

## Accueil et encadrement des usagers

Dans une perspective préventive, l'accueil du participant est utile autant pour le dépistage de contre-indications à la pratique de l'activité aquatique que pour lui faire connaître les risques encourus et les règles de sécurité à respecter.

Dans le cadre de la programmation d'activités aquatiques, une municipalité ou une organisation peut offrir trois grandes familles d'activités :

- **Activité libre** : l'utilisateur se baigne, s'amuse, nage et s'entraîne de façon autonome.
- **Activité dirigée** : un intervenant est toujours présent pour diriger les exercices.
- **Activité supervisée** : l'activité s'inscrit dans un programme d'entraînement individualisé où l'intervenant assure une supervision sporadique des exercices.

Le tableau ci-dessous présente les bonnes pratiques à adopter lors de la période d'inscription ou au moment du premier cours en fonction du type d'activité.

TYPES D'ACTIVITÉ	BONNES PRATIQUES À ADOPTER
<b>Dirigée</b> ----- <b>Supervisée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer avec le participant dans un langage simple et, au besoin, à l'aide de supports visuels</li> <li>• Lui demander son dernier niveau de cours complété</li> <li>• Lui soumettre le <i>Questionnaire d'aptitudes à l'activité physique (Q-AAP)</i> afin de connaître son état de santé</li> <li>• L'informer des services disponibles à l'installation</li> <li>• Lui remettre une copie des règlements en vigueur à l'installation</li> </ul>
<b>Libre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier, si possible, les aptitudes du participant s'il est un nouveau baigneur</li> <li>• L'informer des services disponibles à l'installation</li> <li>• Lui remettre une copie des règlements en vigueur à l'installation</li> </ul>

Quel que soit le programme, il faut toujours se conformer à la réglementation en vigueur en matière de surveillance. La présence de préposés à la surveillance permet de :

- Prévenir des accidents en signalant et en corrigeant les actions imprudentes et l'exécution incorrecte d'exercices
- Assurer le respect des règles de conduite
- Réagir rapidement en cas d'urgence
- Répondre aux questions des participants

Il est important que le responsable d'un groupe réserve une plage horaire afin de procurer un encadrement adéquat et sécuritaire (nombre d'intervenants, nombre de surveillants-sauveteurs, équipements). Le nombre d'intervenants spécialisés et de surveillants-sauveteurs est fixé dans le *Règlement sur la sécurité dans les bains publics* – chapitre B-1.1, r. 11.



## ACCUEIL ET ENCADREMENT DE LA CLIENTÈLE DES CAMPS DE JOUR

Une grande partie de la clientèle des camps de jour fréquente des installations aquatiques. Il est donc essentiel que les préposés à la surveillance soient préparés à l'accueil, à l'encadrement et à la surveillance de ces groupes. La communication entre les deux services (activités aquatiques et camps de jour) demeure le meilleur moyen de se préparer à la tenue d'activités et à la prévention des incidents et accidents. Une bonne planification permettra à l'équipe de préposés à la surveillance de connaître les particularités du groupe et aux moniteurs et animateurs du camp de connaître les règlements et modes de fonctionnement du lieu de baignade.

Afin d'assurer une surveillance adéquate des baigneurs d'un camp de jour, chaque intervenant doit connaître son rôle et ses responsabilités. Les équipes d'animation ou d'encadrement des enfants ne doivent jamais tenir pour acquise la sécurité du groupe et négliger la surveillance. Le moniteur ou l'animateur a un rôle très important. Il est la personne qui connaît le plus les enfants et qui peut ainsi assurer la meilleure discipline.

En début de saison, il est fort pertinent d'offrir au personnel accompagnateur des camps de jour une formation montrant comment assurer une surveillance adéquate des enfants dans un environnement aquatique. Le responsable du centre aquatique le plus proche peut notamment expliquer comment effectuer une surveillance efficace des jeunes et insister sur les comportements à adopter lors de situations d'urgence. Il fera valoir l'importance de la contribution de chacun au bon déroulement du plan d'évacuation<sup>1</sup>.

Afin de connaître les aptitudes de nage des enfants, il est recommandé d'effectuer une évaluation de chaque jeune, même si l'enfant et le parent affirment qu'il sait nager. Si un groupe est susceptible de venir à l'installation fréquemment, il est possible d'organiser une évaluation des aptitudes de nage en début de saison et d'évaluer chaque nouveau participant dès son arrivée. Cette procédure permet de séparer le groupe selon les différentes habiletés physiques. Dans certaines installations aquatiques, on identifie les non-nageurs et les faibles nageurs à l'aide d'un insigne visuel, tels un bracelet coloré ou un dispositif de flottaison individuel. Cette méthode peut cependant procurer un faux sentiment de sécurité puisque l'enfant peut très bien se départir de cet élément d'identification à l'insu des responsables.

Cela dit, il faut être conscient que les stratégies pour identifier les faiblesses ou les lacunes des participants peuvent être stigmatisantes. Certaines stratégies sont plus inclusives et pourraient être appliquées selon le contexte. On peut, par exemple, confier la surveillance d'un sous-groupe avec des habiletés différentes à une personne.

Les accompagnateurs doivent inscrire sur une liste le niveau d'aptitude de nage de chaque enfant, son numéro de téléphone, son numéro de carte d'assurance-maladie et y joindre une fiche médicale si nécessaire, et apporter cette liste à chaque activité aquatique. Un responsable du camp doit vérifier cette liste avant chaque activité afin de limiter les erreurs.

Pour plus d'informations, consultez *Encadrement sécuritaire des groupes d'enfants en milieu aquatique*, publié en 2016 par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES).

1. Guide des procédures et des directives pour encadrement sécuritaire des groupes d'enfants en milieu aquatique : <http://www.education.gouv.qc.ca/references/publications/resultats-de-la-recherche/detail/article/encadrement-securitaire-des-groupes-denfants-en-milieu-aquatique/>



## ACCUEIL ET ENCADREMENT DE LA CLIENTÈLE DES ÉCOLES ET GARDERIES

Comme pour la clientèle des camps de jour, toute visite de groupes scolaires ou de garderies doit être bien planifiée. Une communication préalable avec les responsables permettra de transmettre la liste des règlements, de présenter la procédure d'accueil, le rôle et le ratio accompagnateur/enfants requis, et de poser des questions sur les habiletés aquatiques des enfants.

## ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

Des personnes de tous âges ayant des besoins particuliers (personnes handicapées, aînés et autres) fréquentent les installations aquatiques et profitent des mêmes activités et services. Selon leur type de besoins, elles font face parfois à des enjeux particuliers. Il est alors important de bien répondre aux besoins de chacune selon sa réalité ou son handicap.

Il importe d'abord de donner aux intervenants aquatiques tous les outils pour leur permettre de communiquer, d'interagir et d'intervenir de manière appropriée auprès de tous les usagers, quelles que soient leurs capacités. Les formations sur l'accueil et l'accompagnement ont pour objectif de fournir des stratégies d'approche qui favorisent l'inclusion des personnes ayant des besoins particuliers. Un accueil chaleureux et un accompagnement adéquat permettent d'associer la pratique d'activités aquatiques à une expérience positive, ce qui, finalement, contribue à l'adoption de saines habitudes de vie.

Les situations peuvent varier grandement. S'il s'agit d'une activité organisée par une association, les accompagnateurs du groupe savent normalement comment agir et peuvent transmettre quelques observations au personnel pour se faciliter la tâche. S'il s'agit de participation individuelle sans encadrement, les responsables du lieu de baignade devraient pouvoir affecter à la personne un employé formé à cet effet pour la soutenir. Ce peut être un sauveteur, car sa fonction l'amène à « manipuler » des gens. Il est important que la personne puisse savoir qu'elle pourra compter sur un soutien. L'information est capitale à ce chapitre.

Si on doit recourir à un lève-personne, il y a différentes façons de le faire fonctionner. Un employé à l'accueil peut avoir suivi une formation à cet effet, ou encore l'accompagnateur de la personne, s'il est présent, saura comment procéder.

Afin de mieux comprendre le quotidien des personnes ayant des besoins particuliers, consultez votre instance régionale pour le loisir des personnes handicapées.

L'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH) regroupe 17 associations régionales offrant des activités de sensibilisation et des formations adaptées au domaine aquatique. L'organisme montréalais AlterGo a tout particulièrement développé une expertise sur l'accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle dans les installations aquatiques.