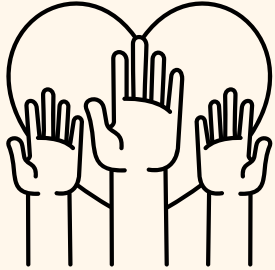
Elle souhaite élargir son réseau social, partager des activités et développer une relation positive avec une autre personne.

Elle s'engage à participer à la relation selon ses capacités, son rythme et ses intérêts, dans une dynamique de respect et d'ouverture mutuelle.

## Les intervenants.es

Les intervenants du Centre de parrainage civique de Québec **accompagnent** les personnes jumelées tout au long de la relation.

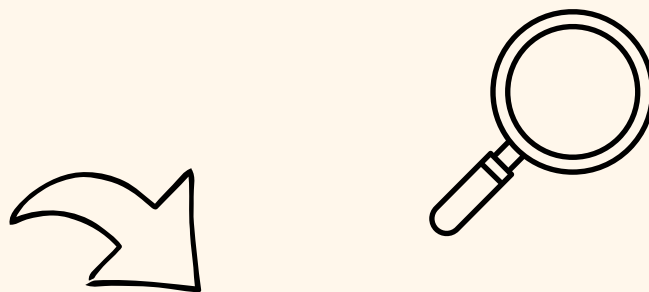
Avant le jumelage, ils rencontrent chacune des personnes pour comprendre leurs besoins, leurs intérêts et leur rythme. Ils identifient ensuite les possibilités de jumelage et facilitent la première rencontre afin que la relation débute de façon claire et sécurisante. Pendant toute la durée du jumelage, les intervenants demeurent disponibles pour offrir du soutien, répondre aux questions et aider à ajuster la relation en cas de besoin.



# Processus de jumelage

## 1. Devenir bénévole

- Désir de s'investir personnellement dans une relation d'amitié et/ou d'entraide.
- Volonté de briser l'isolement d'une personne issue de la diversité capacitaire.
- Recherche d'une expérience enrichissante dans un environnement chaleureux et encadré.

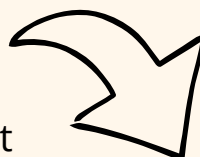
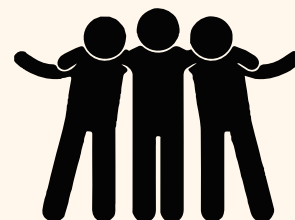


## 2. Contact avec le CPCQ

- Prise de contact avec le CPCQ afin de fixer un premier rendez-vous. Contactez-nous au 418-527-8097 ou par mail [reception@cpcq.ca](mailto:reception@cpcq.ca)

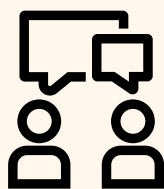
## 3. Rencontre d'évaluation

- Rencontre d'environ 1h avec une intervenante pour mieux nous connaître.
- Présentation du code d'éthique et de la philosophie du centre.
- Signature du formulaire d'engagement pour sceller l'entente entre l'intervenante et le/la bénévole.
- Vérification des antécédents judiciaires + références.



## 4. Rencontre de jumelage

- Deux à trois profils de personnes filleules vous sont proposées. Vous choisissez le profil de la personne qui vous semble le plus pertinent en fonction de ce que vous recherchez. Nous présenterons aussi votre profil à la personne sélectionnée.
- Si la personne filleule est aussi d'accord pour vous rencontrer, une rencontre à trois avec l'intervenant.e est planifiée pour faciliter le premier contact.



## 5. Suivi de la relation de jumelage

- Des conseils judicieux, des formations et un soutien continu pour vous assurer une relation enrichissante.
- Soyez assuré que vous n'êtes jamais seul dans cette quête pour une société plus inclusive.

# PROGRAMMATION ET ACTIVITÉS



## Party de Noël du CPCQ | GRATUIT

Le Centre de parrainage civique vous invite à sa fameuse soirée de Noël! Venez en grand nombre échanger un bon repas avec l'équipe du CPCQ et leur invité surprise à notre traditionnelle fête de Noël.

**Date :** Samedi 13 décembre 2025

**Heure :** 16h00-20h30

**Lieu :** Centre de loisirs La Sablière - 156 rue Bertrand, G1B 1H7 (Secteur de Beauport)

**Transport :** Un autobus ? sur les lieux vers 15 hr 00 . appelez-nous et il nous fer

**Coûts :** 5 \$ pour particip (au besoin)

**Date limite pour s'in**



## NOVEMBRE



## Gratuit : Sortie au Musée – Découvertes et partage au cœur de Québec!

Le Centre de parrainage civique vous invite à une sortie culturelle enrichissante au Musée de la civilisation de Québec! Une belle occasion de découvrir des expositions captivantes, d'ouvrir des conversations et de passer un moment agréable en duo ou en groupe, dans un lieu accessible et stimulant.

**Date :** Mardi 25 novembre 2025

**Heure de rendez-vous :** 13h00

**Lieu :** 85 rue Dalhousie, Québec, G1K 8R2

L'entrée est gratuite pour les membres inscrits (apportez une pièce d'identité, au besoin).

10 personnes maximum! Nous vous invitons à nous appeler pour vérifier les disponibilités des places et vous inscrire!  
☎ 418 527-8097

Au CPCQ, nous proposons une programmation d'activités variées pour chaque saison. Ces programmations sont envoyées aux membres par courriel ou directement à domicile selon leur préférence, et elles sont toujours disponibles sur le site web du CPCQ.

- Programmation d'automne : de septembre à décembre. Elle est généralement rendue disponible au mois d'août, lors de l'activité de fin d'été.
- Programmation d'hiver-printemps : de janvier à juin. Elle est généralement rendue disponible en décembre, lors de la fête de Noël.
- Programmation d'été : juillet et août. Elle est généralement rendue disponible en juin lors de l'Assemblée générale annuelle (AGA) de l'organisme.

Pour participer aux activités, il suffit d'être membre de l'organisme. La carte de membre est offerte au coût de 5 \$ et permet l'accès à l'ensemble de la programmation. **La carte de membre est renouvelable le 1er avril de chaque année.** Un rappel vous sera envoyé annuellement en mars.

Nos activités sont généralement gratuites, ou à faible coûts (5-10\$).

Ces activités sont une belle façon pour les membres de découvrir de nouveaux intérêts, mais aussi une excellente occasion pour les duos de participer à des activités gratuites ou à faible coûts, tout en rencontrant d'autres membres. Elles favorisent l'inclusion sociale, renforcent le sentiment d'appartenance et permettent de créer des liens significatifs.



# NOTRE CLIENTÈLE



# Introduction à nos clientèles

Au Centre de parrainage civique de Québec, nous accompagnons des personnes qui vivent diverses réalités, mais qui partagent souvent un point commun : un sentiment d'isolement et le désir profond de tisser des liens significatifs. Chaque personne que nous jumelons possède ses propres forces, son histoire et sa façon unique d'entrer en relation.

Notre rôle est d'accueillir cette diversité et d'offrir un cadre sécurisant, respectueux et inclusif où chaque lien de jumelage peut s'épanouir.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez un portrait général de nos différentes clientèles. L'objectif n'est pas de stéréotyper, mais d'aider les bénévoles à mieux comprendre certains défis possibles, à reconnaître les forces propres à chaque profil, et à adopter des pratiques relationnelles aidantes et bienveillantes.

*\*À noter que les définitions que vous trouverez dans les pages qui suivent ont été tirées du Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (DSM 5). Elles ont été vulgarisées pour rendre le contenu plus accessible.*

Cette section vise donc à :

- Favoriser la sensibilité aux réalités vécues par les personnes que nous accompagnons ;
- Encourager des relations authentiques et respectueuses ;
- Outiller les bénévoles pour développer des interactions positives ;
- Mettre en lumière le potentiel, les talents et l'autonomie des personnes filleules.

Les profils présentés incluent :

- Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ;
- Les personnes ayant une incapacité physique ;
- Les personnes vivant avec des enjeux de santé mentale ;
- Les personnes présentant un trouble du spectre de l'autisme.

**Chaque personne accueillie au CPCQ est d'abord et avant tout un être humain riche, capable et digne de relations significatives !**

# Personnes vivant avec une déficience intellectuelle (DI)

La déficience intellectuelle est un état et non une maladie. Les personnes ne souffrent donc pas de la déficience intellectuelle; elles n'en sont pas « atteintes ». On privilégie de dire qu'elles présentent une déficience ou elles ont une déficience intellectuelle. Elles vivent avec cet état, il n'y a pas "de guérison".

## Forces fréquemment observées



- Grande authenticité et spontanéité dans leurs échanges ;
- Motivation à apprendre, à participer et à essayer de nouvelles activités ;
- Loyauté, attachement et appréciation sincère des relations significatives ;
- Capacité à progresser rapidement lorsqu'un soutien est constant et adapté ;
- Joie de vivre contagieuse et engagement positif lorsqu'elles se sentent en confiance.

## Défis possibles



- Difficultés à comprendre des consignes complexes ou abstraites ;
- Temps d'adaptation plus long lors de nouvelles situations ou changements imprévus ;
- Besoin d'accompagnement dans l'organisation, la gestion du temps ou la prise de décision ;
- Sensibilité au stress, à la critique ou à l'incompréhension ;
- Possibilité de vulnérabilité face à des situations d'abus, de manipulation ou d'exploitation.

## Bonnes pratiques relationnelles



- Utiliser un langage simple, clair et concret;
- Avancer un pas à la fois et valider l'information lorsqu'elle est importante ;
- Encourager l'autonomie en laissant la personne participer activement aux décisions (autodétermination) ;
- Valoriser les réussites, même petites, pour renforcer la confiance ;
- Être cohérent, ponctuel et constant dans vos engagements ;
- Privilégier les activités structurées, prévisibles et adaptées au rythme de la personne.

## À éviter



- Parler trop vite, utiliser des termes complexes ou donner plusieurs consignes à la fois ;
- Faire les choses à la place de la personne sans lui laisser la chance d'essayer ;
- Infantiliser ou surprotéger ;
- Mettre de la pression, confronter directement ou utiliser l'humour sarcastique ;
- S'attendre à des apprentissages rapides dans toutes les situations.

# Personnes vivant avec une incapacité physique

Les personnes vivant avec une incapacité physique peuvent présenter des limitations motrices, sensorielles ou neurologiques qui influencent leur mobilité ou certains gestes du quotidien. Le niveau de limitation varie beaucoup d'une personne à l'autre : certaines utilisent un fauteuil roulant ou des aides à la marche; d'autres vivent avec de la douleur, de la fatigue ou une force physique réduite alors que d'autres sont non-voyants, malentendants, etc. Malgré ces défis, elles souhaitent avant tout participer pleinement à la vie sociale, créer des liens significatifs et réduire l'isolement.

## Forces fréquemment observées



- Grande résilience et capacité d'adaptation ;
- Sens développé de la communication et de l'empathie ;
- Motivation à maintenir un mode de vie actif malgré les obstacles ;
- Volonté de créer des relations enrichissantes et égalitaires ;
- Patience, écoute et humour dans les échanges.

## Défis possibles



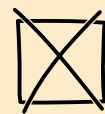
- Mobilité réduite ou déplacements plus lents ;
- Accès limité à certains lieux selon l'environnement (escaliers, pentes, portes étroites) ;
- Fatigue accrue ou variations d'énergie d'une journée à l'autre ;
- Douleurs ou inconforts intermittents ;
- Besoin de planification pour certaines activités (transport, accessibilité, pauses, durée).

## Bonnes pratiques relationnelles



- S'informer de leurs préférences sans présumer de leurs capacités ;
- Laisser la personne déterminer son rythme et ses limites ;
- Adapter les activités pour favoriser la participation : lieu accessible, pauses au besoin, alternatives possibles ;
- Marcher à côté, non devant, pour maintenir une relation égalitaire ;
- Proposer, mais ne jamais insister pour une aide physique. Toujours demander avant d'agir ;
- Valoriser les forces plutôt que concentrer la relation sur les limitations.

## À éviter



- Pousser un fauteuil roulant ou offrir une aide physique sans consentement clair ;
- Parler à la place de la personne ou présumer qu'elle "ne peut pas" ;
- Planifier des activités dans des lieux non accessibles ou difficiles d'accès ;
- Faire des commentaires maladroits du type "tu es courageux" ou "je ferais pas ce que tu fais" ;
- Sous-estimer la fatigue : les personnes peuvent avoir un niveau d'énergie très variable.

# Personnes ayant des enjeux de santé mentale

Les personnes vivant avec des enjeux de santé mentale peuvent composer avec des réalités telles que l'anxiété, la dépression, des troubles de l'humeur, des troubles psychotiques ou des troubles de la personnalité. Leur fonctionnement peut varier selon les périodes de stress, l'environnement, les relations et leur niveau d'énergie. Plusieurs vivent aussi de l'isolement, une diminution du réseau social ou un manque d'opportunités pour créer des liens significatifs. Malgré ces défis, elles souhaitent avant tout être reconnues dans leur globalité, reprendre confiance et participer activement à la vie sociale.

## Forces fréquemment observées



- Grande sensibilité et empathie ;
- Capacité d'introspection et volonté de mieux se connaître ;
- Résilience développée à travers les défis et les transitions de vie ;
- Authenticité dans les échanges et ouverture à la vulnérabilité ;
- Créativité dans la manière d'exprimer leurs émotions ou de résoudre des problèmes ;
- Motivation à progresser et à reconstruire leur pouvoir d'agir.

## Défis possibles



- Fluctuations dans l'énergie, la motivation ou l'humeur ;
- Stress social ou anxiété dans certaines situations ;
- Difficultés de concentration ou de prise de décision lors de périodes plus difficiles ;
- Peur du rejet ou faible estime de soi ;
- Tendance à l'isolement, surtout lors des moments plus vulnérables.

## Bonnes pratiques relationnelles



- Maintenir une attitude calme, ouverte et non jugeante ;
- Respecter le rythme et les limites de la personne ;
- Encourager les petites victoires et valoriser les forces ;
- Favoriser des échanges authentiques sans insister sur les sujets sensibles ;
- Être constant et fiable dans la relation (les repères stables sont aidants) ;
- Nommer clairement les attentes et les ententes pour éviter les malentendus.

## À éviter



- Donner des conseils intrusifs ou médicaliser la relation (« tu devrais prendre... », « tu devrais consulter... ») ;
- Minimiser les émotions (« ce n'est pas si grave », « tu devrais être plus positif ») ;
- Presser la personne à faire des activités qu'elle ne souhaite pas ;
- Interpréter son humeur comme un manque d'intérêt envers la relation ;
- Se placer en rôle d'intervenant : le bénévole est avant tout un pair, pas un thérapeute.

# Personnes présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA)

Les personnes présentant un TSA peuvent avoir un fonctionnement sensoriel, social ou communicationnel différent. Elles peuvent démontrer un besoin de routines stables, une sensibilité aux changements ou à certains stimuli (bruit, lumière, foule) ainsi qu'un mode d'expression ou de compréhension particulier. Beaucoup vivent aussi de l'isolement, un manque d'occasions de créer des liens et un désir réel de s'intégrer socialement. Elles possèdent toutefois de nombreuses forces qui enrichissent grandement la relation de jumelage.

## Forces fréquemment observées



- Honnêteté, authenticité et transparence dans la relation ;
- Intérêts spécifiques riches qui ouvrent la porte à des discussions passionnantes ;
- Loyauté et constance lorsqu'un lien de confiance est établi ;
- Capacité d'apprécier les routines et la structure, ce qui crée une relation prévisible ;
- Grande sensibilité à la cohérence, au respect et à la fiabilité ;
- Observation fine des détails et sens élevé de la logique.

## Défis possibles



- Difficultés à interpréter certaines intentions sociales, sous-entendus ou jeux de regards ;
- Sensibilité sensorielle (bruits forts, foule, lumière vive, températures) ;
- Anxiété lors de changements soudains ou d'activités non planifiées ;
- Difficultés d'adaptation à des dynamiques sociales imprévisibles ;
- Besoin de temps pour apprivoiser une nouvelle relation.

## Bonnes pratiques relationnelles



- Favoriser une communication claire, simple et concrète ;
- Respecter le besoin de prévisibilité, soit indiquer le plan, l'horaire, la durée et le lieu ;
- Donner du temps : laisser la personne s'exprimer à son rythme ;
- Prévoir des endroits ou moments plus calmes si la personne devient surchargée ;
- Valider ce que la personne comprend (« Est-ce que ça te convient si... ? ») ;
- S'appuyer sur les intérêts de la personne pour créer des activités motivantes.

## À éviter



- Éviter les sous-entendus, messages ambigus ou sarcasmes difficiles à décoder ;
- Changer les plans à la dernière minute sans explication ;
- Interpréter un manque de contact visuel comme un manque d'intérêt ;
- Prendre personnellement un moment de retrait ou une réaction de surcharge ;
- Surstimuler (musique forte, environnement chaotique, lieux très achalandés) ;
- Insister pour que la personne "s'adapte" rapidement ou "fasse un effort social".

# LE RÔLE DU BÉNÉVOLE



# Attitudes attendues et qualités recherchées

## Les qualités d'un bon bénévole

Un bénévole au CPCQ se reconnaît par sa capacité à être :

- Empathique et respectueux ;
- Autonome et responsable ;
- Ouvert aux différences et à la diversité ;
- Patient et constant ;
- Authentique et fiable ;
- Disponible pour des rencontres de jumelages/activités avec son filleul.e.



## Communication bienveillante

La communication joue un rôle central dans la relation. Elle repose sur la simplicité, la clarté et le respect des limites de chacun. Une bonne communication permet d'éviter les malentendus et favorise un lien de confiance.

## L'écoute active

L'écoute active consiste à être présent, attentif et disponible pour comprendre l'autre sans juger. Elle implique :

- Reformuler ;
- Valider ce que l'autre ressent ;
- Poser des questions ouvertes ;
- Laisser place aux silences lorsque nécessaire.

## Un rôle non clinique

Le ou la bénévole **n'a pas à évaluer, diagnostiquer ou intervenir** sur les enjeux personnels ou médicaux de la personne. Son rôle est relationnel, humain et amical. Toute situation préoccupante doit être communiquée à l'intervenant responsable.

# Cadre pratique

## Transport

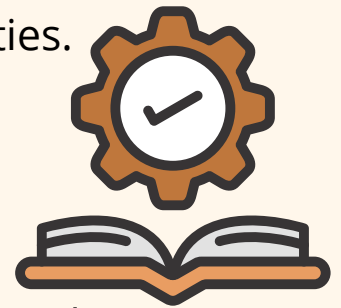
- Le bénévole n'a aucune obligation de transport.
- Si le bénévole accepte d'offrir un transport, il doit s'assurer que cela est fait de manière sécuritaire et volontaire.
- Le CPCQ peut orienter le ou la filleul.e vers des alternatives adaptées à sa réalité (RTC, transport adapté, etc.)

## Dépenses et activités

- Chacun assume ses propres dépenses.
- Le bénévole n'a pas à payer pour la personne filleule.
- Choisir des activités peu coûteuses ou gratuites est encouragé.
- En cas de doute, l'intervenant peut aider dans la planification d'activité, donner des idées et soutenir le contact entre les deux parties.

## Situations à éviter

- Prêter de l'argent ou recevoir de l'argent.
- Héberger la personne filleule.
- Consommation excessive d'alcool ou de substances en jumelage.
- Intervenir dans des enjeux médicaux, légaux, financiers ou familiaux.
- S'isoler dans des lieux non sécuritaires.



## Quand consulter l'équipe?

- Conduites préoccupantes ;
- Conflits ou inconforts ;
- Changement dans la dynamique de la relation ;
- Absences répétées ou difficulté à maintenir l'engagement.

# Apports du bénévole

La création d'un lien authentique avec le ou la filleul·e représente souvent une source importante de satisfaction pour le ou la bénévole, et c'est d'ailleurs l'objectif premier d'une relation de jumelage.

Ensuite on observe l'évolution de la relation, on **constate des progrès, même subtils**, dans la confiance, l'autonomie ou la participation sociale de la personne filleule et cela renforce nécessairement le sentiment du bénévole d'avoir un impact réel et significatif. **Ces changements ne sont pas toujours immédiats ou spectaculaires**, mais ils s'inscrivent dans une continuité relationnelle qui donne du sens à l'engagement.

Ainsi, **la présence du bénévole peut apporter de nombreux bénéfices à la personne filleule**. Ces bénéfices sont parfois implicites, mais essentiels : encouragement à **sortir de l'isolement**, tentatives de **nouvelles expériences**, **sentiment d'être valorisé et reconnu** (de faire comme tout le monde), **exploration de nouveaux centres d'intérêt** et **accès à des contextes sociaux plus diversifiés**. Tous ces éléments contribuent à renforcer la confiance de la personne filleule. **Et plus la personne prendra confiance, plus elle saura transposer ces acquis dans différents domaines de sa vie**.

Prenons l'**exemple concret** d'Abraham (nom fictif), membre filleul au Centre de parrainage civique de Québec depuis trois ans. Abraham a eu quelques expériences de jumelage dans le passé, mais toutes se sont terminées pour diverses raisons. Cela fait quelques mois qu'il est jumelé avec Pascal (nom fictif). Ensemble, ils participent aux activités du CPCQ, notamment les périodes de jeux libres les dimanches. Ils vont aussi faire des marches à l'extérieur et se téléphonent de manière régulière. Depuis que les deux sont jumelés, Abraham participe davantage aux activités du CPCQ, téléphone occasionnellement au centre pour donner de ses nouvelles. Nous remarquons qu'il **semble plus sûr de lui**, qu'il **prend les devants dans sa relation de jumelage en suggérant des idées d'activités**. Nous remarquons également qu'il **s'affirme de plus en plus**. Cela est, en grande partie, grâce à son épanouissement dans sa relation de jumelage.

En bref, ne sous-estimez jamais l'impact que vous pouvez avoir chez votre filleul·e, même si cela n'est pas visible dans l'immédiat. **Votre lien privilégié a un impact non négligeable, unique et transformateur !**

# CADRE ÉTHIQUE



**Le Centre de parrainage civique de Québec (CPCQ)** s'appuie sur des valeurs de respect, d'inclusion, de dignité et de collaboration. Les bénévoles représentent l'organisme auprès des membres et du public. À ce titre, ils doivent adopter une conduite professionnelle, respectueuse et sécuritaire en tout temps. Les thèmes suivants visent à assurer un encadrement clair et cohérent pour l'ensemble des bénévoles.

### **1. Durée de l'engagement bénévole**

Le bénévolat au CPCQ s'inscrit dans une démarche relationnelle à long terme.

- Elle doit permettre la création d'un lien significatif et stable avec la personne parrainée.
- Cet engagement peut être renouvelé ou ajusté selon l'évolution des besoins du membre et du bénévole.
- En cas d'imprévu ou d'interruption nécessaire, le bénévole doit informer l'équipe du CPCQ dans les meilleurs délais afin d'assurer une continuité du soutien.

### **2. Respect de la vie privée et des limites personnelles**

Les bénévoles doivent respecter l'intimité et les limites personnelles des membres.

- Le partage d'informations sensibles ne doit se faire qu'avec le consentement de la personne concernée.
- Les bénévoles ne doivent pas s'imposer dans la vie privée du membre ou intervenir dans des aspects dépassant leur rôle.
- Toute situation inconfortable, ambiguë ou préoccupante doit être communiquée à l'équipe du CPCQ.

### **3. Confidentialité**

La confidentialité constitue un principe fondamental au CPCQ.

- Les bénévoles s'engagent à ne jamais divulguer les informations personnelles concernant un membre (sauf situations énumérées à la page 25, Situations d'urgence).
- Les discussions tenues dans le cadre des activités de parrainage doivent rester strictement confidentielles.
- Aucune information ne peut être partagée avec des tiers sans l'autorisation explicite du membre et de l'organisme.

#### **4. Utilisation des réseaux sociaux et image du CPCQ**

Afin de protéger la dignité des membres et l'image de l'organisme :

- Il est strictement interdit de publier des photos, vidéos ou informations concernant un membre sur les réseaux sociaux, sans son accord. C'est pourquoi il est important de valider avec l'équipe de travail si la personne filleule ou le bénévole a signé son formulaire d'autorisation pour le droit à l'image ;
- Les bénévoles doivent respecter l'image et la réputation du CPCQ dans toutes leurs communications publiques (ex: ne pas porter atteinte à la réputation de l'organisme).

#### **5. La sécurité des membres et des bénévoles est une priorité.**

- Les bénévoles doivent adopter un comportement sécuritaire lors des activités.
- Ils doivent éviter les environnements à risque et immédiatement mettre fin à une activité si la sécurité semble compromise. Voir la liste des activités couvertes lors de sorties.
- En cas de malaise, d'incident ou d'incertitude, le bénévole doit contacter rapidement l'équipe du CPCQ.
- Le bénévole doit reconnaître ses limites et ne jamais poser d'actes dépassant ses compétences, son confort ou celles du membre.

#### **6. Formulaires officiels**

Les documents suivants doivent être remplis, lus et signés avant le début de l'engagement :

- Formulaire d'engagement des bénévoles ;
- Formulaire de droit à l'image ;
- Toute autre documentation administrative jugée nécessaire par l'équipe du CPCQ.

\*Les documents nécessaires sont habituellement signés lors de la rencontre d'évaluation avec le ou la bénévole. Si tel n'est pas le cas, merci d'en aviser l'équipe d'intervention.

# Risques et situations délicates

## 1. Frontières relationnelles

La relation doit rester amicale, égalitaire et respectueuse.

Soyez attentif aux situations suivantes :

- Dépendance affective (attachement ou demandes excessives de disponibilité) ;
- Attentes irréalistes ou pression pour “être toujours là” ;
- Tentatives de cadeaux importants, demandes d’argent ou d’hébergement ;
- Intrusion dans les aspects personnels, familiaux ou médicaux de la personne.

### À retenir :

Vous n’êtes ni un intervenant ni un proche aidant. En cas de malaise ou de glissement relationnel, contactez l’intervenant.e immédiatement.

## 2. Situations d’urgence

Un jumelage peut parfois vous amener à être témoin ou informé de situations préoccupantes.

Ce qui constitue une situation urgente :

- Mise en danger immédiate (intention suicidaire, propos inquiétants, état de crise) ;
- Perte de conscience, chute importante, problème médical grave, accidents lors d’une activité en jumelage ;
- Personne perdue, désorientée ou incapable de se déplacer en sécurité.

### Ce qu’il faut faire :

1. Assurer d’abord votre propre sécurité ;
2. Appeler le 911 si la situation met la vie ou l’intégrité en danger ;
3. Informer rapidement votre intervenant.e du CPCQ.

Vous n’êtes jamais seul : l’équipe est là pour vous soutenir.



## 3. Situations nécessitant un signalement aux intervenants

Certaines situations ne sont pas des urgences, mais doivent absolument être partagées avec l’équipe. Voici quelques exemples :

- Conflit dans le jumelage ou sentiment d’inconfort (séduction, avances, demandes intrusives, etc.) ;
- Déclenchement de symptômes psychologiques importants chez le ou la filleul.e ;
- Demandes financières, émotionnelles ou pratiques qui dépassent votre rôle ;
- Incohérences, ruptures, ou annulations fréquentes ;
- Toute situation qui vous “donne un doute”.

### Règle d’or :

Quand quelque chose vous inquiète, même légèrement, parlez-en à l’intervenant.e

**AUTRES RESSOURCES  
ET  
FOIRE AUX QUESTIONS  
(FAQ)**

# Autres ressources...

Les membres du CPCQ fréquentent parfois d'autres organismes communautaires. Il est utile pour les bénévoles de connaître ces ressources afin de mieux comprendre leur contexte, mais aussi pour pouvoir orienter le membre si celui-ci exprime un besoin. Le site web du 211 peut aussi être une belle mine d'informations si vous souhaitez creuser d'avantage.

## **1. Croix-Blanche : (418) 683-3677**

Services : Organisme de loisirs pour personnes avec problèmes de santé mentale. Ils ont un volet aide alimentaire et accompagnement. \*L'organisme est situé dans une maison à étage, il faut être en mesure de monter et descendre les marches.

## **2. Centre de jour Feu-Vert : (418) 663-2233**

Services : Organisme communautaire qui favorise l'intégration sociale et le rétablissement d'adultes ayant des problèmes de santé mentale. 3 points de service : Beauport, Limoilou, Ste-Brigitte-de-Laval.

## **3. Les Petits Frères : (418) 683-5533**

Services : Lutte contre l'isolement social des personnes âgées de 75 ans et +, accompagnement lors d'activités et événements collectifs.

## **4. Centre communautaire l'Amitié : (418) 522-5719**

Services : Milieu de vie pour les adultes vivant des difficultés psychologiques et/ou socio-économiques. Ils offrent de l'écoute, du soutien, de la relation d'aide et de l'accompagnement au niveau des démarches personnelles.

## **5. Centre de prévention du suicide : 1 (866) 277-3553**

Services : Intervention d'urgence qui concerne le suicide. Ils ont une ligne d'écoute pour les personnes qui présentent un risque suicidaire ou qui ont des idées suicidaires.

## **6. Service d'écoute téléphonique Tel-Aide Québec : 1 (877) 700-2433**

Services : Fournir gratuitement un service d'écoute téléphonique et de référence à toute personne vivant notamment de la solitude, de l'anxiété ou de la détresse, de même qu'à celles ayant des idées suicidaires.

### **7. Autisme Québec : (418) 624-7432**

Services : Information, activités grand public, conférences, ateliers de formation, Promotion et défense des droits des personnes avec un trouble du spectre de l'autisme.

### **8. Vivre Grand (anciennement appelé AISQ) : (418) 622-4290**

Services : Faciliter la vie des personnes vivant avec une déficience intellectuelle, des personnes autistes et de leurs proches en offrant des services répondant à leurs besoins.

### **9. ARLPH-03 : (418) 476-4795**

Services: Défense et promotion du droit au loisir des personnes présentant une déficience. Ils ont un répertoire important des équipements adaptés pour le loisir des personnes avec limitations partout dans la région de la Capitale-Nationale et également dans Chaudière-Appalaches.

### **10. La Boussole : (418) 523-1502**

Services : Aider, informer et outiller les proches d'une personne atteinte de trouble de santé mentale. Ces services gratuits sont disponibles pour tous les membres de la famille ou de l'entourage de la personne atteinte.

### **11. SAIRAH: (418) 990-7744**

Services : Offrir des activités variées de loisir qui favorisent l'autodétermination, le développement des habiletés sociales, et la participation sociale des adultes en situation de handicap.

### **12. Aînés-nous à vous aider : (418) 622-5910**

Services : Offrir un accompagnement personnalisé à court terme aux personnes âgées de 50 ans et plus. Référencement, écoute et aide dans les démarches dans plus de 11 secteurs de la ville de Québec.

### **13 Carrefour familial des personnes handicapées : (418) 522-1251**

Services : Le Carrefour familial des personnes handicapées est un organisme d'aide et entraide autogéré pour les personnes handicapées et leurs proches. L'organisme préconise l'autodétermination des personnes dans leur totalité et soutient la défense de droits individuels et collectifs.

# FOIRE AUX QUESTIONS

## 1. Que faire si mon filleul.e ne me répond plus ?

Il est normal que certains membres aient des périodes moins disponibles. Avant de conclure à un problème, tentez un deuxième contact (appel, texto ou courriel). Si le silence persiste :

- Ne pas insister ou se déplacer sans prévenir;
- Communiquer avec l'équipe du CPCQ;
- L'intervenant(e) responsable fera un suivi sécuritaire et s'assurera que tout va bien.

## 2. Que faire si mon filleul.e me demande du transport ?

Les bénévoles ne sont pas tenus d'offrir du transport. Si vous êtes à l'aise, vous pouvez accepter de manière occasionnelle, mais :

- Rappelez-vous : ce n'est jamais une obligation;
- Vous devez respecter votre confort et vos limites;
- Pour les déplacements réguliers, l'équipe pourra proposer d'autres ressources (transport adapté, services communautaires);
- En cas de doute, contactez le CPCQ.

## 3. Que faire si mon filleul.e me demande de l'argent ou de payer ses activités ?

Les bénévoles ne doivent jamais payer pour les activités, achats ou besoins du membre.

Vous pouvez :

- Proposer une alternative gratuite;
- Discuter de votre inconfort calmement;
- Informer l'équipe du CPCQ. Au besoin, l'équipe pourra accompagner le membre et clarifier les limites de votre rôle.

## 4. Que faire si nos disponibilités ne concordent plus ?

Communiquez d'abord avec votre filleul.e pour chercher un compromis. Si l'horaire reste incompatible :

- Informez l'équipe du CPCQ. Au besoin, un ajustement de la fréquence des rencontres en jumelage ou une révision des attentes peut être envisagé. Si aucune adaptation n'est possible, nous pourrions mettre fin à la relation de jumelage;
- Votre bien-être et votre charge de travail doivent être respectés.

## 5. Que faire si je ne suis plus disponible pour une période prolongée ?

Prévenez l'équipe du CPCQ le plus tôt possible. Selon la durée de votre absence :

- Une pause du jumelage peut être organisée;
- Un suivi temporaire peut être proposé au membre;
- La communication précoce aide à protéger la qualité de la relation.

## **7. Que faire si je remarque un changement dans le comportement ou l'état de mon filleul.e ?**

Tout changement significatif (isolement accru, anxiété, propos inquiétants, désorganisation) devrait être communiqué à l'équipe d'intervention.

Rappelez-vous : vous n'avez pas à évaluer ni à intervenir — votre rôle est d'observer, de soutenir et de supporter.

## **8. Que faire si mon filleul.e exprime une détresse psychologique ?**

Restez calme et à l'écoute, sans poser de diagnostic ni donner de conseils spécialisés. Ensuite :

- Contactez le CPCQ rapidement;
- Si la personne semble en danger : appelez une ligne de crise (1 866 277-3553) ou le 911 au besoin;
- Vous n'êtes jamais seul : l'équipe du CPCQ vous accompagne.

## **9. Que faire si mon filleul.e me confie un secret « à ne pas répéter » ?**

Vous devez respecter la confidentialité et garder le secret de la personne, sauf si l'information comporte un danger pour sa sécurité ou la sécurité d'autrui.

Dans ce cas, contactez l'équipe du CPCQ pour obtenir un soutien approprié.

## **10. Que faire si mon filleul.e me demande un service dépassant mon rôle ? (ex. accompagner aux rendez-vous, démarches administratives, conseils personnels, soutien financier)**

Rappelez-vous :

- Vous êtes une présence amicale, pas un intervenant;
- Vous pouvez gentiment décliner si vous ne vous sentez pas à l'aise;
- Informer l'équipe du CPCQ si la demande persiste. Les intervenants pourront orienter le membre vers les ressources adaptées.

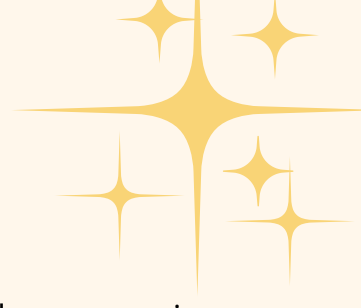
## **11. Que faire si je ne sais pas comment réagir face à un commentaire ou une attitude de mon filleul.e ?**

- Prenez une respiration, faites une petite pause au besoin;
- Ne donnez pas de réponse sous pression;
- Parlez en à l'intervenant.e du CPCQ responsable de votre jumelage. Il ou elle est là pour vous guider dans ce genre de situation délicate.

## **12. Que faire si je souhaite mettre fin au jumelage ?**

Aucune culpabilité à avoir. Il suffit de contactez l'équipe pour en discuter. Le CPCQ s'assurera d'accompagner le membre filleul dans ce changement. Et au contraire, si vous souhaitez vous impliquer davantage, votre motivation est toujours la bienvenue !

# Conclusion



Le Centre de parrainage civique de Québec tient à exprimer sa profonde reconnaissance envers chacun de ses bénévoles. **Votre engagement, votre présence et votre humanité transforment concrètement la vie des personnes que vous accompagnez.** Grâce à vous, le parrainage civique demeure un espace où l'inclusion, l'amitié et le respect prennent forme chaque jour.

Le parrainage civique repose sur une idée simple mais puissante : **offrir à une personne vivant une situation de vulnérabilité un lien authentique, stable et égalitaire.** En choisissant de vous impliquer, vous devenez un **repère positif**, un **moteur d'autonomie** et une **source de bien-être** pour votre filleul.e. Votre rôle n'est pas seulement d'accompagner, mais aussi de **créer un lien humain qui laisse une empreinte durable.**

Pour mettre en lumière toute la richesse de notre programme, **voici quelques témoignages** de bénévoles et de filleul(e)s qui illustrent à merveille l'esprit du parrainage civique :

*« Mon bénévole est devenu une présence rassurante dans ma vie. Grâce à lui, je me sens moins seule. » — Filleule*

*« Je suis toujours étonné de voir à quel point de simples moments de présence peuvent faire une vraie différence. » — Bénévole*

*« Mon jumelage m'a permis de reprendre confiance en mes capacités. » — Filleule*

*« Être bénévole, c'est aussi apprendre énormément sur soi-même. » — Bénévole*

Merci d'être là.

Merci de faire partie du CPCQ.

**Votre engagement crée une différence réelle, humaine et durable.**

Nous vous invitons à poursuivre cet engagement à votre rythme, à partager vos expériences avec l'équipe du CPCQ et avec les autres bénévoles, et à contribuer à faire grandir notre communauté. Votre regard et vos idées sont précieux : n'hésitez pas à nous transmettre vos commentaires ou suggestions afin d'améliorer ce guide et d'enrichir la qualité de l'accompagnement que nous offrons.


Pour toute rétroaction : [reception@cpcq.ca](mailto:reception@cpcq.ca)







## **UNE AMITIÉ TRICOTÉE SERRÉE!**

**Rejoignez nos réseaux sociaux pour  
suivre toute l'actualité du CPCQ!**

 **Facebook** - @CentredeparrainageciviquedeQuébec

 **Instagram** - @parrainageciviqueqc

 **LinkedIn** - @CentredeparrainageciviquedeQuébec



Site web du **CPCQ** - [cpcq.ca](http://cpcq.ca)



**Adresse** : 245 rue Soumande, local 206  
Québec, Qc  
G1M 3H6

**Pour toutes questions** : (418) 527-8097

**Adresse courriel principale** : [reception@cpcq.ca](mailto:reception@cpcq.ca)