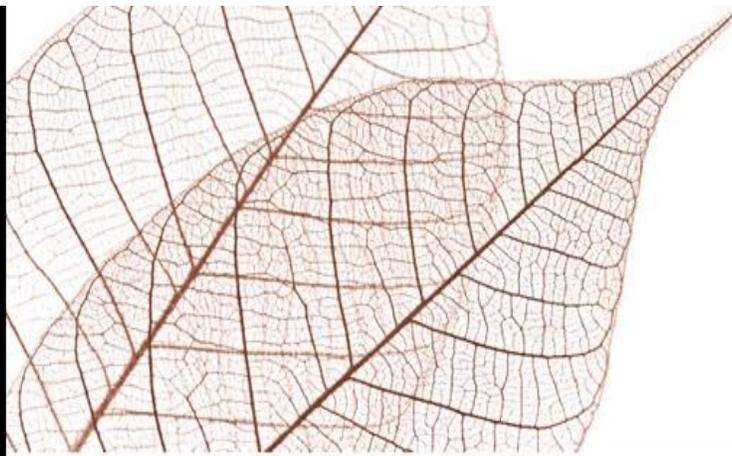
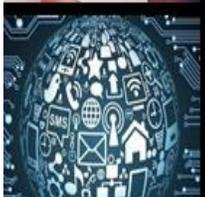


Rapport de concertation régionale spéciale 2.0



Rencontre de

CONCERTATION RÉGIONALE SPÉCIALE 2.0

Bécancour, 3 décembre 2021

Table des matières

L'origine	1
L'organisme :	1
Le Secrétariat aux aînés :	1
Survol de la concertation régionale spéciale de 2020.....	2
Concertation régionale spéciale 2.0	3
Thématique	3
Objectifs de la rencontre de concertation régionale spéciale 2.0	3
Contexte	4
Concepts des trois (3) enjeux transversaux	5
1. Vieillessement actif	5
2. Proche aidance	5
3. Vulnérabilité	6
Nos panélistes de la journée	7
Enjeux et priorités pour le Centre-du-Québec 2022	8
1. Soutien à domicile/Habitation/Transport/Perte situationnelle	8
ALLONS PLUS LOIN	9
BONS COUPS.....	14
2. Santé mentale/ Maltraitance et intimidation	15
ALLONS PLUS LOIN	15
BONS COUPS.....	18
3. Pauvreté / Sécurité alimentaire	19
ALLONS PLUS LOIN	19
BONS COUPS.....	22
4. Appropriation des nouvelles technologies.....	23
ALLONS PLUS LOIN	23
BONS COUPS.....	25
Mot de la fin	26

L'origine

L'organisme :

La Table régionale de concertation des personnes âgées du Centre-du-Québec (TRCA CDQ) a pour mission d'améliorer et de protéger les conditions, la qualité et le niveau de vie des personnes âgées du Centre-du-Québec.

Ses orientations sont de faire connaître « la réalité, les besoins et les compétences » des personnes âgées. À cet effet, la TRCA CDQ constitue l'instance la plus représentative des personnes âgées de la région du Centre-du-Québec et agit comme conseillère auprès des instances âgées locales, régionales et provinciales.

Le principal mandat de la TRCA CDQ est de favoriser la concertation des acteurs et partenaires des cinq (5) MRC. Ce processus de concertation, que la TRCA CDQ initie, instaure et soutient, doit constamment être incité, cultivé et encouragé, pour la réussite des projets visant l'amélioration de la qualité et du niveau de vie des personnes âgées centricisées.

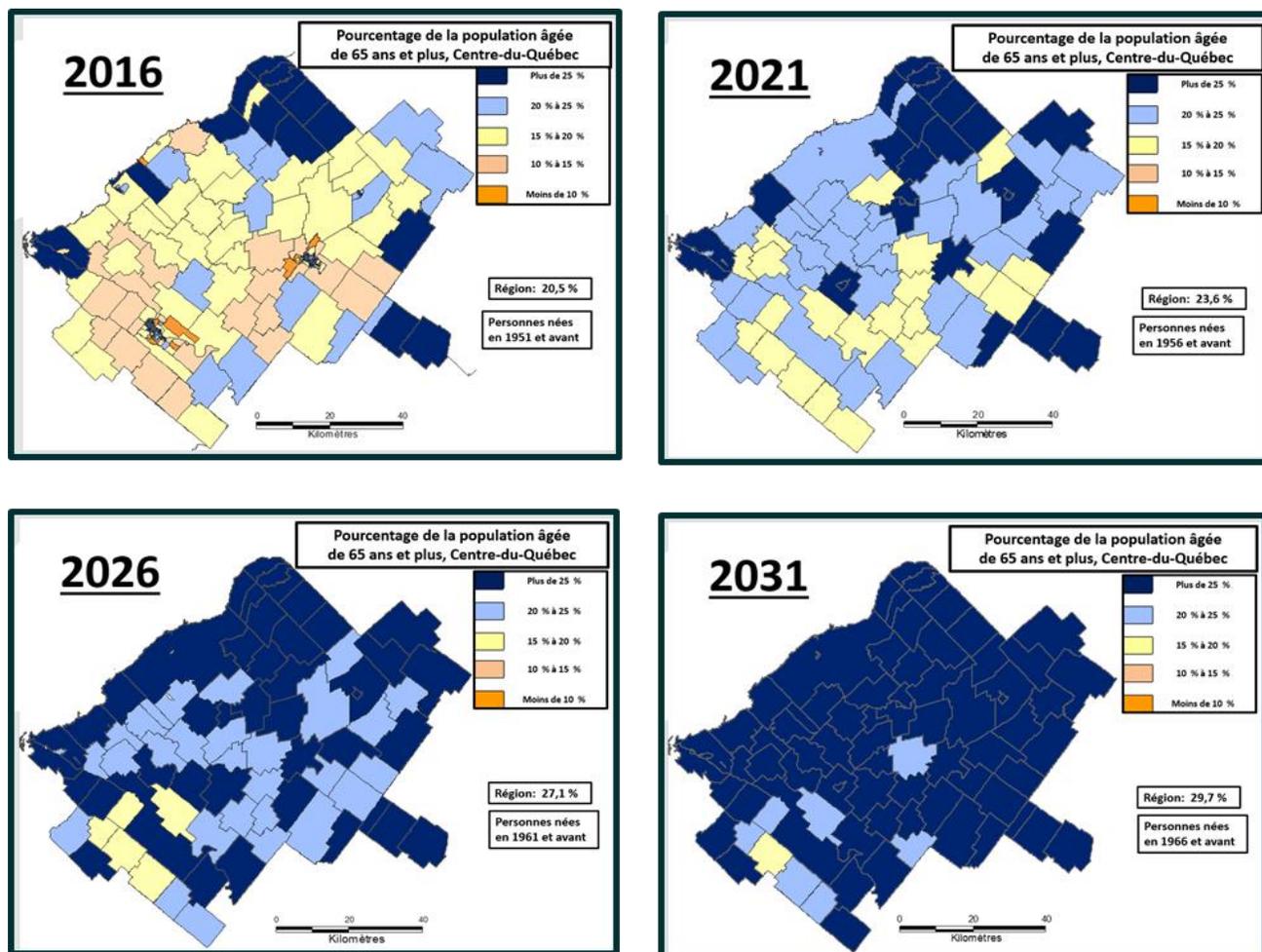
Pour l'atteinte d'un but commun, une mobilisation territoriale est mise en branle pour travailler sur des problématiques spécifiques aux personnes âgées afin de favoriser l'amélioration de leur qualité de vie.

Le Secrétariat aux aînés :

Le Secrétariat aux aînés a confié l'organisation des rencontres de concertation régionales spéciales aux TRCA. Dans l'optique d'atteindre notre but commun, la TRCA CDQ a convié les acteurs (partenaires, collaborateurs, personnes âgées) de sa région pour une deuxième année à la rencontre de concertation régionale spéciale 2.0, le 3 décembre 2021.

Survol de la concertation régionale spéciale de 2020

En 2020, monsieur Frédéric Lemay, technicien en recherche auprès de la Direction de la santé publique et de la responsabilité populationnelle du CIUSSS MCQ, est venu dresser un portrait du vieillissement de la population qui est toujours d'actualité.



On constate que dans moins de dix (10) ans, le CDQ comptera 1 personne sur 4 âgées de plus de 65 ans, comparativement à 1 personne sur 10 en 2016. La région connaît une hausse rapide du vieillissement de sa population sur la majorité de son territoire. Le CDQ compte beaucoup de petites municipalités éloignées des centres urbains. Cette distance apporte son lot de défis pour l'offre de services destinée aux personnes âgées.

Thématique

Le thème choisi pour cette rencontre de concertation régionale spéciale est :

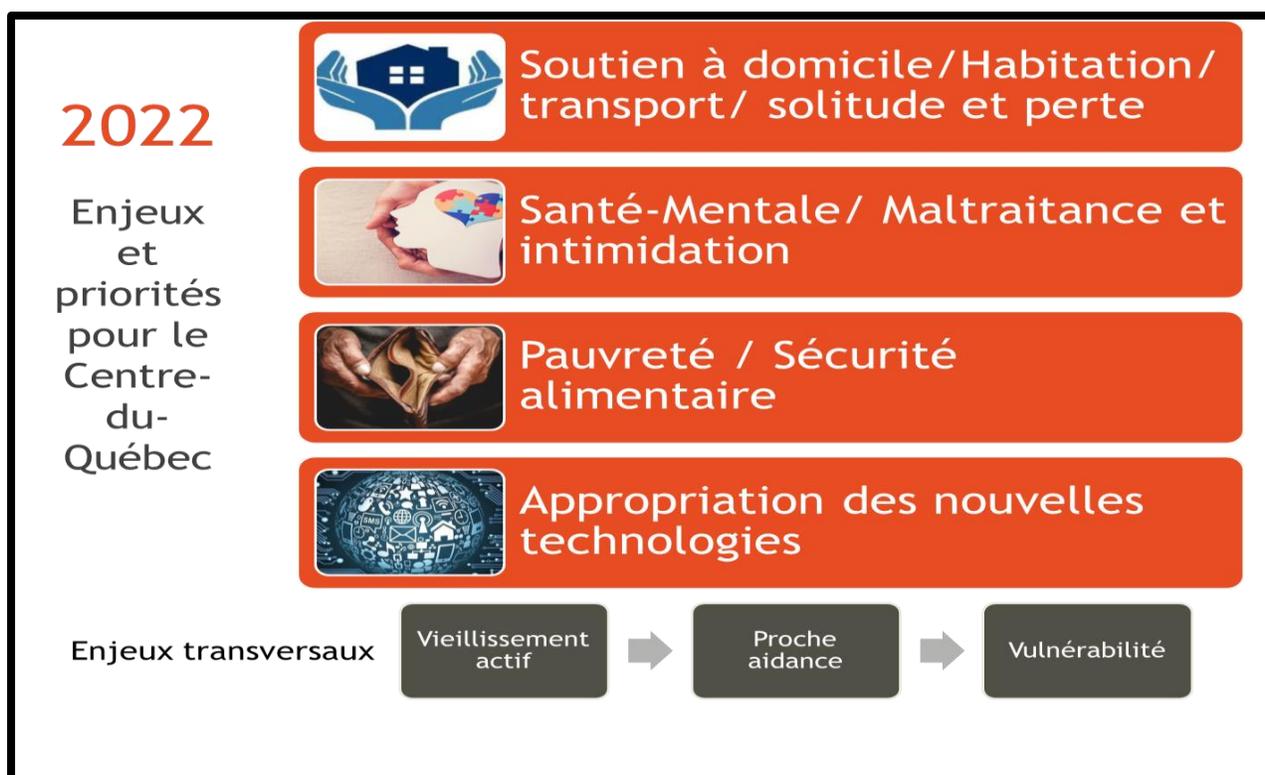
« Jamais pour eux, sans eux ! »

Cette rencontre d'envergure a pour but de permettre aux différents acteurs locaux et régionaux d'échanger sur des enjeux communs vécus par les personnes âgées du CDQ. Cet exercice permet d'identifier des interventions réalisées dans la région au cours des deux dernières années qui ont contribué à l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées du CDQ.

Objectifs de la rencontre de concertation régionale spéciale 2.0

- 1^{er} : Déterminer si les enjeux de 2020 sont encore d'actualité
- 2^e : Identifier si les actions ciblées en 2020 ont été réalisées

À la rencontre de concertation régionale spéciale du 16 janvier 2020, dix (10) enjeux ont été priorisés et plusieurs pistes de solutions et d'actions ont été retenues. Deux ans plus tard, avec le contexte de la pandémie, l'assemblée s'est questionnée sur la priorité de ces enjeux pour les années à venir et a fait des regroupements avec ceux-ci. Donc, les dix enjeux identifiés en 2020 ont été regroupés sous quatre enjeux globaux.



Concepts des trois (3) enjeux transversaux

Lorsque l'assemblée a tenté de regrouper les dix enjeux, elle a pu constater que certains enjeux étaient transversaux, c'est-à-dire qu'à l'intérieur de chaque regroupement de priorités, on retrouve des concepts très importants qui doivent être pris en compte dans chacun des enjeux globaux.

1. Vieillessement actif

Le vieillissement actif est considéré sur plusieurs facettes, dont le plan familial, le plan social, le plan économique et le plan culturel. D'après l'Institut de la statistique du Québec (2009), le Québec est vieillissant et ce vieillissement se fait beaucoup plus vite que dans le reste du Canada ou dans les autres pays développés. Donc, notre société a le devoir de s'adapter à cette réalité et de travailler à garder nos personnes âgées actives et engagées à leur plein potentiel pour leur bien-être et celui des générations à venir.

« Ce principe favorise une participation constante des personnes âgées à l'évolution de leur communauté, de manière à ce qu'elles puissent continuer de s'y épanouir comme individus. Les personnes âgées maintiennent ainsi un sentiment d'utilité, mettent à profit leur expérience et parfois même acquièrent de nouvelles aptitudes. De plus, elles conservent un réseau social et évitent ainsi l'isolement. »¹

2. Proche aidance

Le concept de proche aidance est directement relié à l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées. Le soutien peut prendre diverses formes comme le transport, l'aide aux soins personnels et à l'entretien de la maison, les opérations bancaires, l'épicerie, le soutien émotionnel, psychologique et social, etc.

Une personne proche aidante se définit comme : « Toute personne qui apporte un soutien à un ou à plusieurs membres de son entourage qui présentent une incapacité temporaire ou permanente de nature physique, psychologique, psychosociale ou autres,

¹ Favoriser le vieillissement actif au Québec – dépliant d'information, 21 février 2022, http://catalogue.iugm.qc.ca/GED_IUG/103817992109/27358.pdf

peu importe leur âge ou leur milieu de vie, avec qui elle partage un lien affectif, familial ou non. Le soutien apporté est continu ou occasionnel, à court ou à long terme, et est offert à titre non professionnel, de manière libre, éclairée et révocable, dans le but, notamment, de favoriser le rétablissement de la personne aidée, le maintien et l'amélioration de sa qualité de vie à domicile ou dans d'autres milieux de vie. »²

3. Vulnérabilité

Le dictionnaire définit le mot « vulnérable » comme suit : « Qui est exposé à recevoir des blessures, des coups » ou « Qui est exposé aux atteintes d'une maladie, qui peut servir de cible facile aux attaques d'un ennemi : Une position vulnérable. » ou « Qui, par ses insuffisances, ses imperfections, peut donner prise à des attaques. »³

Dans le contexte présent, la vulnérabilité, c'est l'état fragilisé d'une personne dont la qualité et la santé sont compromises. C'est en fait l'inverse d'un état de bien-être physique et mental. Cette situation peut entraîner de multiples problèmes de santé dont la perte d'autonomie, la dépression, la maltraitance, l'insécurité, etc.

² Gouvernement du Québec, Personne proche aidante, 15 février 2022, www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/personne-proche-aidante

³ Dictionnaire Larousse, mars 2022

Nos panélistes de la journée



C'est avec une grande fierté que la TRCA CDQ a débuté cette rencontre de concertation régionale spéciale avec quatre panélistes aînés qui sont venus s'entretenir avec l'assemblée pour livrer un témoignage de leur vécu sur les différents enjeux et leur vision pour un avenir meilleur. Un immense merci encore pour leur participation significative tout au long de cette journée.

Vos panelistes



LOUISE
LABBÉE



YOLANDE
MORISSETTE



GÉRARD
LESSARD



CLAUDE
BÉRUBÉ



C'est lors de la rencontre de concertation régionale spéciale 2.0 tenue le 3 décembre 2021 qu'ont été établis les quatre (4) grands enjeux pour viser l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées du Centre-du-Québec. Plusieurs constats ont été faits, mais l'essence de la concertation porte sur comment faire mieux, comment rendre plus accessible et quels sont les bons coups des partenaires d'ici et d'ailleurs.

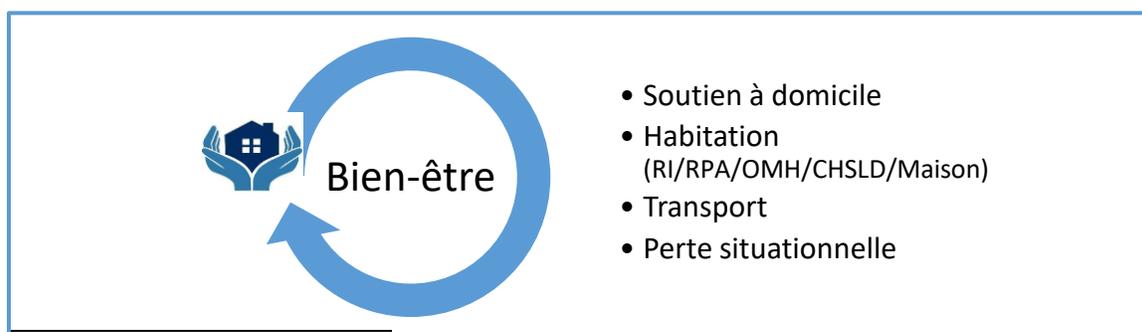
**L'ordre de présentation n'est pas un ordre de priorité.*

1. Soutien à domicile/Habitation/Transport/Perte situationnelle

L'enjeu du bien-être regroupe quatre (4) thèmes interreliés. Pour bien vivre chez soi, il est essentiel que les différents services disponibles aux personnes âgées soient accessibles peu importe le style d'habitation choisi. Il a été démontré à plusieurs reprises que de déraciner une personne âgée de son milieu de vie actuel accélère son vieillissement et à des conséquences néfastes sur sa santé physique et mentale⁴. Il devient donc important de favoriser le vieillissement chez soi le plus longtemps possible, tout en gardant en tête une planification d'un plan B, pour ne pas être pris au dépourvu lors d'un changement marquant de situation (décès du conjoint, perte de permis de conduite, blessure physique, aggravation d'une maladie...)

Certains questionnements sont ressortis pour cet enjeu comme :

- ❖ Comment mieux vivre chez soi plus longtemps (sans aide à domicile) ?
- ❖ Comment rendre l'accès à du transport pour les services essentiels partout ?
- ❖ Comment offrir un accompagnement adéquat lorsque survient une diminution de l'autonomie ou la perte d'un partenaire de vie ?
- ❖ Comment la personne âgée qui demeure dans sa maison, son logement ou en résidence s'adapte à l'avancement de la vie ?



⁴ Daniel B. Kaplan et Barbara J. Berkman, mars 2021, MERCK, *Effets des transitions dans le parcours de vie des personnes âgées*. www.merckmanuals.com

ALLONS PLUS LOIN

Pour améliorer le bien-être des personnes âgées chez soi, il faut voir cet enjeu dans sa globalité, mais aussi poser des gestes précis dans les sous enjeux soit : le soutien à domicile, l'habitation, l'offre de transport et les pertes situationnelle/l'isolement.

Soutien à domicile

« Les services de soutien à domicile ont pour but de maintenir la personne dans son milieu de vie naturel tout en la soutenant dans son désir de mener une vie autonome. Ces services visent aussi à éviter ou à réduire la durée d'une hospitalisation.⁵»

Différents organismes offrent en partie ou en totalité les services d'aide à domicile, mais ce n'est pas si facile d'avoir accès à ces services. Les listes d'attente sont bien réelles. Les entreprises d'économie sociale en aide à domicile (ESSAD) accréditées par la Régie de l'assurance maladie du Québec sont présentes dans chaque MRC du territoire du Centre-du-Québec. Elles offrent l'entretien ménager léger et lourd, la préparation de repas, les courses et l'approvisionnement, les soins à la personne et le répit/surveillance. Elles offrent aussi la possibilité d'avoir accès à plusieurs rabais grâce à l'aide financière du gouvernement. Avec le vieillissement de la population, ces entreprises (ESSAD) ont besoin de plus de ressources humaines et financières pour continuer d'aider et de prendre soins des aînés vulnérables à faible revenu. Le crédit d'impôt⁶ pour le maintien à domicile des aînés devrait être plus connu et expliqué aux personnes âgées résidant dans leur maison, car il est peu utilisé par ceux-ci comparativement aux aînés vivant en résidence (RPA ou RI).

Il est important de mentionner que les intervenants du milieu de la santé qui se déplacent à domicile contribuent grandement au maintien à domicile. L'adaptation du domicile de la personne âgée devrait continuer d'être un moyen facile et rapide à mettre en place. Le soutien et la formation continue accordés aux proches aidants font aussi une grande différence à la réussite de ce maintien.

Du côté municipal, il serait intéressant de créer des comités citoyens en lien avec la sécurité et le maintien à domicile des personnes âgées ; surtout en milieu rural. Le soutien à domicile devrait inclure aussi les menus travaux extérieurs et intérieurs qui ne

⁵ Définition du CISSS Chaudière-Appalaches, www.cisssca.com. Mars 2022

⁶ Les grandes lignes du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés/in-151. Janvier 2022. www.revenuquebec.ca

demandent pas de compétences professionnelles (ex : tondre la pelouse, aider au jardinage, laver la voiture, déneigement de l'allée...).

Les personnes âgées démontrent et nomment de plus en plus la volonté de rester chez soi le plus longtemps possible. Cependant, le manque de ressources humaines sur le terrain se fait déjà ressentir. C'est pourquoi cet enjeu est toujours d'actualité et comporte son lot de défis à répondre en collectivité. La demande sera de plus en plus grande avec les années et le secteur privé n'est pas à la portée de la majorité.

Habitation

Habitation signifie « 1. Action d'habiter, de séjourner d'une manière durable dans une maison, un immeuble : Locaux à usage d'habitation. 2. Immeuble, maison où l'on demeure : Changer d'habitation. Synonymes : demeure - domicile - logement - logis - maison - résidence – toit »⁷

Actuellement, le Québec est en manque de logement à prix abordable. Les résidences pour personnes âgées (RPA) ont un taux d'inoccupation record⁸ et, pourtant, on construit des Maisons des Aînés dans les grands centres urbains. Les milieux ruraux ont peu ou pas de logements, ce qui oblige les personnes âgées à quitter leur village/municipalité pour un monde urbain qu'elles ne souhaitent pas. Ce mouvement dévitalise les villages au détriment des familles qui arrivent. Les personnes âgées jouent un rôle de citoyen actif important pour une petite communauté. Il serait préférable de privilégier les maisons intergénérationnelles par exemple.⁹

Une personne âgée devrait pouvoir choisir où elle veut vieillir (milieu urbain ou rural), sans avoir à se soucier de l'accessibilité des services.

Il serait souhaitable d'avoir une réglementation ou de faire la promotion des programmes de financement concernant les nouvelles constructions (nombres de logements abordables versus l'entièreté de la bâtisse), d'avoir des inspections pour valider la salubrité des logements abordables déjà existants etc. Un assouplissement de l'article 59 concernant la protection du territoire agricole¹⁰ en milieu rural pourrait permettre de construire un quartier de mini maisons par exemple.

⁷ Dictionnaire Larousse. 2022

⁸ Nathan R. Lea, économiste principal à la SCHL. Le Canada Français, *Hausse du taux d'inoccupation des logements pour aînés*. 16 juillet 2021.

⁹ Espace Muni, août 2022. <https://rimq.qc.ca/article/municipal/categorie/urbanisme/106/975990/un-consensus-en-faveur-des-maisons-intergenerationnelles-au-quebec.html>

¹⁰ Commission de Protection du territoire agricole, *Demande a portée collective*, article 6.1. Mai 2022.

Avec l'inflation du coût de la vie, tous les essentiels augmentent. Les personnes âgées n'ont pas un revenu plus haut. Il devient donc primordial que l'aide du programme Supplément au loyer¹¹, administré par la Société d'habitation du Québec, soit bonifié ou adapté à la nouvelle réalité.

Faire le deuil de sa maison est un cheminement souvent oublié. « L'environnement bâti peut être un important facteur de production du handicap. Le fait d'y remédier par la création d'aménagements accessibles favorise l'inclusion des personnes âgées et d'autres groupes de la population, comme les familles et les personnes à mobilité réduite. Les diverses composantes de l'environnement bâti, notamment le logement, l'aménagement des quartiers, les systèmes de transport et les espaces publics et de loisirs, contribuent au vieillissement en santé.¹² »

De plus, les initiatives intergénérationnelles contribuent à réduire le fossé entre les générations, à déconstruire des idées préconçues, à créer ou à recréer un tissu social et à rendre la société plus humaine et inclusive.¹³

Transport

Transport signifie : « Manière de déplacer ou de faire parvenir par un procédé particulier et sur une distance assez longue une marchandise ou une personne¹⁴ ». Cet enjeu en est un de taille, car la perte de transport est très souvent associée à l'isolement. « La mobilité est une condition essentielle à l'autonomie, la santé et la qualité de vie des personnes âgées. Elle leur permet d'accéder aux activités, commerces, services et infrastructures publiques de leur environnement territorial¹⁵, » et ainsi demeuré un acteur clé de leur vie.

Il y a encore une grande disparité entre l'accessibilité aux différents services offerts aux personnes âgées dépendamment de leur lieu de résidence. Les centres urbains qui possède un réseau de transport en commun versus les municipalités avoisinantes qui ont un seul taxi ou aucun. La perte d'un permis de conduite ne devrait pas être

¹¹ Aides financières au logement. *Supplément au loyer*. www.quebec.ca. 26 août 2021

¹² INSPQ. OPUS no9-avril 2022, *Des lieux pour vieillir en bonne santé*.

¹³ CCEG, mars 2019. <https://www.cegepdrummond.ca/2021/03/29/lettre-ouverte-du-centre-collegial-dexpertise-en-gerontologie-du-cegep-de-drummondville/>

¹⁴ Dictionnaire Le Robert, 2021

¹⁵ Pigeon, C., Blais, E., Grondin, R., Bolduc-Rouleau, E., Fontaine-Pagé, L., Lanoie, N. et Levasseur, M. 2020. Vivre sans ma voiture : Une intervention pour soutenir les Canadiens-francophones âgés. *La Revue Canadienne Du Vieillissement*, 39(4), 614-625.

synonyme d'isolement. Il y a de nombreux transports alternatifs aujourd'hui. Reste maintenant à bonifier ceux-ci pour les rendre accessibles aux personnes plus vulnérables afin d'améliorer leur qualité de vie au quotidien. « L'accès au transport dépend de la condition physique, de la perception de sécurité et des ressources financières d'une personne aînée, mais aussi de l'offre collective existante dans son milieu¹⁶. »

Favoriser les transports actifs et collectifs suppose une réorganisation dans la distribution de l'espace alloué à chacun des modes de transport dans la ville. Une rue aménagée en faveur des piétons et cyclistes sera généralement un endroit agréable où déambuler et passer du temps rendant ainsi l'artère plus attractive pour les usagers, mais aussi pour les commerces et services. Ces aménagements deviennent ainsi un gage de sécurité pour les personnes âgées.¹⁷

Plusieurs pistes de solution sont envisageables. Cependant, il reste toujours la notion du coût pour l'utilisateur/payeur. Les personnes âgées ont des revenus moindres et ont plus de déplacements à prévoir. On retrouve sur le territoire différents acteurs qui offrent un service de transport plus personnalisé comme les centres d'action bénévole qui offrent le service d'accompagnement-transport médical à faible coût. Le transport adapté (selon les critères d'admissibilité¹⁸) est aussi une option qui va directement chercher la personne âgée à sa demeure et la conduit à son rendez-vous médical. Le transport collectif est disponible selon un horaire et un parcours définis, ce qui est plus limitatif pour la personne âgée. L'autobus scolaire, entre les heures d'école, pourrait être une partie de la solution, tout comme le co-voiturage ou le transport actif.

L'enjeu du transport concerne tout autant les dirigeants municipaux, les commerçants (épicerie, pharmacie) que les services de santé de base. Prendre le taxi d'une petite municipalité vers le centre hospitalier pour aller prendre une prise de sang, par exemple, peut vite devenir un luxe pour les personnes âgées. Le transport en commun est très intéressant, mais il doit être accessible et faut-il encore savoir comment l'utiliser. Il est important de mentionner dans cet enjeu l'apport financier et temporel de plus en plus grand que le proche aidant fournit à la personne âgée.

Il reste encore beaucoup de travail à faire pour réussir à réunir les différents acteurs du transport afin de trouver une solution rentable et fiable pour le déplacement des personnes âgées sur le territoire centricois, car l'arrimage entre les services de

¹⁶ Turcotte, M. 2012. Profil des habitudes liées au transport chez les aînés, Tendances sociales canadiennes. Statistiques Canada, 18 p.

¹⁷ Wesley E. Marshall, Nicholas N. Ferenchak. Why cities with high bicycling rates are safer for all road users. Journal of Transport & Health, 2019; DOI: 10.1016/j.jth.2019.03.004

¹⁸ Québec. Politique d'admissibilité au transport adapté. 2022 article 3.1.2 : *Avoir sur le plan de la mobilité des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté.* p. 13

transport d'une municipalité à l'autre (lien intermunicipal) est complexe pour l'utilisateur. Par exemple, Taxi bus est un premier pas pour rejoindre les municipalités adjacentes à la ville, mais cela demande à l'utilisateur de prendre deux moyens de transport pour arriver à destination et il faut souvent prévoir une petite marche pour atteindre l'objectif final. Pour une personne âgée avec un déambulateur, ce n'est pas l'idéal.

De plus, le côté social a été mis de côté dans les différents programmes de transport. La personne âgée peut recevoir un service pour des raisons médicales, mais non pour des raisons plus récréatives qui lui permet de briser son isolement et de continuer d'être un citoyen à part entière dans sa municipalité.

Perte situationnelle

Le vieillissement entraîne inévitablement de nombreux changements ayant parfois des répercussions sur toutes les dimensions de la vie de la personne âgée.

Avec l'avancée en âge, les pertes s'accumulent et la propension à vivre des deuils multiples augmente¹⁹. Devoir quitter sa maison ou son appartement par obligation brusquement sans y être bien préparé reste très éprouvant.²⁰

Certains choisiront de vendre d'eux-mêmes la maison familiale pour se trouver un logement plus adapté à leurs besoins, pour se rapprocher de leurs enfants ou petits-enfants, pour avoir du soutien, car la maladie ou la perte d'autonomie est entrée dans leur vie.

La perte de nos proches fait partie de la vie et le deuil est à la fois un sentiment et un processus que l'on vit. Les pertes physiques (vision, audition, mobilité, agilité, ...), ainsi que les pertes cognitives (mémoire, anxiété, démence et problématiques neurocognitives, ...) entraînent à leur tour d'autres types de pertes, comme l'abandon forcé d'activités ou de bénévolat et même du milieu de vie.

¹⁹ FADOQ. Ressources santé et bien-être. *Les aînés et le deuil*. Fadoq.ca 2022

²⁰ TRCA CDQ. Guide de l'animateur. *Mieux vivre avec les changements*. 2021

BONS COUPS

Voici une liste non exhaustive de quelques bons coups mentionnés lors de la rencontre :

- Le repérage et l'accompagnement des intervenants de milieu pour aînés envers les personnes isolées et vulnérables. (ITMAV)
- Ligne téléphonique médicale pour les RPA avant un transfert vers l'hôpital.
- Programme développé par le CIUSSS pour lutter contre le déconditionnement physique durant la pandémie.
- La MRC de Joliette et le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière annoncent la réouverture du service d'infirmière en milieu rural
- Service d'accompagnement à la recherche de logements
- Service d'accompagnement pour apprendre à utiliser le transport en commun à Drummondville
- Le projet « CoopéRégions » par l'organisme *Les Accordailles*
- Service de livraison agrandi pour l'épicerie et la pharmacie
- Parents vieillissants, parlons-en ! ²¹
- Programme *P.I.E.D* du CLSC (Programme intégré d'équilibre dynamique, pour la prévention des chutes)
- Projet Ensemble pour la sécurité des aînés
- Salon des aînés de Drummondville (informations, ressources, services)
-

²¹ <https://www.appad.ca/guide-accompagnement>. *Parents vieillissants, Parlons-en !* 2022

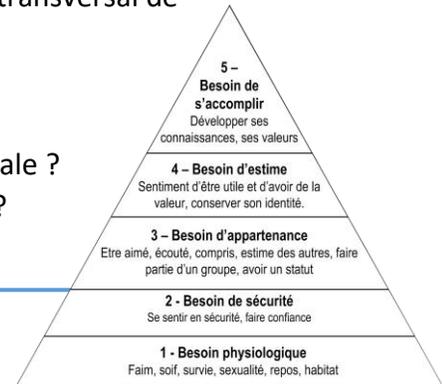


2. Santé mentale/ Maltraitance et intimidation

L'enjeu du bonheur regroupe trois (3) thèmes interreliés. La santé mentale, la maltraitance (dans son concept global) et l'intimidation. Dans l'optique d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées, la notion du bonheur est essentielle. Comme la pyramide de Maslow l'enseigne, après les besoins physiologiques viennent les besoins d'ordre psychologique dont le besoin de sécurité et d'appartenance. Pour y parvenir, la personne âgée doit se sentir en confiance. Pour cet enjeu, le concept transversal de vulnérabilité prend toute son importance.

Certains questionnements sont ressortis pour cet enjeu comme :

- ❖ Comment pouvons-nous avoir et entretenir une bonne santé mentale ?
- ❖ Comment prévenir et sortir de la maltraitance et de l'intimidation ?



ALLONS PLUS LOIN

Pour améliorer le bonheur des personnes âgées, il faut voir cet enjeu dans sa globalité et s'assurer de poser des gestes précis visant la confiance dans les sous-enjeux soit : la santé mentale et la maltraitance/intimidation.

Santé mentale

La santé mentale est plus que l'absence de maladie mentale ou de troubles mentaux : elle constitue une forme de bien-être complet et interpelle notre capacité à jouir de la vie et à faire face aux défis auxquels nous sommes confrontés. La santé mentale

influence directement le fonctionnement personnel et social des individus, justifiant l'importance d'agir en amont des problèmes pour promouvoir la santé mentale.²²

Le bénévolat est un élément clé dans la préservation d'une saine santé mentale. Il permet de rester actif à travers la collectivité et de continuer à faire grandir le sentiment de valorisation et d'appartenance.

L'isolement est un facteur d'accélération de la dégradation de la santé mentale. La pandémie reliée à la Covid-19 aura permis de le démontrer clairement.

Toutes les activités intergénérationnelles sont aussi de bonnes solutions préventives, car elles permettent un transfert de connaissances et une ouverture sur les nouvelles réalités (technologique, habitude de vie, coutumes, ...).

La santé mentale se préserve par l'autonomie de la personne, donc il reste important de permettre aux personnes âgées de faire les choses à leur rythme. Plusieurs outils peuvent aider les personnes âgées dans leurs activités quotidiennes (minuteur, loupe, crayon plus gros, aide à la cuisine, pilulier, ...).

Maltraitance

Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne. Les situations de maltraitance vécues par une personne âgée peuvent être de sept types²³ :

1. Maltraitance psychologique ; (dénigrement, insultes, intimidation, ...)
2. Maltraitance physique ; (négligences, coups, ...)
3. Maltraitance sexuelle ; (abus, attouchement, ...)
4. Maltraitance matérielle ou financière ; (prêts sans retour, retrait sans accord, ...)
5. Maltraitance organisationnelle ; (règles, propreté, sécurité, coûts additionnels, ...)
6. Âgisme ; (stéréotypé, isolé, ...)
7. Violation des droits (agir au nom de sans consentement, relocalisation sans explication, ...).

²² Doré et Caron. Santé mental au Québec. *Santé mentale : concepts, mesures et déterminants*. (42-1), printemps 2017, p. 125–145 DOI : 10.7202/1040247

²³ <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/maltraitance-aines>

La promotion de la ligne *Aide Abus Aînés* permet aux personnes âgées de dénoncer certaines situations de maltraitance qu'elles pouvaient penser normales. La mobilisation de partenaires de différents milieux (SQ, institutions financières, pharmacies, organismes communautaires, gouvernement, commissaire aux plaintes, ...) porte fruit.

Plusieurs actions ont été mis de l'avant pour contrer la maltraitance organisationnelle. On retrouve parmi celles-ci les modifications apportées à la loi 101²⁴, la reconnaissance officielle de la *mesure d'assistance* d'un proche²⁵ (cela donne accès aux informations de l'aidé sans donner le droit de décision), l'obligation des résidences pour personnes âgées d'avoir un comité de résidents, etc.

Le 15 juin de chaque année est la journée Mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. On parle de plus en plus de bientraitance. Le sujet est de moins en moins tabou et c'est pourquoi les campagnes de sensibilisation doivent continuer à l'année.

Intimidation

L'intimidation est une forme de maltraitance psychologique et elle se caractérise généralement par des comportements, des paroles ou des gestes :

- volontaires ou non;
- répétitifs;
- exprimés directement ou indirectement;
- posés dans le but de nuire ou de faire du mal;
- posés dans un contexte où les rapports de force sont inégaux entre deux ou plusieurs personnes, par exemple les relations de pouvoir ou de contrôle.

Elle peut apparaître sous différentes formes telles que : physique, verbale, sociale ou matérielle. L'intimidation peut aussi s'exercer en ligne, sur les réseaux sociaux ou dans les messages textes, les courriels, les blogues ou les sites Web.

Subir de l'intimidation entraîne une grande variété de conséquences nuisibles, tant pour la personne qui en est victime que pour son entourage. Ces conséquences peuvent affecter la santé physique, la santé mentale et les relations sociales.²⁶

²⁴ 6 avril 2022. <http://m.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-101-42-1.html>

²⁵ https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/pdf/proj_loi/mesur_assist.pdf

²⁶ <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/intimidation>

BONS COUPS

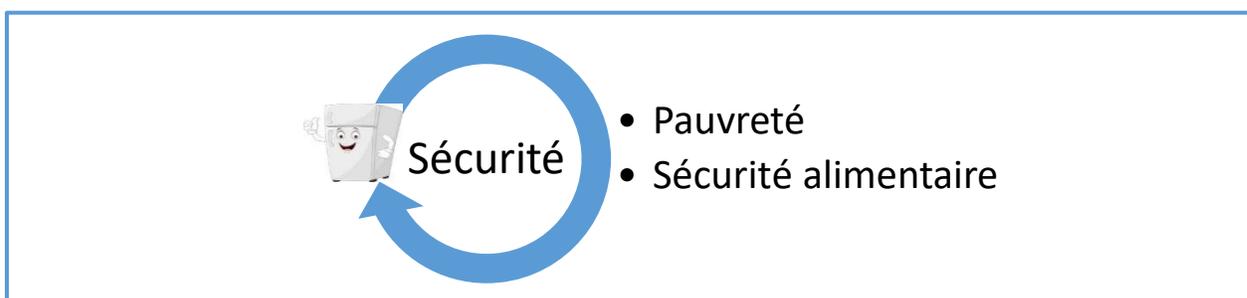
Voici une liste non exhaustive de quelques bons coups mentionnés lors de la rencontre :

- Facilité d'accès pour le dépôt d'une plainte aux commissaires ;
- Ligne Aide Abus Aînés et la campagne de sensibilisation ;
- Entente de trois ans avec Desjardins pour la création et la distribution d'articles promotionnels personnalisés par le comité d'orientation régional (COR) dans le cadre de la promotion de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées du 15 juin ;
- Développement d'un outil de sensibilisation par le Centre collégial d'expertise en gérontologie (CEEG) *Le jeu sérieux | La P'tite vie en résidence* ;
- La formation de l'Association des Comités de Résidents Officielle du Québec (ACROQ) ;
- L'augmentation de *Sentinelles* former par la Fondation AGES ;
- Formation *Pour que vieillir soit gai* de la Fondation Émergence ;

3. Pauvreté / Sécurité alimentaire

L'enjeu de sécurité regroupe deux (2) thèmes qui s'influencent directement ; la sécurité alimentaire et la pauvreté. Se nourrir est un besoin essentiel et favorise un bon état de santé. C'est aussi un droit fondamental reconnu au Québec et ailleurs dans le monde.²⁷ La pauvreté amène définitivement une insécurité alimentaire. Quand c'est déjà difficile d'arrondir les fins de mois pour le logement et l'électricité, il en va de soi que le réfrigérateur ne déborde pas. Certain questionnement sont ressortis pour cet enjeu comme :

- ❖ Comment assurer une sécurité alimentaire pour tous ?
- ❖ Comment diminuer les impacts négatifs de la pauvreté auprès des personnes âgées ?



ALLONS PLUS LOIN

Pour améliorer la sécurité des personnes âgées à long terme et de façon pérenne, il faut identifier les ressources les plus aidantes afin de contrer cet enjeu. L'enjeu de la sécurité englobe deux sous enjeux soit : la pauvreté et la sécurité alimentaire.

²⁷ CIUSSS Capitale-Nationale, *sante-publique/inégalités-sociales-sante/sécurité-alimentaire*, 2022.

Pauvreté

La pauvreté se définit comme suit : État d'une personne qui manque de moyens matériels, d'argent ; insuffisance de ressources. Vivre en dessous du seuil de pauvreté.²⁸

Une chose est certaine, la pauvreté est un enjeu social complexe qui est sujet à controverse. Cela relève, entre autres, de l'ambiguïté de la notion même de « pauvreté ». ²⁹ La pauvreté varie d'une situation à l'autre. Être pauvre en ville ne signifie pas la même chose qu'être pauvre en milieu rural. C'est un réel enjeu social qui doit être travaillé par le collectif avec tous les paliers dirigeants (municipaux, paragouvernementaux, gouvernementaux, communautaires et même privés). La pauvreté touche tout le monde un jour ou l'autre à différents niveaux.

Depuis 2002, le gouvernement du Québec a adopté une loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cette loi, unique en Amérique du Nord, met en lumière que la pauvreté a des conséquences sur l'intégrité de l'identité sociale, la santé, l'éducation ainsi que sur les réseaux de relations sociales et familiales. Ces impacts peuvent entraver la sortie de la pauvreté.

Le revenu viable doit être ciblé comme objectif pour réussir à sortir de la pauvreté ; pas seulement se fier à la mesure du panier à la consommation (MPC). Cet indicateur correspond au salaire horaire d'une personne qui travaille à temps plein (37,5 heures par semaine) et qui doit lui permettre « non seulement [de] couvrir ses besoins de base, mais [de] se doter d'une marge de manœuvre pour sortir de la pauvreté »³⁰. Entre 2002 et 2016, l'écart moyen a augmenté de 7% pour se placer à 39 %³¹. Autrement dit, malgré des performances économiques favorables et un taux de chômage plutôt bas, du moins jusqu'au moment de l'éclatement la pandémie COVID-19 en 2020, les personnes les plus pauvres s'appauvrissent davantage³².

²⁸ Dictionnaire Le Robert. 2022

²⁹ Pour une discussion complète de la notion : Duvoux, N. & Rodriguez, J. (2016). La pauvreté insaisissable : Enquête(s) sur une notion. Communications, 98(1), 7-22. Doi :10.3917/commu.098.0007

³⁰ Hurteau, P. et Nguyen, M., (2017), p. 1.

³¹ Crespo, S. (2019), p.4.

³² Collectif pour un Québec sans pauvreté (2019, 5 mars). La pauvreté existe toujours et ses conséquences sont toujours graves. La Soupe au Caillou, 436, 1-2

Les différents projets de recherches et activités communautaires doivent continuer afin d'identifier d'une MRC à l'autre qu'elles sont les facteurs aggravants et sur quoi il est possible d'avancer, d'identifier quels sont les acteurs plus propices à faire avancer les projets.

La présente crise du logement affecte toute la région. Il manque de logements abordables pour les personnes âgées autant en milieu urbain que rural. Avec l'augmentation de la demande de services (1 personne âgée sur 4 d'ici 2036) et l'incapacité du milieu à fournir à la demande, le transfert vers les offres de services au privé devient la dernière option, ce qui n'est pas du tout rentable pour cette clientèle.

Sécurité alimentaire

La sécurité alimentaire signifie que tous les êtres humains ont, à tout moment, un accès physique et économique à une nourriture suffisante, saine et nutritive leur permettant de satisfaire leurs besoins énergétiques et leurs préférences alimentaires pour mener une vie équilibrée et active. Il y a insécurité alimentaire lorsqu'il y a des difficultés à avoir accès à des aliments sains. La sécurité alimentaire ne concerne pas uniquement la nourriture. Elle comprend aussi d'autres moyens et aptitudes essentielles qui permettent aux personnes âgées de s'alimenter. Cela inclut :

- Un soutien financier qui permet de payer l'ensemble des dépenses liées aux besoins de base ;
- L'accès à du transport pour aller à l'épicerie, à la pharmacie ;
- Des connaissances pour pouvoir faire des achats alimentaires judicieux et des compétences pour préparer, cuisiner et conserver les aliments, etc.

Beaucoup d'hommes et de femmes lorsqu'ils deviennent veufs développent une insécurité alimentaire. La difficulté à se faire des repas équilibrés eux-mêmes, la perte d'appétit à force de manger seul, la mauvaise alimentation pour éviter le gaspillage, le coût plus élevé du panier d'épicerie pour les petites portions ou repas commerciale...

Nombreux sont les services déjà en place pour aider à contrer l'insécurité alimentaire, cependant les *déserts alimentaires*³³ sur le territoire centricois sont réels. Plusieurs

³³ Juillet 2013 https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1728_AccessGeoCommAlimentQc.pdf

municipalités n'ont plus d'épicerie ou n'ont plus de dépanneur. Les personnes âgées sans voiture deviennent de plus en plus isolées des services essentiels.

Le portrait diagnostique du système alimentaire du Centre-du-Québec réalisé en 2022 démontre l'importance de maintenir une collaboration large et intégrée entre les différents partenaires (agriculteurs, municipalités, organismes communautaires, gouvernements ...) afin de contrer cet enjeu³⁴.

BONS COUPS

Voici une liste non exhaustive de quelques bons coups mentionnés lors de la rencontre :

- Popotte roulante sur tout le territoire CDQ
- Réalisation du **Portrait diagnostique du réseau pour la sécurité alimentaire CDQ**
- **Ose ton Truc** (programme dans Arthabaska-Érable)
- L'organisme **Carotte joyeuse**
- **Artha-récolte** (programme Arthabaska 1/3 producteur, 1/3 bénévoles, 1/3 sécurité alimentaire)
- Campagne de sensibilisation **VERS** par Droit Devant Érable
- Étude sur la précarité résidentielle au CDQ découlant du chantier logement mené par le Comité régional en développement social (CRDS)
- L'organisme **Meilleur Après**
- Service d'aide à l'épicerie par la CAB de Drummondville

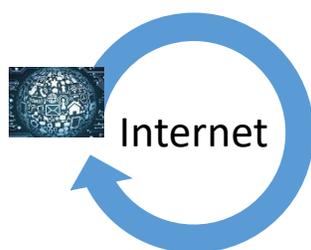
³⁴ Avril 2022 https://crds.centre-du-quebec.qc.ca/wp-content/uploads/2022/04/Rapport-SAD-CQc_sans-annexe-3.pdf

4. Appropriation des nouvelles technologies

Cet enjeu n'a pas été couvert en 2020, mais la situation pandémique est venue accélérer le déploiement des services essentiels en ligne. Le confinement a rendu le « Facetime » et les activités virtuelles sur la plateforme « Zoom », par exemple, des options plus qu'utiles pour contrer l'isolement tout en permettant de rester chez soi.

Certain questionnement sont ressortis pour cet enjeu comme :

- ❖ Comment diminuer la fracture numérique qui s'est installée depuis les dernières années ?
- ❖ Comment présenter à la personne aînée l'aire numérique et ses bienfaits ?
- ❖ Comment protéger les personnes aînées des dangers du numérique ?



- Appropriation des nouvelles technologies

ALLONS PLUS LOIN

La pandémie a apporté son lots d'inconvénients, mais elle a apporté aussi plusieurs opportunités³⁵. Il est très profitable pour les personnes aînées d'avoir la possibilité de communiquer et de rester en contact avec leurs proches pour leur bien-être et leur bonheur.³⁶ Par exemple, ils peuvent organiser des activités comme l'heure du conte avec leurs petits-enfants grâce à ces outils et créer des liens intergénérationnels précieux. Cependant, cela demande à la personnes aînées d'avoir un niveau de

³⁵ Janvier 2021 <https://www.ulaval.ca/notre-universite/salle-de-presse/communiques-de-presse/communiques-2021/les-technologies-ont-eu-un-impact-positif-sur-la-qualite-de-vie-des-aines-quebecois-durant-la-pandemie>

³⁶ Cunha, L. (2020, 5 mai). Les aînés et les technologies au temps de la COVID-19. *Telfer*, <https://telfer.uottawa.ca/carrefour-du-savoir-telfer/meilleur-canada/les-a%C3%AEn%C3%A9s-et-les-technologies-au-temps-de-la-covid-19>

compétence minimum avec la technologie, d'avoir un équipement informatique approprié et d'avoir accès à un réseau internet adéquat.

Les personnes âgées ont dû adapter leur mode de vie. La génération des personnes âgées de 90 ans et plus est née avant même l'invention de l'ordinateur à usage personnel. Pour mieux comprendre leur situation, il est intéressant de comprendre les technologies de leur époque. Ils ont grandi avec un téléphone qui était fixé au mur. Afin de savoir si l'appel leur était destiné, il fallait compter le nombre de sonneries. On peut donc dire que le téléphone était un moyen de communication d'urgence plutôt qu'un outil de socialisation. Il devient donc important d'être en mesure d'offrir de plus en plus d'accompagnement personnalisé capable de s'ajuster aux différents niveaux de connaissances et de faire un suivi selon leurs besoins et leurs appareils. Tous les moyens de communication tendent à évoluer. Le gouvernement comme les organismes et entreprises utilisent de plus en plus le numérique pour les factures, les inscriptions et les prises de rendez-vous. Toutes les personnes âgées ne sont pas au même niveau de connaissances et de compétences de l'utilisation du monde virtuel. Il demeure donc essentiel de conserver une ligne téléphonique pour supporter et accompagner la clientèle dans cette transition.

L'isolement qu'apporte le monde virtuel est néfaste pour la participation sociale et occasionne des conséquences tout autant négatives sur la santé physique et mentale des personnes âgées. C'est pourquoi l'apparition des jeux en ligne est vu positivement pour conserver et stimuler les fonctions cognitives³⁷. Les plateformes, comme Alaviva, ZOOM, FACETIME, ... permettent d'amener les cours privés à la maison et ainsi garder la clientèle active.

Tout le volet sécurité en ligne est préoccupant. La confidentialité des données personnelles et l'apprentissage afin de reconnaître un fraudeur en ligne sont deux facteurs importants à considérer. En 2021, c'est près de 60% des fraudes qui ont été réalisées en ligne³⁸. La sensibilisation, la bienveillance des proches aidants et l'accompagnement personnalisée sont de facteurs de réussites à mettre de l'avant.

³⁷ Juin 2021 http://aines.centre-du-quebec.qc.ca/wp-content/uploads/2021/06/R%C3%A9pertoire-dapplications-cognitives-final_compressed-1.pdf

³⁸ Mars 2021 <https://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/index-fra.htm>

BONS COUPS

- Atelier FADOQ.ca
- **Projet Ensemble virtuellement 2.0** de la TRCA CDQ
- Application mobile FADOQ
- Robot d'assistance sociale **Cutii**, dans le cadre d'un projet de recherche avec le CCEG, CCTT Experi Sens et Alaviva
- Création de la Table numérique de l'AGÉPA avec un comité d'experts aînés
-

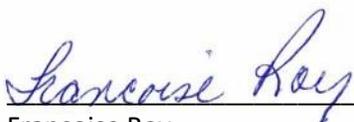


Mot de la fin

À titre de conclusion, la TRCA CDQ souhaite remercier grandement tous les panélistes, partenaires, collaborateurs, personnes âgées, bénévoles et employés qui ont contribué au succès de cette concertation régionale spéciale. C'est plus de 60 personnes qui ont échangé ensemble durant une journée sur les 4 enjeux.

Ce dévouement partagé à l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des personnes âgées contribue à alimenter les réflexions et permet à la TRCA CDQ de jouer son rôle d'acteur clé auprès du secrétariat des aînés.

Ce rapport a été transmis aux intervenants des différentes MRC du territoire, aux municipalités, aux partenaires, à la Conférence des Tables ainsi qu'au Secrétariat des Aînés. La version numérique se trouve sur notre site internet au www.aines.centre-du-quebec.qc.ca.



Françoise Roy
Présidente de la TRCA CDQ



Janick Tessier (directrice générale)
L'équipe de la TRCA CDQ

Marc-André Monette (agent projets)





**TABLE RÉGIONALE DE CONCERTATION
DES PERSONNES**

aînées
du CENTRE-DU-QUÉBEC

Pour informations :

14135-A Boulevard Bécancour, Bécancour, Québec G9H 2K8

Adresse courriel : infodirection@trcacdq.com

Téléphone : 819-222-5355

Site Web: www.aines.centre-du-quebec.qc.ca