



# Le programme « Newcomer Bike Mentorship »

---

Prestation de services : « Mode d'emploi »



Un projet pilote et d'évaluation des services financé par  
l'Agence de santé publique du Canada.



Public Health  
Agency of Canada

Agence de la santé  
publique du Canada

# Table des matières



Mentions.....	3
Introduction.....	4
Objectifs du programme.....	5
Capacités requises.....	6
Installations.....	7
Budget.....	7
Personnel.....	8
Exploitation.....	9
Recrutement.....	10
Nouveaux arrivants.....	11
Mentors.....	13
Jumelage.....	15
Orientation.....	18
Pour les nouveaux arrivants.....	18
Pour les mentors.....	20
Formation aux compétences cyclistes.....	23
Attribution et distribution des vélos.....	26
Jumelage/rencontres.....	30
Balades/événements de groupe.....	32
Remise des diplômes/événement de célébration.....	35

# Mentions



## Reconnaisances des terres

Les partenaires prestataires de services du programme «Newcomer Bike Mentor» reconnaissent qu'à travers ce projet et nos autres travaux, nous opérons sur les territoires traditionnels non cédés de nombreuses collectivités des Premières Nations à travers le Canada.

## Remerciements pour le rapport

Ce manuel n'aurait pas été conçu sans les efforts collectifs et la collaboration de toutes les personnes impliquées. Il a fallu que diverses personnes et organisations de trois grandes régions métropolitaines collaborent pour mettre à l'essai et évaluer le programme Newcomer Bike Mentor sur une période de trois ans, afin d'aboutir à l'élaboration de ce manuel de prestation de services.

Les principaux contributeurs sont des membres du personnel de quatre partenaires prestataires de services : Ecology Action Centre dans la région d'Halifax, CultureLink dans le Grand Toronto, et l'Immigrant Services Society of BC et HUB Cycling dans la région métropolitaine de Vancouver. Stephanie Sersli de l'Université Simon Fraser a conçu et mené une évaluation externe rigoureuse du programme.

L'Agence de santé publique du Canada a versé des fonds importants sur trois ans pour la réalisation de projets pilotes, l'évaluation et l'élaboration de ce manuel. Divers partenaires du secteur public, du secteur privé et du monde universitaire ont apporté des contributions non financières.

Des centaines de cyclistes urbains enthousiastes ont consacré de nombreuses heures en tant que mentors pour les nouveaux participants. Tous les partenaires prestataires de services sont profondément reconnaissants de leurs connaissances, de leur engagement et de leur bienveillance.



*Contribution financière de*



Public Health  
Agency of Canada

Agence de la santé  
publique du Canada

# Introduction



HUB Cycling a élaboré ce manuel de prestation de services dans le cadre du programme « Newcomer Bike Mentor » selon les expériences pratiques de cinq organismes de prestation de services impliqués dans la prestation d'une version « pilote » du programme financée par l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) sur trois sites (Vancouver, Toronto et Halifax) entre 2021 et 2023.

Le programme a été mis en œuvre à Toronto par CultureLink, à Halifax par l'Ecology Action Centre et dans la région métropolitaine de Vancouver, conjointement par HUB Cycling et l'Immigrant Services Society of BC (ISSofBC).

HUB Cycling a élaboré ce manuel en consultation avec le personnel des trois sites pilotes du programme afin de fournir aux organismes intéressés les informations et les ressources dont ils ont besoin pour mettre en place des programmes similaires dans leurs villes ou régions urbaines respectives.

# Objectifs du programme



L'objectif général du programme est d'encourager les nouveaux arrivants à utiliser le vélo comme moyen de transport et de loisir en renforçant leurs compétences et leurs connaissances en matière de cyclisme urbain, en les associant à un mentor cycliste bénévole local sur une période de trois mois lors d'activités hebdomadaires axées sur le cyclisme.

Les relations de mentorat visent à fournir aux immigrants et aux réfugiés nouvellement arrivés une orientation culturelle à la fois sur les systèmes et la culture générale du Canada et sur la culture locale du cyclisme urbain, comme les règles, l'étiquette et la terminologie.

Les résultats escomptés pour les participants nouvellement arrivés sont nombreux et variés :

- Se faire de nouveaux amis et nouer des liens sociaux
- Améliorer la santé physique et mentale
- Améliorer les connaissances en matière de sécurité à vélo
- Améliorer leur confiance en leur capacité à se déplacer à vélo en toute sécurité dans leur nouvelle collectivité
- Améliorer leur confiance en leur capacité à s'orienter dans la culture canadienne et locale, à accéder aux institutions et entreprises locales et à interagir socialement dans leur nouvel environnement
- Améliorer l'accès aux possibilités sociales et économiques
- Mieux connaître sa ville, son quartier et les itinéraires cyclables locaux

# Capacités requises



---

## Aperçu de la section

---

Capacités requises.....	6
Installations.....	7
Budget.....	7
Personnel.....	8

# Capacités requises



## Installations

Les organismes de prestation de services doivent avoir accès aux éléments suivants :

- Un grand espace de réunion, pouvant accueillir jusqu'à 50 à 75 personnes pour des événements programmés. Dans l'idéal, vous devez disposer d'un projecteur et de connexions audiovisuelles, mais ce n'est pas obligatoire.
- Un espace de stockage des vélos et de l'équipement, si le programme fournit des vélos à emprunter ou à donner aux participants.
- Un espace de rencontre pour la pratique du vélo (par exemple, un grand stationnement ou un parc public).
- Un compte payant auprès d'un service de vidéoconférence (par exemple Zoom) afin de pouvoir mener des entrevues et des séances d'orientation en ligne (le cas échéant).
- Un accès à une camionnette, à un camion ou à un service de covoiturage pour le transport des vélos et de l'équipement.

## Budget

Pour le programme pilote, les budgets des organismes de prestation de services ont été répartis dans les domaines suivants :

- Personnel : salaires et avantages du personnel, frais de sous-traitance, honoraires
- Déplacement : frais de déplacement du personnel
- Matériel : matériel et fournitures de bureau, frais d'impression et d'affranchissement
- Équipement : vélos, accessoires (casques, cadenas, éclairage), frais d'entretien des vélos
- Location : location d'espaces de bureaux et pour des événements spéciaux
- Services publics : frais de téléphone et d'internet, services informatiques et logiciels
- Autres : assurances, publicité, frais bancaires, développement professionnel du personnel, frais d'accueil, vérification du casier judiciaire des bénévoles.
- [Model de budget](#)



## Personnel

Les besoins en personnel varieront en fonction des objectifs du programme concernant le nombre de jumelages et de fonctionnalités supplémentaires telles que les sorties en groupe. En règle générale, il devrait être possible de mener à bien les activités du programme avec un ou deux coordinateurs, dont l'un au moins devrait être employé à temps plein pendant les mois où le programme a lieu.

La principale difficulté liée à la gestion de ces programmes est de trouver un moyen de conserver le personnel en dehors de la période de mise en œuvre des programmes (avril à septembre). Les organismes qui souhaitent mettre en place des programmes durables devront déterminer s'il existe un moyen de garder le personnel en poste entre les années où le programme a lieu.

Les programmes de mentorat à vélo s'appuient bien entendu sur des bénévoles pour assumer le rôle de mentor. Des bénévoles supplémentaires peuvent également apporter leur soutien au programme en participant aux événements, en collectant et en entretenant les vélos donnés, en apportant un soutien administratif et en effectuant d'autres tâches.





## Aperçu de la section

Exploitation.....	9
Recrutement.....	10
Nouveaux arrivants.....	11
Mentors.....	13
Jumelage.....	15
Orientation.....	18
Pour les nouveaux arrivants.....	18
Pour les mentors.....	20
Formation aux compétences cyclistes.....	23
Attribution et distribution des vélos.....	26
Jumelage/rencontres.....	30
Balades/événements de groupe.....	32
Remise des diplômes/événement de célébration.....	35



## Recrutement

Cette section comprend des lignes directrices et des suggestions pour le recrutement de nouveaux participants et de mentors bénévoles. Il y a des lignes directrices distinctes pour le recrutement des participants et des mentors bénévoles parce que, selon le modèle de prestation, des organismes différents peuvent recruter chacun des groupes.

## Faits saillants

- S'il n'y a qu'un seul organisme de prestation de services, celui-ci est chargé de recruter les nouveaux arrivants participants et les bénévoles, avec l'aide éventuelle d'un partenaire externe.
- Lorsque deux organismes collaborent à la mise en œuvre du programme, l'un peut être principalement chargé de recruter les nouveaux arrivants, tandis que l'autre s'occupe principalement de recruter des mentors bénévoles.
- Le recrutement devrait commencer 2 à 3 mois avant le début des activités du programme, mais il est également conseillé de garder une liste d'attente ou un formulaire de candidature ouvert si l'intérêt se manifeste plus tôt.
- Un ensemble de critères d'admissibilité doit être défini pour présélectionner les candidats; toutefois, il peut sembler judicieux d'assouplir les exigences, le cas échéant, pour atteindre les objectifs de recrutement.

## Recrutement des nouveaux arrivants

- Le recrutement des nouveaux arrivants dépend de la façon dont le programme est mis en œuvre, à savoir par un seul organisme de prestation de services ou par deux organismes travaillant en partenariat.
- En général, les nouveaux arrivants immigrants et réfugiés sont recrutés par des organismes d'aide à l'établissement des immigrants ou par leur intermédiaire, car ils entretiennent des relations avec les collectivités de nouveaux arrivants. Dans la plupart des cas, ils apprennent l'existence du programme par l'intermédiaire des travailleurs de l'établissement, lors de visites du personnel du programme dans les classes d'anglais, en consultant les prospectus affichés dans les locaux ou en ligne, ou par le bouche-à-oreille d'anciens participants. Certains recrutements ciblés peuvent également se faire durant des événements tels que les «Journées consacrées aux nouveaux arrivants.»
- L'admissibilité des participants potentiels est évaluée grâce à un formulaire de candidature en ligne (par exemple, Google ou Microsoft Forms) ou à un bref appel de présélection. **Cette sélection par téléphone est très importante et doit être effectuée rapidement, car certaines personnes peuvent être inadmissibles en raison de leurs compétences linguistiques ou d'autres facteurs; dans le cadre du programme pilote, seuls 40% des demandeurs étaient admissibles.**

### Remarque sur les conditions d'admissibilité :

Les exigences peuvent varier. Par exemple, un organisme peut exiger des compétences de base en cyclisme ou accepter des débutants absolus. Certaines conditions, comme le temps écoulé depuis l'arrivée au Canada, peuvent être levées dans des circonstances atténuantes, tandis que d'autres conditions sont plus strictes, comme la maîtrise de l'anglais ou le statut juridique. L'exigence linguistique est principalement liée à la sécurité, car les participants doivent être en mesure de communiquer clairement avec leur mentor lorsqu'ils circulent dans les rues de la ville ou dans d'autres zones très fréquentées. La question du statut dépend des règles régissant le mode de financement du programme et des niveaux de gouvernement qui le financent. À titre d'exemple, les exigences des sites de Metro Vancouver s'appliquaient aux participants qui:

- étaient arrivés au Canada dans les 3 années précédentes
- avaient un niveau d'anglais équivalent au niveau 4 des Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)
- avaient l'intention de s'installer de manière permanente au Canada (c'est-à-dire qu'ils ne sont pas des étudiants internationaux ou des travailleurs étrangers temporaires [TET]).

Bien qu'il ne s'agisse pas techniquement d'une condition d'admissibilité dans tous les lieux du programme, il vaut mieux que tous les participants possèdent au moins quelques notions de cyclisme. Le programme n'a pas pour objectif premier d'enseigner aux personnes les rudiments du cyclisme. Même si certains mentors bénévoles possèdent les compétences et/ou l'expérience nécessaires pour le faire, ils ne sont pas des instructeurs de cyclisme et ne doivent pas être considérés comme tels.

- Les candidats qui réussissent le processus de sélection passent à l'étape suivante. Selon la nature du partenariat et les méthodes de prestation de services, il peut s'agir de participer à une séance d'orientation ou de passer une entrevue avec des membres du personnel des deux organismes chargés de la prestation du programme. Les entrevues peuvent être menées en ligne ou en personne et permettent au personnel de fournir davantage de renseignements sur le programme et d'obtenir des informations qui faciliteraient le processus de jumelage.

### Remarque sur les listes d'attente :

Il est bon de prévoir une liste d'attente ou un formulaire de candidature ouvert, tant pour les nouveaux arrivants que pour les mentors, tout au long de l'année, car les activités du programme n'ont généralement lieu que pendant les mois les plus chauds de la région de prestation (de mai à octobre en général). Certains nouveaux arrivants peuvent découvrir le programme une fois les activités de l'année terminées, tandis que d'autres participants potentiels peuvent être orientés par leur famille, leurs amis ou leurs camarades de classe qui participent déjà au programme, mais le recrutement pour la saison est déjà terminé. Le recrutement peut donc avoir lieu tout au long de l'année, mais **le meilleur moment pour commencer les efforts de recrutement actif est 2 à 3 mois avant le début des activités du programme.**



## Recrutement des bénévoles

- Comme pour le recrutement des participants nouvellement arrivés, le recrutement des mentors bénévoles diffère selon que le programme est mis en œuvre dans le cadre d'un partenariat ou par un seul organisme, et selon que l'un des organismes ou les deux disposent déjà d'une réserve de bénévoles.
- Les mentors bénévoles peuvent être principalement recrutés par le biais de plusieurs canaux, notamment des courriels de masse aux anciens bénévoles, des bulletins d'information par courriel, des appels aux bénévoles, des messages sur les médias sociaux, et en maintenant un lien vers un formulaire de candidature ouvert ou une liste d'attente.
- Si les efforts susmentionnés s'avèrent insuffisants pour attirer le nombre cible de candidats, le personnel chargé de la prestation des services peut lancer un appel plus large, notamment en envoyant des courriels aux contacts des organismes (clubs cyclistes, groupes de défense du cyclisme, établissements d'enseignement supérieur, services de communication municipaux) dans les collectivités cibles (ou en les appelant à froid) et en leur demandant de diffuser les messages de recrutement. D'autres efforts de recrutement peuvent consister à poser des affiches dans les bibliothèques locales et les centres communautaires, et à distribuer des prospectus lors d'événements communautaires. Il est également très efficace de demander aux anciens bénévoles et aux bénévoles actuels de parler du programme et du besoin de bénévoles supplémentaires.
- Les messages de recrutement peuvent être plus ou moins détaillés selon la plateforme, mais ils doivent généralement inclure une brève description du candidat cible, des activités du programme, du calendrier et de la durée de l'engagement.
- Les mentors potentiels doivent posséder leur propre vélo, casque et cadenas, ou avoir accès à un programme de vélo en libre-service. Par ailleurs, il existe peu de conditions strictes pour devenir mentor. En général, les mentors doivent être des «cyclistes urbains convaincus» et «prêts à s'engager une fois par semaine pendant trois mois». Le candidat idéal doit bien connaître sa collectivité et utiliser régulièrement les infrastructures cyclables locales, afin d'être en mesure de partager ses connaissances et son expérience avec son nouveau mentor. Une expérience préalable dans un environnement interculturel ou dans un rôle de mentor est considérée comme un atout, mais n'est pas obligatoire. Il peut s'avérer nécessaire d'exiger que tous les bénévoles fassent l'objet d'une vérification de leurs antécédents criminels lorsqu'ils travaillent avec un secteur vulnérable, puisque certains nouveaux arrivants peuvent être classés dans cette catégorie. Les organismes doivent s'informer des règles en vigueur dans leur compétence pour obtenir des éclaircissements sur cette question. *es in their jurisdiction for clarity on this matter.*
- Les personnes intéressées doivent être invitées à remplir un formulaire de candidature en ligne (par exemple un formulaire Google ou Microsoft). Les candidats qui passent avec succès une première sélection peuvent être invités soit à une séance d'orientation, soit à une entrevue ultérieure avec le personnel du programme (généralement en ligne, par clavardage vidéo). Comme pour les participants nouvellement arrivés, le recrutement se fait techniquement tout au long de l'année, le formulaire de candidature restant ouvert et étant périodiquement mis à jour, **mais la principale saison de recrutement devrait commencer 2 à 3 mois avant le début des activités du programme.**

## Données démographiques sur les mentors - zones urbaines et zones suburbaines :

Lors de la mise en œuvre du projet pilote Newcomer Bike Mentor Program, le personnel de Metro Vancouver a dû recruter des mentors pour deux sites du programme : l'un desservant Vancouver et certaines municipalités voisines, l'autre desservant les villes de Port Moody, de Coquitlam et de Port Coquitlam (les Tri-Cities). Les deux sites ont des profils démographiques différents, et cette différence se reflète dans le nombre et le type de mentors qui ont été recrutés. À Vancouver, le groupe de mentors était diversifié, mais il comptait de nombreux jeunes professionnels et retraités. Quant à la banlieue de Tri Cities, les mentors étaient plus susceptibles d'avoir de jeunes enfants ou d'assumer des responsabilités professionnelles propres aux personnes qui se trouvent en plein milieu de leur vie active. Cette situation a certes compliqué le recrutement de bons candidats dans les Tri-Cities, mais les mentors qui se sont portés candidats étaient des cyclistes dévoués et passionnés, qui croyaient aux objectifs du programme et qui étaient désireux d'y participer malgré leurs autres engagements.

## Remarque sur le maintien des effectifs :

La fidélisation des bénévoles est généralement l'un des points forts de ce programme. Les mentors sont motivés pour participer d'année en année à cette expérience ludique et gratifiante. Les anciens mentors ont un taux de fidélisation élevé (jusqu'à 50 % dans le cadre du programme pilote), ce qui en fait le point de départ idéal et le plus facile pour rechercher de futurs mentors. Pour améliorer les taux de fidélisation, un formulaire de candidature simplifié peut servir pour les mentors qui se représentent. Les anciens mentors ne devraient pas être tenus de passer une entrevue, et la vérification de leurs antécédents sera probablement toujours valable.

## Formes :

- [Interview Form for Newcomers](#)
- [Interview Form for New Mentors](#)
- [Interview Form for Returning Mentors](#)
- [Criminal Record Check Request Letter Template](#)
- [Application Form for Volunteers \(Google Form - PDF\)](#)



## Jumelages

### Faits saillants

- Les jumelages sont basés sur les réponses au sondage ou à l'entrevue.
- Il peut s'agir d'une formule 1 pour 1, 1 pour 2 (couples/amis), 1 pour 2+ (familles) ou 1 pour 3+ (un mentor jumelé à un groupe de nouveaux arrivants). Bien que moins fréquents, les jumelages avec plus d'un mentor sont également possibles.
- Le jumelage peut avoir lieu avant, après ou même pendant une séance d'orientation.
- L'emplacement (la distance entre le lieu de résidence du mentor et celui du nouvel arrivant) est le principal facteur de réussite d'un jumelage.
- Il n'est pas toujours possible, ni même souhaitable, de jumeler tous les demandeurs, et certains jumelages peuvent nécessiter un soutien pour établir un modèle de rencontres réussies.

Remarque : Bien que ce rapport tente de présenter les aspects du programme dans l'ordre dans lequel ils apparaissent, les différents sites du programme pilote ont structuré leurs approches différemment. Quant au processus de jumelage, la principale différence réside dans le fait que l'appariement a eu lieu avant ou après les séances d'orientation.

On ne saurait trop insister sur l'importance de cette étape. En établissant des jumelages compatibles, il est plus probable que les paires (ou les groupes) se rencontrent plus régulièrement, et les mentors comme les nouveaux arrivants bénéficient ainsi de retombées positives de leur expérience.

- Les jumelages sont établis en fonction des réponses à un sondage en ligne ou à des entrevues avec le personnel du programme.
- Les sondages et les entrevues demandent des informations similaires, même si les questions exactes peuvent différer : le lieu, l'âge, les loisirs, les langues parlées, les capacités en cyclisme, les objectifs du programme (types de trajets).

la disponibilité (horaire en semaine ou en fin de semaine) et les préférences démographiques (âge/genre).

- Les mentors devraient être invités à répondre à des questions plus approfondies sur leurs préférences en matière de jumelage : leur niveau de confort lorsqu'ils sont jumelés avec un nouveau cycliste ou une personne dont le niveau d'anglais est moins élevé, ou leur volonté d'être jumelés avec un nouvel arrivant qui habite à plus de 30 minutes de chez eux ou qui souhaite rouler avec ses enfants (ce dernier point est très important, car les gens ont souvent des opinions bien arrêtées sur le fait de rouler avec des enfants).

### Remarque sur les critères de correspondance :

L'emplacement du mentor et du nouvel arrivant (en d'autres termes, la proximité l'un de l'autre) semble être le meilleur indice d'un jumelage réussi. La disponibilité est également importante, mais les horaires peuvent souvent être adaptés. Si les préférences démographiques doivent être prises en compte, elles ne sont souvent pas appliquées, sauf dans le cas où les nouveaux arrivants s'identifiant à une femme expriment une préférence pour un mentor s'identifiant à une femme (ou vice versa).

- Les jumelages peuvent être établis soit par un seul coordinateur de programme, soit par le personnel des deux organismes partenaires chargés de la prestation du programme (dans les modèles de mise en œuvre où le recrutement des nouveaux arrivants et des mentors est effectué par des organismes partenaires différents). Il est souhaitable que plusieurs personnes établissent les jumelages, car, parfois, toutes autres choses étant égales, les jumelages sont fondés sur des facteurs intangibles, par exemple la personnalité.
- Pour une cohorte plus importante (entre 20 et 25 jumelages), le processus de jumelage peut prendre une journée complète.
- Une fois les jumelages fixés, les nouveaux arrivants et les bénévoles en sont informés dès que possible par courriel. Cette démarche peut également servir à confirmer que les candidats font partie de la cohorte à venir. Si le jumelage se fait avant l'orientation, les personnes jumelées devraient idéalement être informées une semaine avant la date de l'orientation.
- La rencontre peut se dérouler de différentes manières : 1) lors de l'orientation des nouveaux arrivants, qui est également le moment où les nouveaux arrivants reçoivent leur vélo et leur équipement; 2) la rencontre et l'attribution du vélo ont lieu en même temps, mais indépendamment de l'orientation ou 3) les trois activités ont lieu séparément.
- Dans le meilleur des cas, tous les membres d'une cohorte rencontrent leur mentor/mentoré en même temps, car la rencontre se déroule dans une atmosphère agréable et il est préférable que tout le monde se sente concerné. Des aménagements peuvent être apportés en cas d'absences inévitables.



## Conseils utiles :

- Il convient de noter que les jumelages sont basés sur des données fournies par les intéressés eux-mêmes (notamment dans les régions qui ne proposent qu'un sondage en ligne et non une entrevue). Au cours du programme pilote, on a constaté que les nouveaux arrivants pouvaient sous-estimer leurs compétences linguistiques ou leur capacité à faire du vélo, tout en surestimant leur disponibilité hebdomadaire (craignant de compromettre leur participation en paraissant trop occupés pour s'engager à participer aux rencontres ou aux balades). Si le personnel dispose du temps et des capacités nécessaires, l'entrevue avec les candidats offre davantage de possibilités de clarifier ces points qu'un sondage en ligne.
- En principe, le personnel ne doit jamais « forcer » un jumelage dans le seul but d'accepter plus de candidats au programme. Un mauvais jumelage peut aboutir à une expérience négative pour le participant et/ou le bénévole, et peut également nuire à la capacité de conserver ce bénévole pour les prochaines cohortes.
- Bien que le lieu et la disponibilité soient les principaux déterminants de la réussite d'un jumelage, le personnel doit faire preuve de discernement si d'autres facteurs (par exemple, la personnalité, l'âge, etc.) ne semblent pas convenir.
- Il est possible d'organiser des jumelages lorsque le participant ou le bénévole ne peut pas s'engager pour la durée totale de trois mois. Veillez à ce que les deux parties comprennent bien cet aspect lors de la rencontre de jumelage et, si possible, mettez en place un plan d'urgence (par exemple, un bénévole non jumelé qui serait prêt à remplacer le mentor).
- Le personnel doit vérifier à la fois auprès du mentor et du nouvel arrivant durant la première ou les deux premières semaines du programme que la communication a été établie, qu'une première rencontre a eu lieu ou a été planifiée et qu'aucun problème ne s'est posé.





## Orientation

### Orientation du mentor

### Faits saillants

- Les orientations des mentors peuvent se faire en personne, en ligne (par exemple, Zoom) ou par voie mixte (voir ci-dessous).
- Les séances d'orientation des mentors ne sont généralement obligatoires que pour les nouveaux mentors, mais les anciens mentors sont tout de même invités à y participer, mais sans obligation. Le personnel peut faire preuve de discernement dans les cas où un bénévole revient après une longue interruption, comme des changements importants peuvent avoir été apportés à la programmation.
- Les diaporamas d'orientation des mentors peuvent couvrir toute une série d'informations, mais doivent inclure les détails du programme, les attentes et les dates clés.
- L'orientation des mentors doit se faire avant la journée de jumelage et, de préférence, avant l'orientation des nouveaux arrivants, l'attribution des vélos et d'autres activités.
- Les formulaires officiels peuvent être distribués, signés et renvoyés sous forme numérique dans le cadre de l'orientation des mentors, ou sur papier si la séance se déroule en personne.

## L'orientation des mentors peut se faire en personne ou en ligne, comme suit :

- Les séances en personne permettent d'établir des relations et de la camaraderie entre les mentors. Cependant, les mentors ont indiqué lors du programme pilote qu'il était plus facile d'assister aux séances en ligne.
- La séance d'orientation dure environ 1 ½ heure, avec un temps supplémentaire à la fin pour les questions et réponses. Lorsque le programme est mis en œuvre avec des agences partenaires, la séance est animée par des membres du personnel des deux organismes.
- Les participants regardent une présentation sous forme de diaporama qui couvre des sujets comme les suivants :
  - Historique du programme et de l'organisme
  - Détails du programme et attentes des bénévoles
  - Assurance et responsabilité, notamment ce qu'il faut faire en cas d'urgence
- Communications interculturelles
- À faire et à ne pas faire
- Suggestions de balades et d'activités possibles, ainsi que des conseils pour circuler avec un cycliste débutant.
- La section consacrée aux choses à faire et à ne pas faire peut être un bon moment pour organiser des séances en petits groupes ou des discussions en petits groupes où chaque groupe se voit confier un scénario problématique différent à débattre.
- Les formulaires requis seront définis par l'organisme ou les organismes de prestation de services, mais ils devraient en général comprendre un accord de volontariat (similaire à un contrat de travail), une décharge de responsabilité légale et un accord de confidentialité (ce dernier peut comprendre une section de diffusion volontaire de photos).
- Si les mentors ne sont pas en mesure d'assister à la séance, le personnel peut leur transmettre les diapositives de la présentation et les rencontrer en personne.

### Remarque sur l'assurance et la responsabilité :

Les fournisseurs potentiels de programmes devraient examiner la couverture de leur police d'assurance professionnelle concernant les activités d'un programme de mentorat à vélo. Les bénévoles peuvent en effet être couverts par une assurance responsabilité civile, mais cette couverture varie en fonction des politiques et des compétences. Tous ces programmes exigent généralement que les nouveaux arrivants participants et les mentors signent une décharge avant de prendre part aux activités du programme. Il faut que les mentors bénévoles soient protégés contre toute responsabilité personnelle en cas d'accident survenant au cours de leurs balades à vélo avec leur partenaire.

### Conseils utiles :

- Pour un groupe plus restreint (10 personnes ou moins), il peut être possible d'organiser une séance en personne sans qu'il n'y ait trop de conflits d'horaire. Cela permet aux bénévoles mentors de s'engager et de tisser des liens entre eux.
- Il est beaucoup plus facile de rassembler les formulaires en personne. Il y aura également moins de travail de suivi auprès des personnes concernées. Les formulaires numériques ont tendance à être peu utilisés et à poser de nombreux problèmes techniques, car certaines personnes n'ont pas accès à des logiciels de lecture PDF, à des numériseurs, à des imprimantes, etc
- [Newcomer Bike Mentorship Volunteer Agreement](#)

## Orientation des mentorés nouveaux arrivants

### Faits saillants

- Comme pour les mentors, l'orientation des mentorés peut se faire en personne, en ligne ou via un modèle mixte.
- Les séances d'information peuvent couvrir un large éventail de sujets, mais doivent inclure une vue d'ensemble du programme et de ses objectifs, les attentes du programme, y compris les responsabilités des participants nouvellement arrivés, les dates clés et des informations sur les formulaires requis et les décharges.
- Ces séances sont également l'occasion pour les nouveaux arrivants de se présenter les uns aux autres, de nouer des liens et de poser des questions sur le programme.
- La séance d'orientation doit également comprendre une section sur la sécurité des cyclistes, si aucune formation supplémentaire à la sécurité des cyclistes n'est fournie.

La manière dont l'orientation est fournie aux participants nouvellement arrivés peut varier considérablement, en fonction de la nature et des préférences de chaque organisme de prestation. Bien que la prestation en ligne soit accessible, les séances en personne peuvent aider les nouveaux arrivants à surmonter les obstacles à la communication et les encourager à poser davantage de questions et à apporter des éclaircissements.

Outre les points soulignés ci-dessus, les séances d'orientation des mentorés en ligne ou en personne peuvent porter sur les points suivants:

- Les participants lisent et signent les formulaires et les décharges.
- Définir le calendrier des balades à vélo.
- Expliquer l'objectif des sondages d'évaluation et des registres de déplacements, ainsi que la manière de les soumettre.

### Remarque sur l'assurance et la responsabilité :

Comme mentionné dans la section précédente, il est prudent pour les fournisseurs potentiels de programmes d'examiner la couverture de leur police d'assurance professionnelle au sujet des activités d'un programme de mentorat à vélo. Tous les participants sont invités à signer une décharge avant de prendre part aux activités du programme. La décharge doit être clairement expliquée et, au besoin, des interprètes ou des services de traduction doivent être fournis afin que les participants comprennent parfaitement ce qu'ils signent.

### Remarque sur les séances en personne et les séances en ligne :

Avec un modèle en ligne, il est plus facile de programmer des séances supplémentaires pour ceux et celles qui manquent la séance initiale. Le personnel pourrait également décider de proposer plusieurs séances afin d'offrir une certaine souplesse aux horaires de la vie professionnelle. Pour certains et certaines, l'enseignement en ligne peut être plus accessible et plus souple. Toutefois, ce confort a un coût. L'absence d'interaction en personne au début du programme a un effet négatif sur l'engagement des participants, de sorte que certains d'entre eux ne s'engagent pas aussi sérieusement, ce qui alourdit la charge de travail du personnel du programme. Le personnel chargé de la prestation des services peut finalement bénéficier de la prestation en personne, sous forme de participation plus active qui nécessite moins de travail de sensibilisation et de suivi.

Les séances d'orientation en personne peuvent constituer une partie d'un événement à multiples facettes qui dure toute la journée et qui comprend d'autres aspects du programme tels que le jumelage entre un mentor et un nouvel arrivant, la distribution de vélos et un cours sur la sécurité à vélo. Une journée intégrée d'orientation et de jumelage des nouveaux arrivants peut être organisée comme suit :

- L'événement se trouve dans un lieu qui comprend
  - une grande salle dotée d'équipements audiovisuels pouvant servir d'espace de réunion et de présentation
  - une aire de stationnement/stockage des vélos
  - un espace cuisine pour assurer le rangement et le service des denrées alimentaires,
  - un espace séparé pour la garde d'enfants si les participants nouvellement arrivés amènent leurs enfants à l'événement,
  - un parc de stationnement ou un parc adjacent qui sert d'espace d'entraînement pour la composante pratique du cours de sécurité cycliste.
- Le personnel de l'organisme de service ou des organismes partenaires est présent, ainsi qu'un mécanicien spécialisé dans les vélos et les moniteurs de cyclisme qui donnent le cours l'après-midi (si une formation aux techniques du cyclisme est dispensée).
- Les participants arrivent le matin et prennent part à une séance d'orientation de deux heures au cours de laquelle ils :
  - se présentent et expliquent les raisons qui les poussent à participer au programme ou à apprendre à faire du vélo.
  - découvrent le programme, les attentes du programme et les rôles ou les responsabilités des participants et des mentors.
  - découvrent qui sont les mentors et quels sont les critères utilisés par le personnel pour le jumelage.
  - reçoivent et signent des formulaires et des décharges.
  - découvrent l'objectif des registres de sondages et de trajets, et la manière de les soumettre.

- Une fois l'orientation terminée, les mentors arrivent et les participants et les mentors sont présentés les uns aux autres et prennent le temps de faire connaissance, d'échanger leurs coordonnées et de planifier leur première sortie ou leur rencontre.
- Le jumelage débute par l'attribution de vélos aux nouveaux arrivants (voir plus loin).
- Comme il s'agit d'un événement d'une journée, le dîner et les collations sont fournis aux participants.
- L'après-midi, les participants nouvellement arrivés participent à une formation de 2 à 3 heures sur les compétences et les connaissances en matière de cyclisme. Les hôtes mentors peuvent également participer à la formation aux techniques du cyclisme s'ils le souhaitent.

#### Conseils utiles :

- Prévoir des plans d'urgence en cas d'arrivée tardive ou d'annulation de dernière minute.
- S'il est possible d'obtenir l'aide de bénévoles ou le soutien d'autres membres du personnel, essayez de trouver suffisamment de personnes pour jouer les rôles suivants, dans les capacités suivantes :
  - 1 personne à la porte, qui prend les présences et accueille les retardataires
  - 1 personne aidant à la mise en place de l'espace de stockage pour la distribution des vélos
  - 1 personne responsable de la configuration de l'espace de restauration
  - 1 personne accompagnant les participants entre les différents espaces de l'édifice et relayant les messages entre les membres du personnel travaillant dans les différents espaces.



## Formation aux compétences cyclistes

Certains participants nouvellement arrivés font du vélo pour la toute première fois grâce au programme de mentorat, et il s'agit probablement de la première fois qu'ils circulent au Canada en respectant les lois et les pratiques locales en matière de cyclisme. C'est pourquoi nous conseillons de proposer à tous les participants une sorte de formation aux techniques du cyclisme dès le début du programme. Le mode de fonctionnement peut varier, comme ce fut le cas pour les organismes fournisseurs dans le cadre du programme pilote.

Les partenaires de Vancouver ont fourni un cours de formation aux participants nouvellement arrivés, dispensé par des instructeurs formés et expérimentés. Le site d'Halifax a intégré des compétences pratiques et une formation à la sécurité dans le cadre des activités de formation des mentors, afin que ces derniers puissent transmettre leurs connaissances aux nouveaux jumelés, et également offrir aux nouveaux arrivants une séance sur la sécurité à vélo. Toronto a suivi un modèle similaire, les mentors bénévoles et le personnel du programme recevant une formation au cyclisme qu'ils peuvent ensuite transmettre aux participants.

---

## Faits saillants

---

- La formation aux compétences cyclistes soutient principalement les participants nouvellement arrivés, mais elle est également avantageuse pour leurs mentors et constitue également un facteur important dans la réduction des risques.
- Si elle est fournie, la formation au cyclisme destinée aux nouveaux arrivants devrait, si possible, être assurée par des moniteurs de vélo professionnels.
- Notez que, si ce programme peut admettre des candidats ayant une expérience limitée du cyclisme, il n'est pas conçu pour les cyclistes complètement débutants.

La principale raison pour laquelle les participants peuvent bénéficier d'une formation en cyclisme est de s'assurer qu'au début du programme, ils disposent d'un niveau de connaissances de base, à la fois pour faire du vélo et pour se déplacer en toute sécurité dans les rues de la ville.

Il est également rassurant pour les mentors bénévoles de savoir que leurs partenaires ont reçu une formation et une préparation au cyclisme urbain. Bien que les participants signent des décharges, les bénévoles se sentent souvent responsables de veiller à ce que les balades se déroulent de la manière la plus sûre possible.

Du point de vue de l'atténuation des risques et de la responsabilité, en cas d'incident survenant au cours des activités du programme, la compagnie d'assurance d'un organisme souhaitera savoir quel genre de préparation ou de formation les participants ont reçu, le cas échéant, avant de prendre part au programme. La formation dispensée par des instructeurs de vélo professionnels présente un intérêt supplémentaire dans ce cas.

Puisque les mentors bénévoles ne sont pas eux-mêmes des instructeurs de cyclisme, les programmes de mentorat à vélo conviennent mieux aux participants qui ont au moins une certaine familiarité ou expérience de la conduite d'un vélo dans le contexte urbain local. Si un organisme de prestation décide d'admettre des cyclistes débutants dans son programme, il est fortement recommandé que ces participants reçoivent une formation pratique, en personne, de préférence avec un faible ratio instructeur/participant. Pour obtenir davantage de renseignements sur l'organisme qui dispense des cours de cyclisme en personne, consultez les notes sur les «enseignements tirés» à la fin de la présente section.

Si un organisme n'a pas la capacité de dispenser une formation pratique au cyclisme en personne, il peut envisager de demander à tous les participants de suivre un cours de cyclisme en ligne, tel que le cours StreetWise Cycling Online de HUB Cycling.





## Enseignement du cyclisme aux participants nouvellement arrivés - Leçons tirées de l'expérience :

- Les formateurs doivent connaître la communication interculturelle ou, au moins, être informés, avant le cours, des meilleures pratiques à adopter pour travailler avec des nouveaux arrivants et/ou des personnes dont la première langue n'est pas l'anglais.
- Les fournisseurs ont la possibilité de se présenter au début du cours de cyclisme, ce qui permet aux participants de connaître les autres personnes inscrites au programme, aux instructeurs de se faire une idée de leur niveau d'anglais et de déterminer les aspects du cours sur lesquels il convient de se concentrer.
- De bons visuels sont essentiels pour la théorie du cyclisme et la discussion sur les consignes de sécurité. Cet enseignement peut être dispensé de différentes manières, mais le Code de la route a été reconnu comme une priorité d'apprentissage pour de nombreux participants nouvellement arrivés. Les visuels montrant des scénarios de conduite sûre et la signalisation sont très utiles à cet égard.
- Veillez à disposer d'un espace relativement dégagé et plat, sans obstacle ni circulation, pour vous exercer au cyclisme.
- L'idéal est de prévoir une balade de quartier qui expose les participants nouvellement arrivés à une diversité d'infrastructures cyclables et d'intersections. Commencez par des rues calmes, puis passez à des rues plus fréquentées. Veillez à ce que les chefs de groupe/instructeurs parcourent l'itinéraire à l'avance afin qu'ils puissent anticiper les difficultés ou les ajustements qu'ils devront effectuer au cours du trajet, s'il y a des travaux par exemple.
- Pour les balades de quartier, il est préférable d'organiser les participants en groupes de 6 personnes ou moins. À Vancouver, HUB Cycling adopte cette politique organisationnelle pour ses programmes éducatifs afin d'assurer la sécurité et la responsabilisation.
- Essayez de confirmer s'il y a des participants nouvellement arrivés qui sont des cyclistes débutants avec peu ou pas d'expérience en cyclisme (dans le meilleur des cas, ils auront tous au moins un peu d'expérience). Il convient d'avoir une personne (instructeur, mentor ou membre du personnel) présente pour les exercices pratiques afin d'apporter un soutien direct à ceux et à celles qui apprennent à se tenir en équilibre et à pédaler sur une bicyclette.



## Attribution et Distribution de Vélos aux Nouveaux Arrivants

### Faits saillants

- Il s'agit d'un événement à part entière, qui peut être combiné à des activités d'orientation et de jumelage.
- Les vélos sont soit offerts aux participants, soit prêtés et rendus à la fin du programme.
- Les participants reçoivent également l'équipement nécessaire pour rouler en toute sécurité et en toute légalité (casque, cadenas et lumières).
- Les participants choisissent un vélo adapté avec l'aide de leur mentor et du personnel du programme.
- La présence d'un mécanicien sur place et/ou d'outils de rechange (clés, clés Allen) est préférable pour procéder à des ajustements mineurs.
- Afin de gérer efficacement le processus, les participants sont escortés par petits groupes jusqu'à la piste cyclable.

La principale décision à prendre concernant cette section est de savoir si les vélos fournis aux participants au programme seront prêtés et rendus, ou s'ils seront donnés aux participants. Si l'on utilise le modèle de prêt et de retour, la question secondaire est de savoir si les participants signeront les vélos chaque semaine ou s'ils les emprunteront pour la durée d'un cycle complet du programme. Deux des trois organismes qui ont participé au programme pilote ont mis les vélos à disposition de manière permanente, c'est donc ce modèle qui sera abordé plus en détail.

- La distribution des vélos peut se faire dans le cadre de la journée d'orientation et de jumelage. Elle doit avoir lieu une fois que les participants ont rencontré leur mentor bénévole, afin que ce dernier puisse les aider à choisir un vélo.
  - Si les vélos sont placés au même endroit que celui où se déroule la journée de jumelage, la distribution des vélos doit se faire dans un espace secondaire éloigné du lieu de rencontre des participants et des bénévoles, afin qu'ils puissent être escortés d'un endroit à l'autre par petits groupes. Ainsi, l'espace réservé aux vélos n'est pas surchargé, les participants ont de la place pour faire des essais et le personnel est en mesure de les aider sans être débordé.
- Remarque : Il n'y a pas une façon unique et « juste » de distribuer les vélos. Parmi les systèmes possibles, citons l'ordre alphabétique, l'attribution de numéros aléatoires aux participants ou l'attente pour savoir qui est prêt en premier, le terme « prêt » signifiant que les paires de participants et de bénévoles ont terminé leurs présentations. Les participants dont le mentor ne peut être présent peuvent bénéficier d'une priorité absolue pour choisir leurs vélos.
- À leur arrivée dans l'espace des vélos, les participants sont accueillis par un membre du personnel ou un bénévole et se voient remettre leur équipement (casque, cadenas et lampes).
  - Des mentors bénévoles aident ensuite le nouvel arrivant à choisir un vélo parmi les options disponibles, avec l'aide du personnel au besoin
  - Bien que la plupart des bénévoles connaissent suffisamment les vélos pour effectuer des ajustements mineurs, on conseille d'avoir un mécanicien sur place (avec un support et des outils), car certains vélos peuvent nécessiter une légère modification, notamment s'ils ont été rangés pendant une période prolongée. Par ailleurs, un jeu de clés et de clés Allen de rechange ainsi qu'une ou deux pompes à vélo sont recommandés. Les mentors sont en effet généralement en mesure de procéder à des ajustements mineurs à condition qu'ils disposent des bons outils.
  - Dès qu'ils choisissent leur vélo, les participants doivent le mettre dans un espace séparé et y apposer une marque pour indiquer qu'il s'agit de leur vélo. Les vélos peuvent alors y être entreposés jusqu'à ce que les participants en aient besoin (par exemple pour la sortie à vélo) ou qu'ils les amènent chez eux.
  - S'il n'est pas possible de trouver un vélo convenable pour un participant en particulier, le personnel peut l'inviter à revenir lorsque d'autres vélos auront été achetés ou donnés. Si un participant choisit un vélo, mais a des doutes sur sa taille ou son style (surtout si le bénévole ou le personnel a les mêmes doutes), le personnel peut veiller à ce que le participant échange le vélo contre un autre après l'avoir testé.

### Remarque sur le choix et l'attribution des vélos :

Selon certains, le fait d'attribuer un vélo à chaque participant, plutôt que de le laisser choisir, simplifierait un processus fastidieux et chaotique. Cependant, le personnel du programme estime que les avantages de laisser les participants choisir l'un ou l'autre l'emportent sur les inconvénients. Tout au long du processus d'établissement, on dit souvent aux nouveaux arrivants de prendre ce qu'on leur donne sans leur laisser la possibilité de choisir. C'est pourquoi les nouveaux arrivants apprécient la possibilité de choisir leur vélo, car cela leur donne plus d'autonomie lorsqu'ils commencent leur expérience cycliste dans leur nouvelle collectivité.

## Conseils utiles :

- L'espace de distribution des vélos doit être préparé afin d'aider à contrôler le flux de personnes et de délimiter les vélos encore disponibles (notamment pour les groupes qui se trouvent plus loin dans la file d'attente).
- Une possibilité est de délimiter certaines zones à l'aide de cordes ou de rubans adhésifs, en séparant clairement les zones réservées aux vélos réclamés de celles qui ne le sont pas.
- Du ruban adhésif de masquage ou de peinture et un marqueur permanent est également un bon moyen d'étiqueter un vélo une fois qu'il a été sélectionné.
- Le programme peut être compliqué dans la mesure où les vélos qu'il distribue proviennent le plus souvent de dons. Par conséquent, il y a peu de contrôle sur l'offre et il peut y avoir des différences importantes non seulement en matière de taille et de style, mais aussi en matière de qualité. Dans le cadre de leur formation, il convient de rappeler aux bénévoles qu'ils doivent parler des vélos en termes positifs et ne pas les comparer négativement les uns aux autres, car ils ne savent jamais quel vélo le participant finira par choisir. Les bénévoles peuvent donner des conseils et leur avis, mais en fin de compte, c'est le participant qui choisit son vélo.
- Afin de limiter la concurrence et les conflits, le personnel doit veiller à ce que certains vélos ne soient pas équipés d'accessoires (sonnettes, porte-bagages, etc.) que d'autres n'ont pas.
- Il est parfois judicieux de demander aux participants leur taille au cours du processus de sélection ou d'entrevue, afin de mieux garantir une sélection de vélos appropriée. Toutefois, cette méthode n'est efficace que si l'achat de vélos a lieu après l'entrevue.
- Il convient de rappeler aux participants, avant l'événement, qu'ils doivent repartir avec leur vélo à la fin de la journée. Par conséquent, si certains d'entre eux sont débutants ou incapables de faire du vélo le jour même, ils doivent prévoir un plan d'urgence pour rentrer chez eux avec leur bicyclette.
- Essayez de vous assurer que le maximum de participants choisit un vélo le jour de la distribution (et le ramène chez eux), afin que le personnel n'ait pas à consacrer du temps et des efforts supplémentaires pour coordonner d'autres heures de collecte.
- Un inventaire des vélos (au moins la marque et la couleur) devrait être dressé afin de savoir qui a reçu quel vélo et à quel moment certains vélos ont été reçus. Comme il est bon d'avoir un peu plus de vélos que nécessaire (pour offrir un plus grand choix et faciliter la sélection des tailles), certains ne seront pas réclamés à la fin d'une saison de programme. Le suivi de la date de réception (et de remise) de chaque vélo permettra au personnel de savoir depuis combien de temps un vélo est entreposé et s'il a besoin d'une remise en état avant d'être remis à l'utilisateur.

## Autres systèmes d'attribution de vélos :

Une autre méthode d'attribution des vélos consiste à programmer des rendez-vous pour sélectionner les vélos à l'avance. C'est ce système qui a été employé sur le site du programme de Toronto.

Les participants prennent rendez-vous par tranches d'une heure, avec un maximum de quatre personnes par heure. Pendant cette période, les participants reçoivent leur vélo et leur équipement (y compris un casque), quelques extras comme une carte et un guide de sécurité, ainsi qu'une formation de base à la sécurité.

Dans le meilleur des cas, tous les rendez-vous devraient se dérouler sur un ou deux jours, afin de réduire l'investissement en temps du personnel et des bénévoles.

Le modèle d'exécution du programme de Toronto consiste à prêter des vélos aux participants, plutôt que de les leur donner, ce qui signifie que le personnel doit également coordonner un processus de restitution des vélos. Une solution consiste à combiner le retour des vélos avec la célébration de la fin du programme. Les résultats peuvent être mitigés, car l'événement n'est pas obligatoire et peut être peu fréquenté en cas de mauvais temps.

Un autre moyen de doter les participants de vélos est de s'associer à la société locale de vélos en libre-service, comme de nombreuses villes en disposent aujourd'hui. Cette méthode peut être beaucoup plus simple et plus rentable que d'essayer de trouver des vélos donnés ou d'acheter des vélos d'occasion pour le programme. Toutefois, cette formule présente également des inconvénients : les vélos sont de taille et de style uniques et ne sont généralement disponibles que dans une zone de service limitée (le centre-ville et les zones périphériques du centre-ville ou adjacentes aux attractions touristiques).





## Jumelage/Rencontres

### Faits saillants

- Les rencontres entre les mentors et leurs partenaires constituent la dynamique centrale du programme.
- Bien que les détails exacts puissent varier, le personnel doit prévoir la fréquence et la durée minimales de ces rencontres (par exemple, une fois par semaine, pendant au moins une à deux heures), et ces attentes doivent être clairement communiquées aux mentors et aux nouveaux arrivants.
- Les rencontres devraient en principe toujours se faire à vélo, mais des exceptions peuvent être faites, par exemple en cas de conditions météorologiques défavorables (pluie, chaleur excessive, alertes sur la qualité de l'air).
- Les ratios dépendent des rencontres elles-mêmes et peuvent varier entre 1 pour 1 et 1 à 2 mentors pour un groupe de participants (4 à 6).
- Le calendrier et le contenu des rencontres et des balades sont fixés par les personnes concernées, moyennant une contribution limitée de la part du personnel du programme. C'est pourquoi on conseille au personnel d'effectuer des contrôles semi-réguliers avec les mentors et les nouveaux participants.

La principale variable à prendre en compte concernant les rencontres est la composition ou la taille des jumelages. Plus il y a de monde, plus il est difficile de choisir une heure et un lieu qui conviennent à tout le monde, même si le personnel tient compte du lieu et de la disponibilité lors de l'établissement des jumelages.

Le problème se pose moins si le programme associe des mentors individuels à une personne, ou à un couple/une famille qui vit à la même adresse. Si le manque de bénévoles amène le programme à associer un mentor ou une paire de mentors à un groupe de nouveaux arrivants (sans lien de parenté), la programmation peut devenir problématique et il n'est peut-être pas réaliste pour le groupe de se rencontrer ou de circuler ensemble toutes les semaines.

- Au cours de leur orientation respective, les nouveaux arrivants et les bénévoles sont informés des attentes pour les rencontres de jumelage. Les participants sont avertis que le respect des exigences minimales en matière de jumelage est considéré comme une condition préalable à l'achèvement du programme. Le personnel peut également souligner qu'il s'agit d'une exigence de base et qu'il est libre d'organiser des rencontres plus fréquentes ou plus longues, à condition que les deux parties soient d'accord et disponibles. Il convient également de noter que si certaines rencontres se poursuivent après la fin du programme, il ne s'agit pas d'une obligation. C'est un point sur lequel il convient d'insister auprès des volontaires.
- Les mentors bénévoles sont également avertis des exigences relatives à la fréquence et à la durée des rencontres. Toutefois, ils reçoivent des suggestions de lieux de balade, d'activités pour la rencontre, de possibilités de faire du vélo lorsque le temps ne le permet pas, ainsi que des conseils pour assurer le succès des rencontres (par exemple, commencer par des balades plus lentes ou plus faciles, rechercher des activités gratuites ou des événements communautaires, éviter certains sujets de conversation).
- Les mentors sont invités à rencontrer leur partenaire dans leur propre quartier au moins pour les premières rencontres, notamment si leur partenaire est un cycliste relativement débutant ou moins sûr de lui. À mesure que le programme progresse, le mentor et le mentoré peuvent se retrouver à mi-parcours ou dans un troisième lieu pour commencer leur balade.

- Si le nouvel arrivant est un cycliste relativement novice, on suggère que les premières rencontres aient lieu dans un parc ou dans un endroit où il est possible de s'entraîner à circuler à l'écart de la circulation automobile, de la foule ou d'un grand nombre d'autres cyclistes.
- Les mentors planifient généralement les itinéraires, mais on les invite à demander à leur partenaire de faire des suggestions ou s'il y a certains itinéraires qu'il aimerait explorer (par exemple, pour se rendre au travail, à l'école de son enfant ou à l'épicerie la plus proche).
- Les participants sont encouragés à se rencontrer même s'il n'est pas possible de circuler à vélo en raison des conditions météorologiques ou d'autres circonstances. Le personnel peut suggérer d'autres activités pour ce genre de situations, comme se promener dans le quartier du nouvel arrivant et noter s'il y a des infrastructures cyclables, visiter le magasin de vélos le plus proche pour voir les accessoires, ou se retrouver dans un café pour discuter et évoquer les lieux potentiels des futures balades.
- Le personnel doit prendre contact avec les participants et les mentors pendant toute la durée du programme afin de s'assurer que les rencontres ont lieu et qu'elles se déroulent bien. La fréquence et le format (téléphone ou courriel) de ces contrôles peuvent varier en fonction de la capacité du personnel. Ce dernier doit au moins prendre contact avec chaque candidat dans la semaine qui suit la séance d'orientation afin de s'assurer qu'une première rencontre a eu lieu, ou au moins qu'une date a été fixée.
- Si les moyens le permettent, des contrôles plus fréquents permettent au personnel de s'enquérir non seulement de la fréquence de la rencontre, mais aussi d'évaluer la qualité de la rencontre et de recevoir des rétroactions. Les contrôles par courriel peuvent également être l'occasion de demander aux mentors et aux participants de montrer des photos de leurs rencontres/balades, qui peuvent être présentées lors d'événements organisés dans le cadre du programme, comme la remise des diplômes, ou utilisées dans du matériel promotionnel (avec le consentement des participants).



## Balades/événements de groupe

### Faits saillants

- En organisant au moins une sortie en groupe pour chaque cohorte du programme, vous pouvez offrir davantage de possibilités aux participants sur le plan social et leur permettre d'explorer de nouveaux quartiers de la ville adaptés au cyclisme. Une balade en groupe est une activité cycliste programmée et structurée, avec un itinéraire ou un objectif défini, à laquelle plusieurs participants peuvent prendre part ensemble et grâce à laquelle ils peuvent apprendre à se connaître. Les participants sont prévenus de l'activité et doivent répondre à l'invitation afin que le personnel et les bénévoles soient suffisamment nombreux le jour de l'activité.
- Rendez les sorties en groupe facultatives, car la disponibilité, en plus des rencontres hebdomadaires avec un mentor, peut être un défi.
- Prévoyez une feuille d'inscription au moment de l'orientation afin de réduire le nombre de courriels relatifs au programme et d'assurer une meilleure réponse.
- L'intégration d'une sortie en groupe dans le cadre de l'orientation et de la formation au cyclisme peut aider les participants à mieux se préparer à rouler avec d'autres personnes; l'organisation d'une balade en groupe à la fin du programme peut être un excellent moyen de célébrer et de conclure le programme.
- Planifiez des itinéraires dans les zones de la ville où les gens vivent et mettez en évidence les sites intéressants.
- Sélectionnez une application de messagerie populaire pour communiquer avec le groupe, telle que WhatsApp ou Facebook Messenger.



En plus d'apprendre à faire du vélo dans la ville où ils vivent, les nouveaux arrivants participants expriment souvent le désir d'entrer en contact avec d'autres personnes par le biais du programme. En effet, une activité physique populaire, telle que le cyclisme, peut renforcer les liens avec les autres et les lieux où ils vivent. Ainsi, l'organisation de balades en groupe donne aux participants une possibilité supplémentaire de nouer des liens avec les autres participants, les mentors et le personnel du programme.

- La coordination des sorties en groupe avec un organisme partenaire fondé sur les services facilite la sensibilisation des participants et, dans le meilleur des cas, réduit la charge de travail supplémentaire imposée à un seul membre du personnel.
- La mise en relation des participants avec d'autres cyclistes locaux permet d'élargir leur expérience et leur connaissance des sites pertinents dans les régions où ils vivent. Par exemple, un instructeur HUB basé à Coquitlam (Metro Vancouver) a organisé une visite guidée de sites populaires en plein air situés dans cette région, que plusieurs participants nouvellement arrivés ne connaissaient pas!
- Faire connaître aux participants les programmes locaux de vélos en libre-service peut être un moyen efficace d'élargir leurs options de transport actif, notamment pour les navetteurs. En partenariat avec Mobi Bike Share, le programme de Metro Vancouver a organisé des balades en groupe le long de la digue jusqu'au parc Stanley, une destination touristique populaire. Un partenariat avec un service local de vélo en libre-service a donné la possibilité aux nouveaux arrivants de découvrir une autre option de cyclisme à Vancouver et de s'inscrire pour bénéficier d'un abonnement local à prix réduit. Toutefois, il est clairement stipulé aux participants que l'obtention d'un abonnement est totalement facultative.
- La participation de mentors bénévoles peut apporter davantage de soutien aux sorties en groupe et des liens avec d'autres cyclistes expérimentés peuvent être noués. En règle générale, il vaut mieux éviter de rouler avec de grands groupes de cyclistes débutants. Par conséquent, le fait qu'un mentor bénévole participe à la balade en tant qu'« accompagnateur » (c'est-à-dire un cycliste expérimenté positionné à l'arrière) permet d'apporter un soutien supplémentaire aux cyclistes en difficulté et de mieux garantir la sécurité de tous.



## Conseils Utiles :

- Ne vous fiez pas à Google Maps pour concevoir vos itinéraires cyclables! Utilisez la carte cycliste de votre ville, une application cycliste ou un site Web conçu pour les cyclistes de votre ville. Metro Vancouver propose par exemple [vancouver.bikerouteplanner.com](http://vancouver.bikerouteplanner.com), [onthegomap.com](http://onthegomap.com) et [ridewithgps.com](http://ridewithgps.com) (qui a sa propre application) sont des outils en ligne utiles pour concevoir votre itinéraire. Si vous ne connaissez pas bien la région, [bikemap.net](http://bikemap.net) est également un excellent outil pour trouver des itinéraires cyclables que les cyclistes de la région partagent avec vous. De même, le choix d'itinéraires cyclables à proximité des principales gares de transport en commun permettra à davantage de personnes d'y participer.
- Rappelez aux participants de se munir d'un cadenas, d'un casque et d'un éclairage pour leur vélo, surtout pour les balades en soirée!
- N'oubliez pas de vous munir d'une trousse de premiers secours et de petits outils mécaniques comprenant une pompe à main, des chambres à air de rechange, des rustines, des démonte-pneus, des clés Allen et une clé. Les accidents sont fréquents et il faut s'attendre à ce qu'au moins une personne ait un problème avec son vélo!
- Utilisez une application de messagerie instantanée populaire plutôt que le courriel pour organiser des sorties en groupe plus fréquentes. WhatsApp propose une fonction de sondage, qui peut s'avérer utile pour trouver un créneau qui convient à chacun. Vous ne devez cependant pas vous attendre à ce que tout le monde réponde au sondage, et vous devez vous préparer à différents niveaux d'engagement de la part des participants. Même une sortie en petit groupe offre davantage de possibilités de faire du vélo et de nouer des liens sociaux avec les participants!
- Google ou Microsoft Forms peuvent servir à organiser des événements cyclistes de plus grande envergure. Les programmes de Toronto et de Metro Vancouver ont utilisé ces formulaires en ligne pour que les participants s'inscrivent en fournissant les renseignements nécessaires. Ils ont été envoyés une ou deux semaines à l'avance et comportaient une date limite d'inscription afin que les organisateurs sachent à combien de participants s'attendre lors de l'événement.



## Remise des diplômes/événement de célébration

### Faits saillants

- Prévus à la fin ou vers la fin du programme, ces événements visent à célébrer les réalisations des participants, à remercier les bénévoles, à communiquer les messages de fin de programme, à recevoir les derniers documents administratifs ou les rétroactions sur le programme, et à donner une dernière chance de se rencontrer.
- Si des vélos sont prêtés dans le cadre du programme, c'est l'occasion de les récupérer auprès des participants. Dans ce cas, le transport et l'entreposage des vélos retournés devront être organisés à l'avance.
- En règle générale, ces événements doivent être décontractés et informels, avec une ambiance conviviale et détendue qui encourage la participation, l'interaction et l'échange d'expériences personnelles.

## Remarque sur la présence obligatoire/non obligatoire :

La première question à se poser pour un événement de fin de programme est de savoir s'il faut obliger les participants à y assister ou non. La principale raison pour laquelle la présence est obligatoire est que le personnel associe l'événement à un objectif secondaire, par exemple pour récupérer les vélos prêtés aux participants. Si l'on demande aux participants de rendre leur vélo lors de l'événement, il faut insister sur le fait que les participants doivent être présents, et des rappels doivent être envoyés. En effet, prendre des dispositions pour récupérer les vélos des personnes qui ne se présentent pas augmente considérablement la charge de travail du personnel. La participation obligatoire facilite également la distribution des certificats de participation et la diffusion des informations de fin de programme.

- Les cérémonies de remise de diplômes ou de célébration peuvent avoir lieu en fin de semaine ou en semaine, en fin d'après-midi ou en début de soirée, l'objectif étant de les programmer à un moment qui convienne au plus grand nombre de personnes. À cette fin, le personnel pourrait lancer un sondage (formulaires Google/Microsoft, sondage Doodle, etc.) demandant aux participants de préciser leurs disponibilités.
  - Les participants devraient être tenus de répondre à l'invitation plusieurs jours à l'avance. Malgré les annulations ou les ajouts de dernière minute, le fait d'exiger des RSVP permet au personnel de bien évaluer le nombre de participants et de commander suffisamment de rafraîchissements. De même, si vous fournissez des certificats aux participants, il est bon de ne les imprimer que pour les personnes qui auront confirmé leur présence. Si l'événement se déroule à l'extérieur (par exemple dans un parc), un plan d'urgence doit être mis en place en cas de mauvais temps. Par le passé, le personnel a rencontré des complications à cause de la pluie ou de températures extrêmement élevées, ce qui a fait chuter le nombre de participants et compliqué le déroulement de l'ensemble des activités planifiées.
  - L'organisation d'événements en salle et sur place dans les locaux de l'organisme, si possible, facilite grandement la logistique de ces événements, comme la conservation des aliments et la distribution des repas.
  - Si l'événement se déroule à l'intérieur, le personnel peut également utiliser la technologie audiovisuelle.
- Si un projecteur est à disposition, il peut servir à faire une brève présentation, mettant en évidence certaines des chevauchées et des réalisations des participants (si ces informations ont été collectées) et leur rappelant les renseignements pertinents à la fin du programme. Le personnel pourrait également demander aux participants et aux mentors de soumettre des photos de leurs balades, puis de les intégrer dans un diaporama ou un montage photo qui serait diffusé en arrière-plan pendant toute la durée de l'événement.
- Envisagez d'enregistrer sur vidéo les « témoignages » des participants au programme lors des cérémonies de remise des diplômes, à des fins d'évaluation et de promotion future du programme.
  - Les détails précis peuvent varier, mais les événements de remise des diplômes comprennent généralement les éléments suivants :
    - Temps pour les participants et les mentors de se mélanger et de faire la conversation.
    - Brève présentation ou commentaires de la part du personnel.
    - Possibilité pour les participants et les mentors de présenter des témoignages ou des souvenirs favoris. Si vous le souhaitez, le personnel peut inviter un ou deux participants à faire un discours préparé plus long.
    - La remise de certificats, y compris la possibilité de prendre des photos. Remarque : les certificats peuvent être imprimés ou envoyés par courriel en version numérique après l'événement.