

---

# MÉMOIRE DE L'ORGANISME LES PETITS FRÈRES

---



Une famille  
pour la **vie**

Présenté au Secrétariat des aînés du ministère de la Famille

Dans le cadre de l'appel de mémoires pour l'élaboration du plan d'action

**VIEILLIR ET VIVRE ENSEMBLE, CHEZ SOI,  
DANS SA COMMUNAUTÉ, AU QUÉBEC (VVE)  
2018-2023**

Montréal, le 6 octobre 2017



## TABLE DES MATIERES

---

Introduction.....	2
Qui sont Les Petits Frères ?.....	2
Orientation 1 : Favoriser la participation des personnes âgées à la société .....	4
Thème 1 — Mettre en valeur et soutenir l’engagement social et citoyen des personnes âgées.....	4
Les aînés de 50 à 105 ans ? Clarifier les concepts.....	4
Les grands aînés : des êtres sensés, dotés d’un avenir.....	5
L’isolement : une réalité différenciée selon les genres .....	6
Pour changer la donne : rallier les milieux de vie !.....	7
Orientation 2 : Permettre aux personnes âgées de bien vieillir en santé dans leur communauté.....	9
Thème 3 — Favoriser la concertation des acteurs pour mieux soutenir les personnes âgées à domicile et dans la communauté.....	9
Collaboration et complémentarité des services offerts à la personne âgée .....	9
Accès à l’information médicale : un statut particulier pour les organismes.....	9
Orientation 3 : Créer des environnements sains, sécuritaires et accueillants .....	12
Thème 5 — Soutenir les communautés dans leur adaptation au vieillissement de la population.....	12
Une mobilisation nationale concertée pour lutter contre l’isolement social.....	12
Préparer ses derniers jours, sa mort.....	13
Le Curateur public : une ressource à démystifier .....	14
Inaccessibilité aux services téléphoniques et numériques .....	15
Appui à la communauté à l’ère du numérique : Voisin-âge au Québec .....	16
Thème 7 — Assurer la mobilité des personnes âgées.....	17
L’autopartage, pratique innovante pour la mobilité des aînés.....	17
Autre thème — Le financement et l’enjeu de la pérennité.....	18
Conclusion .....	20
Bibliographie .....	21



## INTRODUCTION

---

L'organisme Les Petits Frères est heureux de saisir l'occasion offerte par la ministre de la Famille, responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, Francine Charbonneau, et du ministre de la Santé et des Services sociaux, Gaétan Barrette, de présenter un mémoire résumant ses préoccupations et ses recommandations en vue de l'élaboration du plan d'action *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec (VVE) 2018-2023*.

### QUI SONT LES PETITS FRÈRES ?

---

Fort d'un réseau existant déjà dans 11 régions administratives au Québec, l'organisme à but non lucratif Les Petits Frères compte maintenant 15 équipes actives qui s'appuient sur l'engagement de près de 2000 bénévoles, souvent eux-mêmes des aînés, et de nombreux partenaires du milieu. Voilà plus de 55 ans que nous œuvrons auprès des aînés les plus vulnérables du Québec, soit ceux qui sont âgés de 75 ans et plus et isolés socialement. C'est-à-dire les personnes n'ayant ni famille ni entourage leur offrant un soutien affectif.

Nous avons pour mission de répondre à un problème de santé vital, l'isolement social, par l'accueil et l'accompagnement des personnes seules du grand âge afin de créer autour d'elles une famille engagée et fidèle jusqu'à la fin de leur vie. En reconnaissant le côté unique et irremplaçable de chacun, en faisant appel à des valeurs humaines empreintes de dignité et du respect des idées, des choix, des croyances et des valeurs, en garantissant la gratuité, la fidélité et l'engagement ainsi qu'en allouant une place au rêve, nous réalisons notre mission.

Nos 1400 Vieux Amis (personnes aînées isolées) sont âgés en moyenne de 85 ans et environ 80 % d'entre eux ont pour unique revenu leur pension de vieillesse et le supplément de revenu garanti. Notre engagement étant d'être auprès d'eux pour toujours, il n'est pas rare que nous accompagnions une personne sur 5, 10 ou 15 ans ! Nous sommes des accompagnateurs de vie, presque des « aidants naturels » pour ces personnes qui n'en ont pas, qui ne peuvent compter sur personne d'autre que Les Petits Frères. Nous sommes bien placés pour comprendre leurs difficultés et leurs espérances et pour faire porter leur voix.

Notre action est un engagement qui dure toute la vie ; c'est le fil conducteur de tous nos programmes et de toutes nos actions. Notre accompagnement s'appuie grandement sur le jumelage durable de chaque aîné isolé avec un bénévole, ce qui crée une relation significative dans la vie du Vieil Ami... et du bénévole.

Nous offrons aussi un accompagnement spécialisé aux Vieux Amis atteints de troubles complexes, des visites à domicile, en centre d'hébergement, en CHSLD ou à l'hôpital, des sorties, des séjours de vacances à nos propriétés d'Oka et du lac Saint-Joseph, des fêtes, de

grandes célébrations, des programmes intergénérationnels, le programme *Mieux-être*, le programme *Rêve d'aînés* et l'accompagnement en fin de vie.

Les Petits Frères bénéficient de l'appui du grand public par son chaleureux soutien et sa générosité. Il a joint sa voix à la nôtre lors de notre première campagne de sensibilisation : *Aimons jusqu'au bout*. Ce mouvement de solidarité envers les aînés du grand âge, lancé en mai dernier par Les Petits Frères, a connu un vif succès : plus de 7575 personnes de partout au Québec ont adhéré et signé la déclaration d'amour des Petits Frères envers les aînés isolés et vulnérables. Cette campagne a résonné auprès de personnalités publiques, d'organismes gravitant autour des aînés et d'entreprises, qui ont à leur tour souligné l'importance d'être présents pour les aînés du grand âge. La popularité de cette campagne nous a démontré que briser l'isolement des aînés est une cause qui touche.

Ainsi, Les Petits Frères visent avec leur présent mémoire à se pencher sur les situations touchant principalement les aînés de 75 ans et plus. Nous voulons profiter de cette occasion pour être la voix de ceux qui n'en ont pas.



## ORIENTATION 1 : FAVORISER LA PARTICIPATION DES PERSONNES ÂNÉES À LA SOCIÉTÉ

### THÈME 1 — METTRE EN VALEUR ET SOUTENIR L'ENGAGEMENT SOCIAL ET CITOYEN DES PERSONNES ÂNÉES

---

#### LES ÂNÉS DE 50 À 105 ANS ? CLARIFIER LES CONCEPTS

---

Pour lutter contre l'exclusion et l'isolement des aînés, il est essentiel de clarifier les concepts qui s'y attachent et de nommer les diverses situations spécifiques au « vieillissement actif » vécues par les différentes cohortes d'aînés, dont celle des personnes de 75 ans et plus que nous connaissons plus particulièrement.

Justement, le groupe des aînés est défini par le gouvernement comme étant composé de toutes les personnes de 65 ans et plus, et par certains organismes emblématiques tel le Réseau FADOQ, comme ayant 50 ans et plus. Cette catégorisation a un impact sociologique sur la manière de considérer les cohortes et de construire les programmes les concernant. Il existe plusieurs générations à l'intérieur de ce grand groupe ainsi qu'une hétérogénéité des parcours et des états des personnes qui les composent.

Il n'est plus à démontrer que les grands aînés, c'est-à-dire à partir d'environ 80 ans, subissent des pertes qui sont rarement associées aux cohortes plus jeunes.

*Mentionnons aussi que les personnes âgées de 80 ans ont connu la guerre, alors que les aînés de 60 ans ont fait partie du « baby-boom ». Leur parcours de vie, le contexte social ainsi que les transformations numériques dans lesquels ils auront vécu ne sont en rien comparables.*

Pour que les actions soient en adéquation avec les besoins des aînés, **il est crucial qu'une distinction conceptuelle et sociologique soit faite afin d'éviter l'homogénéisation sociale de ce « groupe » et d'empêcher ainsi la reproduction d'un âgisme systémique. Il importe de nommer et de distinguer les différences selon l'âge, de subdiviser le groupe des « aînés » et de préciser leurs spécificités.**

L'augmentation de l'espérance de vie a repoussé dans le temps la barrière de la vulnérabilité et les frontières d'âge sont certes perméables. L'objet n'est pas ici de séparer formellement les groupes selon une appartenance stricte à un groupe d'âge, mais plutôt de se baser sur l'évolution du cycle de vie et des capacités de la personne.



## LES GRANDS AÎNÉS : DES ÊTRES SENSÉS, DOTÉS D'UN AVENIR

---

La perception commune actuelle valorise la participation active des aînés, notamment par des activités, des prises de parole citoyenne, du bénévolat, le maintien en emploi, etc. Cette conception du vieillissement « actif » est certes appropriée pour certaines cohortes qui le peuvent encore, mais implique une perte additionnelle pour celles qui ne le peuvent plus : le constat de leurs limitations se voit ainsi renforcé par des mesures ambiantes visant le vieillissement actif auquel ils n'ont pas ou plus accès.

De la valorisation excessive du « faire » des aînés, de leur contribution potentielle ou passée découlent des échanges et des programmes considérant uniquement leur contribution concrète. Ne plus rien faire, c'est ne plus contribuer à rien, donc ne rien valoir et ne plus mériter d'exister. Il faut sortir de la logique transactionnelle où la valeur d'une personne se matérialise dans sa « contribution » ou son « utilité ». On doit apprendre ou réapprendre à considérer les personnes pour ce qu'elles sont, non pas seulement pour ce qu'elles font ou ont fait.

En portant notre regard et notre écoute sur d'autres considérations, sur l'esprit de solidarité envers les personnes fragilisées et le plaisir partagé, on constate que des moments de joie et des projets sont encore possibles. L'enthousiasme peut renaître et nourrir le quotidien parfois morne des aînés isolés.

À titre d'exemple :

*Nous organisons depuis notre fondation des séjours de vacances pour les Vieux Amis des Petits Frères. Ces séjours se déroulent dans des lieux adaptés et en compagnie d'une cohorte de bénévoles. Ils se réalisent dans le plaisir et les moments d'intimité partagés, au rythme des aînés qui y participent. Ces séjours apportent une évasion du quotidien, un sentiment de liberté retrouvée et une participation à la normalité qui a été perdue au fil des années. Ces séjours offrent par ailleurs, en amont, des occasions d'espérer, d'anticiper un événement heureux et, en aval, des occasions de se remémorer ces moments de bonheur partagés. L'effet de ces trois à sept jours de vacances annuelles dure en fait des mois et met du « pep » dans le regard des aînés qui y participent.*

**Nous convenons que leur situation corporelle est une réalité à ne pas nier, mais nous convions les acteurs à reconnaître que les personnes de 75 ans ont des rêves et des passions et qu'elles possèdent un avenir devant elles. En portant notre regard sur cet avenir, sur leurs potentialités, même limitées, nous redonnons vie aux aînés et créons des espaces nouveaux d'échanges avec eux, de véritables ponts d'humanité et de solidarité intergénérationnelle. C'est pour cultiver ce regard que nous recommandons d'élaborer une campagne ou un programme de sensibilisation.**



## L'ISOLEMENT : UNE RÉALITÉ DIFFÉRENCIÉE SELON LES GENRES

---

Comme mentionné précédemment, l'isolement social est un phénomène complexe qui touche différemment divers groupes d'aînés, même si certains facteurs de risque les affectent tous de façon similaire. Malgré le fait qu'il existe de plus en plus d'ouvrages sur les aînés et l'isolement social, plusieurs pistes de recherche sont à privilégier pour approfondir les connaissances, dont celle d'une analyse différenciée des genres. Cette approche préventive permet de privilégier des solutions adaptées aux réalités et aux besoins des femmes et des hommes, entre autres. Elle broserait un meilleur portrait des différentes situations vécues par les deux sexes et permettrait par conséquent de mieux cibler les orientations des programmes et les interventions à privilégier auprès d'eux.

En partant, les conditions entourant le vieillissement des femmes et des hommes ne sont pas les mêmes. Les femmes vivent plus longtemps que les hommes et, à partir de 80 ans, les Québécoises vivent le plus souvent seules (53,8 %), alors que les Québécois dans cette situation sont minoritaires (24,5 %). Pour leur part, les hommes de ce groupe d'âge continuent de vivre majoritairement en couple (65,9 %), contre seulement 23,5 % des femmes (Statistique Canada, recensement 2011).

*Nous observons que les aînés qui se joignent aux Petits Frères ont habituellement l'un de deux profils : ils sont soit devenus récemment veufs, soit ont un passé de vie solitaire. Ces deux réalités s'expriment toutefois souvent différemment selon les genres.*

- *Chez les veufs et veuves : les dames se retrouvent dénuées de ressources à la suite du décès du conjoint, alors que les messieurs font face à une perte de sens et de capacités socialisantes.*
- *Chez les solitaires : les dames se sont occupées de leurs parents ou ont mené une vie d'infirmière, d'enseignante ou de secrétaire. Elles ont vécu sobrement toute leur vie et continueront de le faire. Les hommes solitaires se trouvent souvent en grande précarité et souffrent d'autres barrières à l'inclusion, telles que l'alcoolisme, un passé d'orphelin et des enjeux de santé mentale.*

Une grande partie des aînés du grand âge est composée de femmes économiquement défavorisées. Il existe un écart important entre les revenus des deux sexes à cause, notamment, de leurs trajectoires différentes, la majorité des femmes âgées ayant eu un lien court ou sporadique avec le marché du travail. Ces femmes n'ont presque pas de revenus de régimes de pension privés ni de régime d'épargne-retraite (REER) ou d'assurance privée, ce qui amplifie leur précarité économique.

Par ailleurs, des chercheurs étudiant la situation des hommes âgés avancent qu'il y a eu une féminisation de la gérontologie qui tient principalement compte de la réalité des femmes, étant donné que ces dernières sont les grandes utilisatrices des services et programmes destinés aux personnes âgées. De ce fait, ces services tendraient à être conçus



pour les femmes et en fonction de leur façon de penser et d'agir. De plus, les hommes utilisent et demandent moins d'aide, car ils considèrent ces démarches comme un signe de faiblesse. Ils minimisent donc leurs problèmes, leurs souffrances et leurs douleurs.

Si les femmes âgées vivent plus souvent seules, les hommes âgés vivent plus de solitude à cause de leur manque de réseau social et de confidents. Ces hommes ont aussi de plus grands risques d'alcoolisme et de suicide. Souvent perçus comme des « pourvoyeurs », les hommes peuvent vivre des situations d'exclusion spécifiques résultant de l'accumulation et de la nature des deuils vécus, dont la perte de leur utilité dans la société déclenchée par la perte de leurs capacités et la perte de leur conjointe. Ces situations peuvent être dramatiques et affecter leur santé mentale, car l'identité de l'homme, contrairement à celle de la femme, se construit davantage dans l'action que dans la relation à autrui.

**Conséquemment, il serait intéressant de procéder avec rigueur à une analyse différenciée des genres pour établir des programmes adaptés à ces personnes ainsi que mettre en valeur et soutenir l'engagement social et citoyen des aînés. Il serait d'autant plus important de développer des programmes de sensibilisation des professionnels et du public sur ce sujet.**

#### POUR CHANGER LA DONNE : RALLIER LES MILIEUX DE VIE !

---

Tout d'abord, soulignons que pour parvenir à changer les mentalités relativement au vieillissement et contrer l'âgisme, il faudra une réflexion macrosociologique et un plan d'action structurant à long terme issus de la concertation entre les instances gouvernementales et les principaux acteurs de la société civile. **Il est important que toutes les parties de la société civile et toutes les générations s'engagent activement dans ce processus réflexif, participatif et collaboratif afin de créer une réelle solidarité intergénérationnelle.** Pour ce faire, il faut d'abord reconnaître les différences entre toutes ces parties et déterminer la nature des ponts qu'il est possible de jeter pour faciliter diverses interactions entre elles.

De leur expérience sur le terrain, Les Petits Frères déduisent qu'il faudrait agir prioritairement dans les milieux de vie des aînés. Le milieu de vie (domiciles privés, résidences pour aînés, CHSLD privés ou publics) est l'endroit où la personne âgée qui a accès à des services de qualité et à des soins humanisés pourra vieillir en sécurité, se sentir chez elle et toujours membre de la collectivité. Il est connu que l'ignorance des réalités de la clientèle âgée peut entraîner des comportements ou des attitudes âgistes et être à l'origine de certaines histoires de maltraitance et d'abus.





Une première démarche consisterait donc à diffuser une campagne de sensibilisation ou un concours auprès des personnes en contact avec des gens âgés : membres de la famille, proches, bénévoles, gestionnaires de programmes, préposés en institutions, préposés d'aide à domicile, collaborateurs de la communauté et autres intervenants. Son objectif serait d'éveiller les consciences aux différences entre les diverses cohortes d'aînés, mais également à encourager une participation sociale et citoyenne qui manifesterait une solidarité intergénérationnelle concrète.

Plusieurs connaissent bien le grand mouvement des « cubes d'énergie » initié par Pierre Lavoie, qui fait bouger des élèves, des classes, des écoles entières et toutes leurs familles dans une course à cumuler des cubes d'énergie représentant une certaine période d'activité physique. Ce mouvement qui mise sur le plaisir et une saine compétition a su mobiliser les familles québécoises pour la bonne forme physique basée sur des gestes quotidiens, répétitifs, en apparence anodins, mais qui, cumulés, font une grande différence. L'emblématique Grand Défi Pierre Lavoie, avec sa fête de clôture au Stade olympique où des milliers de personnes célèbrent ensemble, porte un message de valorisation qui suscite la participation de tous.

L'isolement des aînés ne sera enrayé qu'avec l'apport de tous. Les membres des familles qui manquent de temps pour visiter leurs proches aînés, les voisins qui hésitent à soutenir une voisine aînée, les moins âgés qui souffrent de solitude et qui pourraient se mettre en action pour visiter d'autres personnes isolées, les écoles ou les milieux de travail qui pourraient s'engager dans un mouvement pour les aînés, entraînés par une mouvance similaire à celle des cubes d'énergie. **Pourquoi ne pas lancer une campagne de « cubes de tendresse », ou de « cubes d'empathie » et faire la promotion d'une compétition pour cumuler des moments partagés avec un aîné ? Pourquoi ne pas faire de tous ces moments que chacun partage avec ses proches aînés, ou pourrait partager avec d'autres aînés, une grande vague de tendresse et d'empathie envers nos aînés dont nous nous disons solidaires ?**

Avec un porte-parole charismatique, tel que Louis Garneau, ou d'autres personnalités qui s'associeraient au mouvement, l'on pourrait susciter des gestes d'affection et des complicités nouvelles.

Des travaux sont en cours, issus des conversations publiques organisées par l'Institut du Nouveau Monde sur la solidarité et l'équité intergénérationnelles, auxquelles Les Petits Frères contribuent, et la publication du *Livre blanc sur la solidarité et l'équité intergénérationnelle* est prévue pour le début de 2019. Par la suite, les acteurs majeurs concernés par les interventions auprès des aînés devront se rencontrer et établir des priorités d'actions afin que les recommandations émises se matérialisent pour les différentes générations d'aînés, mais également au sein de la société québécoise en général, assurant ainsi une solidarité intergénérationnelle réelle et pérenne.



## ORIENTATION 2 : PERMETTRE AUX PERSONNES AÎNÉES DE BIEN VIEILLIR EN SANTÉ DANS LEUR COMMUNAUTÉ

### THÈME 3 — FAVORISER LA CONCERTATION DES ACTEURS POUR MIEUX SOUTENIR LES PERSONNES AÎNÉES À DOMICILE ET DANS LA COMMUNAUTÉ

---

#### COLLABORATION ET COMPLÉMENTARITÉ DES SERVICES OFFERTS À LA PERSONNE AÎNÉE

---

Il nous importe de considérer la personne dans son entièreté, son individualité, sa pleine potentialité et sa spécificité afin de la soutenir et d'assurer son maintien dans la vie citoyenne. Cela ne saurait se faire sans bien considérer les aspects affectifs et relationnels du maintien à domicile, surtout lorsque la personne visée n'a pas ou plus de réseau familial pour la visiter et maintenir sa socialisation et son réconfort. En l'absence d'un tel soutien, le maintien à domicile devient en fait un confinement qui peut entraîner des troubles de santé mentale. Par conséquent, une prise en compte systématique et formelle de l'environnement affectif de la personne âgée s'impose.

**Il est donc crucial que la planification et la concertation des soins à domicile incluent ce volet et que les acteurs procédant à cette planification aient une bonne connaissance des ressources terrain et communautaires présentes dans une collectivité.**

Nous comprenons bien que les acteurs varient énormément d'une région ou d'un quartier à un autre et qu'il peut être difficile de systématiser leur inclusion dans la planification des ressources requises au maintien à domicile.

#### ACCÈS À L'INFORMATION MÉDICALE : UN STATUT PARTICULIER POUR LES ORGANISMES

---

La nature même de notre accompagnement implique une proximité et une intimité avec les grands aînés auprès desquels nous menons notre action. Nos intervenants et les bénévoles qui entrent dans la vie de ces aînés tissent des relations durables ancrées dans une bienveillante amitié réciproque. Âgés en moyenne de 85 ans, les aînés font partie de la famille des Petits Frères pendant en moyenne 7 ans, pour la très grande majorité jusqu'à leur décès. Ces années seront souvent une période de fragilité croissante, de deuils successifs, tant des personnes aimées que du logis, de la mobilité et des capacités, sans compter l'apparition de troubles cognitifs divers incluant la démence, la maladie d'Alzheimer ou les problèmes de santé mentale.

Ce cycle de la vie est le vécu des membres de notre organisme depuis notre fondation. Notre expertise est ancrée dans cette phase de la vie marquée par de multiples deuils. Tant nos programmes que nos attitudes d'écoute et notre accompagnement personnalisé sont adaptés pour soutenir et offrir du réconfort aux grands aînés qui les traversent.

Or, pour mener à bien cet accompagnement individualisé, il est nécessaire d'avoir accès à certains renseignements sur la situation des aînés accompagnés, tant au point de départ de notre relation que tout au long de son évolution. Nous avons besoin d'être informés des changements, de certains diagnostics ou pathologies de la personne aînée et de l'évolution de son état. Ces renseignements sont essentiels pour assurer un accompagnement adapté à l'aîné et sécuritaire pour les intervenants et les bénévoles qui l'offrent. Ces derniers doivent être au fait de l'état des aînés qu'ils visitent, qu'ils amènent en sortie ou qu'ils accompagnent en séjour de vacances.

Nous collaborons certes avec tous les acteurs des services de santé, des services sociaux et des résidences, qui nous communiquent certains renseignements sur demande. Dans certaines régions où nous sommes mieux établis, nous sommes intégrés dans le cercle qui se forme autour de l'aîné et nos échanges sont fluides. Cela n'est toutefois pas le cas partout, particulièrement dans les régions où nous nous sommes implantés récemment de même que là où des restructurations gouvernementales ont bousculé des relations qui avaient été mises en place. En fait, ces échanges sont absolument tributaires des gens en place, qui malheureusement changent souvent de lieu de travail et de fonction. Les nouveaux acteurs ne comprennent pas toujours notre rôle auprès des aînés vulnérables et expriment même parfois de la méfiance devant notre souhait de les inclure dans la grande famille des Petits Frères.

Des autorisations de « divulguer l'information » sont certes un moyen que nous mettons en œuvre dans certaines situations, mais ces autorisations sont sans cesse à renouveler en fonction des milieux de vie et des acteurs institutionnels qui se succèdent dans la vie de l'aîné. Cela sans compter l'inaptitude des aînés les plus atteints dans leurs fonctions cognitives, qui ne peuvent plus donner cette autorisation, mais qui sont souvent pour nos intervenants et bénévoles les cas les plus délicats à considérer.

Nous comprenons bien et respectons les barrières légales et déontologiques destinées à préserver la vie privée des aînés accompagnés. Nous avons toutefois besoin d'un accès à certains renseignements afin de mieux veiller sur ces personnes tout en assurant la sécurité des bénévoles qui s'engagent dans ces relations. Les canaux de communication actuels ne sont malheureusement pas fluides ni permanents. Ils doivent constamment être recréés en raison des différents acteurs qui apparaissent dans la vie de l'aîné et du changement de personnel dans différentes institutions.

**Nous souhaitons donc que les organismes œuvrant auprès des aînés vulnérables puissent être reconnus comme acteur formel dans les soins et le réconfort prodigués aux aînés tout au long de leur parcours de vie. Que les organismes ayant fait la démonstration de leur pertinence, ainsi que de leur rigueur dans la gestion des renseignements communiqués, puissent être reconnus officiellement comme ressources privilégiées et fiables dans la prestation concertée de soins auprès de ces personnes. Ce statut pourrait requérir des modalités de formation, de contrôle et de divulgation de certains renseignements, mais il faciliterait la collaboration des acteurs du continuum de services offerts aux aînés vulnérables.**

Un tel statut permettrait par ailleurs de donner confiance aux acteurs du système de santé dans le sérieux de certains organismes reconnus et la mise en contact pourrait devenir plus rapide et efficiente entre les différentes parties engagées dans le soutien des aînés. Les organismes rigoureux, bien établis et qui disposent de protocoles adaptés verraient ainsi leur accès facilité dans les différentes phases de la vie de l'aîné.

En plus de faciliter l'accompagnement et l'adaptation de l'aîné à sa situation changeante, ce statut autoriserait les instances à communiquer à ces organismes de l'information afin de localiser les aînés accompagnés lorsque ceux-ci sont hospitalisés, pris en charge par l'État ou déménagés d'une résidence à une autre, ou encore de les informer en cas de décès. Il arrive malheureusement trop souvent que des bénévoles ou intervenants se présentent devant une chambre vide pour apprendre que l'aîné a été hospitalisé ou a déménagé sans que nous puissions savoir à quel endroit. Les relations établies avec cette personne — souvent les seules relations porteuses de sens pour cet aîné — se trouvent ainsi brisées du jour au lendemain, au moment même où le besoin s'en fait le plus sentir chez lui. C'est encore plus vrai lorsque l'aîné est atteint de démence et ne peut plus nous appeler pour nous informer de sa nouvelle situation.

*Imaginez lorsqu'un décès est survenu quelques jours auparavant sans que nous en ayons été informés, dans quelle situation se retrouve le bénévole qui a accompagné cet aîné depuis des années... Ce sont là des situations inhumaines et manquant de respect tant à l'aîné qui avait choisi Les Petits Frères, ou un autre organisme, pour l'accompagner dans ses vieux jours, que pour le bénévole qui a investi son cœur et de nombreuses heures, parfois de nombreuses années, dans cette relation.*

## ORIENTATION 3 : CRÉER DES ENVIRONNEMENTS SAINS, SÉCURITAIRES ET ACCUEILLANTS

### THÈME 5 — SOUTENIR LES COMMUNAUTÉS DANS LEUR ADAPTATION AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

---

#### UNE MOBILISATION NATIONALE CONCERTÉE POUR LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT SOCIAL

---

Pour favoriser la participation, la mobilisation et la concertation des acteurs locaux, régionaux et nationaux dans l'adaptation des milieux au vieillissement de la population, **nous proposons la mise en place à l'échelle nationale d'une adaptation québécoise de la démarche « MONALISA » (mobilisation nationale contre l'isolement social des âgés) développée en France depuis 2012.** Nous vous invitons à consulter le site Internet <https://www.monalisa-asso.fr> pour avoir des détails additionnels sur cette initiative. Ce mouvement innovant et national se construit grâce à des partenariats inédits entre la société civile et les instances gouvernementales dans un but commun : s'engager de façon concrète à contrer l'isolement social des personnes âgées par une réelle stratégie d'actions concertées.

**Quelle forme pourrait-elle prendre au Québec?** Cette démarche ferait appel à la mobilisation nationale des mouvements régionaux et locaux dans la lutte contre l'isolement social des aînés du Québec par différents moyens, dont :

- La création d'une charte de la bienveillance ou la bienveillance, qui serait signée par les instances gouvernementales et les organismes nationaux, régionaux et locaux œuvrant auprès des aînés, afin d'officialiser leur engagement concret à se mobiliser. Cette initiative permettrait d'ériger de vrais ponts et de vrais partenariats pour des actions concertées tant à l'échelle locale que régionale.
- La collaboration des parties prenantes au mouvement (organisations gouvernementales et communautaires) sur le plan régional.
- La mise en place d'un comité national qui déterminerait les orientations et les ressources nécessaires pour appuyer cette démarche.
- L'optimisation de la structure actuelle avec l'intégration des tables de concertation déjà en place pour un mouvement à géométrie variable.
- La création d'« équipes citoyennes ».
- L'intégration du soin à la socialisation (à la vie sociale) comme barème de cette initiative.



Ce nouveau virage orienté vers l'action concertée et engagée dans la lutte contre l'isolement des aînés nous apparaît incontournable pour créer des environnements sains, sécuritaires et accueillants pour les aînés de tous les âges.

## PRÉPARER SES DERNIERS JOURS, SA MORT

---

Les aînés isolés sont par définition des personnes seules sans personne sur qui compter. Cette situation est parfois le fruit d'une vie en solitaire ou résulte de ruptures ou de décès qui les ont séparés de leurs proches. Quelle que soit la source de cet isolement, ce dernier se fait particulièrement sentir quand la santé se détériore et que les incapacités ou vulnérabilités se conjuguent. Conscients de leur vulnérabilité croissante, les aînés deviennent de plus en plus préoccupés de leur avenir, qui pourra être marqué par la perte de leurs facultés et de leur capacité de s'occuper d'eux-mêmes.

*Cet enjeu est une préoccupation prégnante chez eux : « qu'advient-il de moi lorsque je n'aurai plus toutes mes facultés pour assurer mon bien-être ? » Les aînés que nous accompagnons sont immensément préoccupés par cette question puisqu'ils n'ont pas d'entourage qui leur assure le réconfort d'un amour durable. L'organisme, ses bénévoles et ses intervenants sont certes des ressources qui les rassurent un peu, mais puisqu'il est exclu que nous jouions un rôle de mandataire auprès d'eux, ils se retrouvent démunis face à cette éventualité.*

Cette préoccupation des grands aînés quant à leur décès est très importante et nous devons la reconnaître et la considérer quand nous tentons d'assurer leur bien-être et leur paix d'esprit. Ignorer cet aspect important est une omission de leur besoin de transcendance et de préparation à leur finalité. Le recours à un notaire et les frais associés sont prohibitifs pour des gens qui ont souvent peu de moyens financiers. Les préarrangements funéraires impliquent aussi des coûts impossibles à assumer pour des personnes dont près de la moitié vit sous le seuil de la pauvreté. Les personnes n'ayant jamais ou peu travaillé (des femmes en majorité) n'ont par ailleurs pas accès au soutien de la RRQ pour couvrir ces frais. Certains aînés se retrouvent ainsi incapables d'avoir une sépulture adéquate qui marquerait avec dignité leur passage sur cette Terre.

Des services juridiques itinérants sont parfois offerts, mais visent souvent les personnes en résidence ou qui peuvent être assemblées en des lieux communautaires. Les aînés à domicile ayant des moyens limités pour se déplacer en restent exclus. Il serait indiqué de généraliser ces services afin que chaque aîné qui en ressent le besoin puisse « mettre de l'ordre dans ses affaires » et préparer les documents nécessaires à sa paix de l'esprit.

**Des efforts devraient être mis pour soutenir les aînés dans la préparation de leur testament et d'un éventuel mandat d'inaptitude s'ils ont une personne qui peut être désignée.**



**Des moyens financiers devraient aussi être mis à la disposition des aînés qui souhaitent faire des préarrangements funéraires. Les sommes allouées par la RRQ devraient être disponibles en amont du décès pour que les aînés puissent choisir les rites associés à leur départ de cette vie. De plus, au nom de la dignité humaine, les aînés qui n'ont pas travaillé devraient avoir accès à des sommes pour effectuer de tels préarrangements et avoir droit à une sépulture adéquate.**

## LE CURATEUR PUBLIC : UNE RESSOURCE À DÉMYSTIFIER

---

Les travailleurs sociaux et le Curateur public sont les ressources privilégiées pour assurer le bien-être des aînés en situation de grande vulnérabilité et d'isolement. Si certains aînés sont bien suivis par les travailleurs sociaux, d'autres cherchent à s'en « sauver » de peur d'être « placés ». Ils évitent donc d'être ciblés comme ayant besoin d'assistance et ne construisent pas de lien de confiance avec des institutions dont ils se méfient. Lorsque leur santé défaille, ils sont habituellement pris en charge par les travailleurs sociaux qui s'assurent que des soins adéquats leur sont prodigués et qu'ils vivent dans des conditions décentes correspondant à leur situation et leurs désirs puisqu'ils sont encore aptes à faire des choix et d'indiquer leurs préférences.

La perspective de perdre leurs capacités cognitives reste toutefois un spectre terrible qui les habite dans leur grand isolement. Régulièrement, ils nous demandent de veiller sur eux lorsqu'ils n'auront plus leur tête, plusieurs nous demandent d'être leur mandataire, certains seraient même prêts à nous payer pour ce service, ce que nous ne pouvons évidemment pas faire en tant qu'OBNL. La ressource la plus appropriée pour assurer leur sécurité et leur bien-être est certes le Curateur public, qui leur apparaît cependant comme une ressource inhumaine ou impersonnelle.

**Il est crucial que le Curateur public sorte de ses murs, se fasse connaître et apparaisse comme une ressource adéquate et bienveillante pour les aînés qui en auront besoin lorsque leurs capacités seront amoindries, s'ils n'ont personne d'autre au monde.** C'est le devoir du Curateur de préparer le terrain et de s'afficher comme un service d'aide rassurant et précieux pour ces personnes qui craignent de tomber dans l'oubli et la maltraitance lorsque leurs facultés les quitteront.

**Le Curateur public doit aussi ouvrir ses portes et créer des ponts de communication plus structurants avec les organismes qui veillent sur les aînés pendant de longues périodes.** Pris dans la somme et la diversité des dossiers à traiter, les agents du Curateur sont souvent mal informés quant aux ressources sur le terrain qui accompagnent et veillent sur les aînés vulnérables. Des ponts de communication sont essentiels pour arriver à la complémentarité des actions auprès des aînés sous curatelle. Malheureusement, faute d'un statut particulier, les organismes et leurs bénévoles sont souvent ignorés dans la planification et l'évolution des soins apportés aux aînés sous curatelle. Pourtant, ce sont parfois les seules personnes formant l'entourage affectif de ces aînés.



## INACCESSIBILITÉ DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES ET NUMÉRIQUES

---

Dans un contexte d'adaptation des milieux aux besoins des aînés, nous ne pouvons passer sous silence la difficulté croissante de certaines cohortes d'aînés à communiquer avec les services publics, à cause de prédispositions existantes, telles que l'analphabétisme fonctionnel, ou d'incapacités qui surviennent, telles que la baisse de la vision, de l'audition, les rhumatismes, le tremblement, etc. On ne peut que constater la prédominance des solutions technologiques et des systèmes automatisés pour orienter les « patients » et les « clients » à travers tous les services qui leur sont offerts, « pour mieux les servir » leur dit-on.

Si l'on est un jeune aîné ou un aîné bien actif, il est possible que ces solutions conviennent, que l'on préfère aller au guichet plutôt que d'attendre en ligne au comptoir, que l'on choisisse de faire ses achats ou de gérer ses prestations de service en ligne plutôt que de prendre de fastidieux rendez-vous en personne.

*Si l'on est un grand aîné et que l'on a quitté le marché du travail avant que soient introduits les ordinateurs, l'Internet et le courriel, il se peut que l'on ne soit pas à l'aise ou même capable d'utiliser ces technologies. Si, de plus, l'on n'a que peu ou pas de proches qui peuvent faciliter la familiarisation à ces modalités ou y naviguer à sa place, il se peut que ces plateformes soient l'équivalent de textes chinois et constituent des barrières additionnelles à la participation des aînés à ces services.*

Les systèmes téléphoniques sont aussi parfois des obstacles puisque tous les aînés ne possèdent pas de téléphone individuel, tel qu'on peut le constater dans nos cohortes de grands aînés vulnérables. Avec un grand taux de pauvreté et personne à appeler, c'est une dépense vue comme inutile, surtout par ceux qui habitent en résidence collective. L'exercice des droits individuels implique parfois d'entrer en contact avec des autorités ou services, ce qui peut être rendu difficile par la complexité des systèmes téléphoniques, l'incapacité à simplement tenir un combiné et composer le 1, puis le 3, etc., ou encore à bien entendre la personne à l'autre bout du fil.

Les solutions numériques sont là pour de bon et présentent de nombreux avantages et efficacies qu'apprécient les citoyens. **Nous appelons toutefois les autorités, et les grandes entreprises qui mettent en marché ces solutions, à concevoir et assurer le maintien de ponts d'accès parallèles qui permettent aux personnes atteintes d'incapacités d'accéder aux services qui leur sont destinés, à assurer l'accès individualisé et en personne aux services, afin que, malgré le grand âge et les barrières croissantes, les aînés fragilisés puissent continuer à exercer leurs droits.**



## APPUI À LA COMMUNAUTÉ À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE : VOISIN-ÂGE AU QUÉBEC

---

**En réponse au besoin des communautés de s'adapter au vieillissement, mais également de lutter contre l'isolement des aînés, le CEFRIO a soumis, avec la collaboration des Petits Frères, au programme QADA 2017-2018 une proposition d'adapter et d'implanter le concept Voisin-Age. Ce modèle est mis en œuvre depuis 2009 par les petits frères des Pauvres de France et vise à établir des relations de proximité entre des personnes aînées socialement isolées, « les voisinés », et des habitants de leur quartier, « les voisineurs », dans un esprit de solidarité sociale, de respect et de liberté.**

Ce projet structurant s'appuie sur l'idée d'un réseau social d'entraide et de bienveillance. Il se développe autour d'une plateforme numérique qui vise à faciliter et à encourager l'engagement bénévole du voisinage d'un aîné, afin d'en réduire l'isolement social. Ce projet permettra de s'approprier et d'adapter l'approche au contexte québécois, de l'expérimenter auprès d'aînés isolés et de mobiliser des personnes issues des nouvelles cohortes d'aînés et de toutes les générations, dont une proportion importante d'aînés actifs. Ici, les aînés vulnérables n'ont pas besoin d'utiliser cette plateforme. Celle-ci est mise à la disposition des membres de la communauté afin de bien coordonner leurs interventions auprès des aînés.

Cette expérimentation permettrait de tirer profit d'une approche ayant déjà fait ses preuves ces dernières années dans d'autres pays tels que la France, les États-Unis et l'Espagne. Visitez [www.voisin-age.fr](http://www.voisin-age.fr) pour avoir une meilleure idée du développement de l'initiative en France.

Voisin-Age au Québec constituerait une manière innovante de retisser des liens sociaux et de replacer les aînés au cœur de leur quartier. Il encouragerait une autre forme de participation citoyenne innovante qui s'adapterait aux rythmes actuels de vie de notre société et des envies nouvelles d'engagement.

## THÈME 7 — ASSURER LA MOBILITÉ DES PERSONNES ÂNÉES

---

### L'AUTOPARTAGE, PRATIQUE INNOVANTE POUR LA MOBILITÉ DES ÂNÉS

---

Encore aujourd'hui, l'automobile est le moyen modal de la mobilité quotidienne au Québec, particulièrement dans les régions éloignées. Cette réalité crée une problématique spécifique aux aînés isolés de 75 ans et plus : ils sont dans l'incapacité de se déplacer sans l'aide de leur entourage. La perte de capacité physique ou cognitive peut entraîner la perte du permis de conduire et faire obstacle à la participation sociale. Soulignons que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) demande aux titulaires de permis de conduire de plus de 75 ans de passer un test médical, un examen visuel ou même un test sur route pour mieux évaluer leurs compétences de conducteur.

Pour toutes ces raisons, Les Petits Frères proposent ci-dessous une avenue qu'il serait intéressant de développer afin d'encourager les aînés à opter pour un transport actif et collectif lorsqu'ils doivent se déplacer, soit l'autopartage.

**Il serait intéressant de créer un projet mobilisateur qui permettrait d'établir des relations de proximité entre les résidents d'un même quartier ou d'un même établissement par une approche de bienveillance envers des aînés isolés et vulnérables. Cette initiative permettrait de créer des occasions pour les personnes de toutes les générations ainsi que les aînés plus actifs, mais qui s'ennuient, d'offrir un service bénévole d'accompagnement en autopartage à leurs voisins moins autonomes, isolés ou vulnérables.**

Sachant qu'en 2011, 7,1 % des aînés de 65 ans et plus, donc 352 205 Canadiens, vivaient dans un logement collectif pour personnes âgées qui offrait des soins, il serait intéressant de créer une mobilisation nationale dans les différentes résidences collectives afin qu'elles s'engagent à encourager activement des pratiques de service bénévole d'autopartage dans leur milieu. Quant aux plus grandes résidences, elles pourraient également faire l'achat de voitures et encourager leurs résidents plus actifs et bénévoles à conduire quotidiennement leurs résidents plus vulnérables. Ainsi, cette pratique de solidarité sociale pourrait dynamiser le milieu de vie.

**De façon plus large, nous pourrions penser ce service d'autopartage comme une initiative mobilisant la communauté en général pour assurer une plus grande mobilité de ses aînés. Celle-ci pourrait s'appuyer sur une plateforme numérique.** Le développement de ce type de plateforme facilite et encourage l'engagement du voisinage d'un aîné afin de réduire son isolement social. Cette démarche peut être une solution peu coûteuse qui aurait un impact social considérable sur la communauté.



## AUTRE THÈME — LE FINANCEMENT ET L'ENJEU DE LA PÉRENNITÉ

---

La tendance actuelle dans le financement gouvernemental privilégie, en grande partie, des ententes de services par projet à court terme avec les organismes communautaires œuvrant auprès des aînés. Ces engagements contractuels se construisent dans le cadre de programmes définis par des modalités précises, telles que celles du programme *Québec ami des aînés* (QADA) au provincial ou du programme *Nouveaux Horizons pour les aînés* (PNHA) au fédéral. Ces accords signés pour un, deux ou trois ans exigent des organismes communautaires de soumettre un ou des projets structurants misant non seulement sur l'innovation, mais aussi sur la collaboration et la complémentarité de partenaires du milieu, sans jamais assurer la pérennité des activités au terme du contrat. Cette pratique génère malheureusement des conséquences majeures que nous aimerions souligner.

Tout d'abord, le fardeau de la pérennité du projet soumis dans le cadre de ces programmes doit être assumé entièrement par le ou les organismes demandeurs alors même que le financement à la mission de base est réduit. On demande aux organismes communautaires de s'assurer de la poursuite du financement de ses projets par la recherche de collaboration avec des partenaires ou d'autres types de fonds. Cette exigence provoque la précarité du ou des organismes communautaires en question, mais également celle d'initiatives qui ont fait leurs preuves et qui avaient un réel effet sur la population aînée. Ce désengagement du gouvernement à long terme occasionne plusieurs pertes tant sociales qu'économiques. Notamment, la perte de forces créatrices et innovatrices mobilisées autour de projets structurants efficaces, de liens collaboratifs et complémentaires créés entre les partenaires ainsi que de personnes expérimentées dans les organismes.

En pratique, la tendance au financement à court terme et non continu génère des fluctuations dans les revenus des organismes communautaires, ce qui nuit tant au type et à la variété des services offerts qu'au type de bénéficiaires visés, à la poursuite d'activités orientées sur la mission et aux conditions de travail de leur personnel. Aussi, le financement est parfois incertain ou obtenu à la dernière minute, car il est conditionnel à l'appui d'autres bailleurs de fonds et à la mise en place de partenariats. Le retrait d'un bailleur ou d'un partenaire a alors un effet d'entraînement qui contribue à précariser le financement (Scott, K., 2003 : 13-14).

Comme les organismes ne sont financés que pour certaines activités et certains projets, ils doivent rechercher davantage de sources de financement pour maintenir l'ensemble des activités qui se rattachent à leur mission et pour couvrir les frais généraux. Avec cette tendance, les revenus des organismes communautaires ne s'accroissent pas, contrairement au nombre de bailleurs de fonds et au nombre de projets spécifiques mis sur pied (Juillet, L., et coll., 2001 : 21). Dans ces conditions, la recherche de financement et la reddition de comptes s'ajoutent aux tâches administratives : plus de temps et de ressources sont

consacrés à remplir des demandes de financement, des évaluations et des redditions de comptes. Ces redditions de comptes se multiplient, car elles concernent des activités spécifiques plutôt que l'ensemble des activités et elles doivent être effectuées pour chaque bailleur de fonds, dont les demandes sont parfois imprécises et modifiées sans avertissement (Briand, L., et coll., 2011 : 38). Ce fardeau administratif nuit aux organismes communautaires québécois qui ont peu d'employés salariés et dont les conditions de travail sont généralement moins favorables que dans le reste du Canada (Didier, S. et coll., 2006 : 4).

**Conséquemment, il est essentiel pour le gouvernement d'assurer un financement de base et à long terme pour des actions concertées entre les différents partenaires et pour des projets à succès afin que l'on puisse poursuivre de façon durable nos actions auprès des aînés et avoir un plus grand impact social et économique.**

## CONCLUSION

---

Nous vous avons exposé ici les enjeux que nous jugeons prioritaires quant à la situation des grands aînés en situation de vulnérabilité, ainsi que des pistes de réflexion et des pistes d'action visant à rallier le plus grand nombre pour contrer cet isolement malheureusement en croissance. Nous nous sommes fait le porte-parole des aînés que nous côtoyons et qui disposent de trop peu de moyens pour exprimer leurs perspectives et leurs besoins.

Nous avons ainsi mis en lumière :

- L'importance de distinguer les différentes cohortes qui composent actuellement le groupe des aînés, de même que les parcours spécifiques selon les genres.
- L'importance de considérer l'avenir des personnes, quel que soit leur état, comme une marque de leur existence encourue et toujours vivante et de considérer le volet affectif dans la planification des soins pour le maintien à domicile.
- Les difficultés technologiques, voire l'exclusion numérique, que vivent les grands aînés.
- L'importance pour les aînés de la planification de l'invalidité et de la mort, et leur peur de devoir être sous curatelle s'ils n'ont personne vers qui se tourner.

Nous avons recommandé ces modalités de mise en action sociale :

- une approche de « cubes de tendresse » ;
- une grande concertation et mobilisation nationale de lutte à l'isolement (telle que MONALISA) ;
- une plateforme numérique pour veiller sur les aînés isolés et susciter un sens du voisinage ou encore favoriser les déplacements en autopartage.

Nous avons demandé que :

- soit déployé un statut particulier pour les organismes œuvrant auprès des aînés ;
- soit revu le financement par projet afin d'assurer la pérennité des actions porteuses et concertées.

Nous sommes très heureux d'avoir pu ainsi faire porter la voix des aînés qui nous tiennent tant à cœur et qui sont parmi nous pour de nombreuses années encore.



## BIBLIOGRAPHIE

---

BRIAND, L. et coll. *Une étude exploratoire de l'influence des bailleurs de fonds sur les missions de deux organismes dans le secteur du logement communautaire*, Montréal, CRISES, 2011, 49 p. (Cahiers du CRISES, collection Études théoriques).

DIDIER, S. et coll. *Pour que travailler dans le communautaire ne rime plus avec misère : enquête sur les avantages sociaux dans les organismes communautaires*, Montréal, Centre de formation populaire et Relais-femmes, 2005, 86 p.

HALL, M., et K.G. BANTING. « The Nonprofit Sector in Canada: An Introduction », dans BANTING, K.G., *The Nonprofit Sector in Canada: Roles and Relationships*, [Montréal], McGill-Queen's University Press, 2000, p. 1-28.

JUILLET, L., et coll. « The Impact of Changes in the Funding Environment on Nonprofit Organizations », dans BROCK, K.L., et K.G. Banting. *The Nonprofit Sector and Government in a New Century*, [Montréal], McGill-Queen's University Press, 2001, p. 21-32.

SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE DU MINISTÈRE DE LA CULTURE, DES COMMUNICATIONS ET DE LA CONDITION FÉMININE DU QUÉBEC. *L'analyse différenciée selon les sexes dans les pratiques gouvernementales et dans celles des instances locales et régionales*, Québec, 2007, en ligne [[http://www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/ADS/ads\\_guide2007-10.pdf](http://www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/ADS/ads_guide2007-10.pdf)], (consulté le 2 octobre 2017).

SCOTT, K. *Le financement, ça compte : l'impact du nouveau régime de financement au Canada sur les organismes bénévoles et communautaires à but non lucratif*, 2003, 231 p.