



Consultation sur les besoins  
de la clientèle francophone de 50 ans et plus du Manitoba

Présenté par  
Gaëtanne Morais, consultante

Le 31 mars 2016

---



# Table des matières

Page

<b>Introduction</b> .....	1
<b>Méthodologie</b> .....	1
a) Démarrage .....	1
b) Gestion et coordination .....	1
c) Élaboration des méthodes de cueillette de données .....	2
d) Consultation de la clientèle et identification de ses besoins .....	2
e) Validation des besoins décelés lors des discussions de groupe auprès d'experts et de professionnels .....	2
f) Compilation, analyse des données et interprétation des résultats .....	3
<b>Faits saillants de la consultation</b> .....	3
a) Le logement .....	4
b) Le transport .....	5
c) L'inclusion sociale .....	5
d) Le bénévolat .....	7
e) L'emploi .....	8
f) La santé .....	9
g) Les finances .....	10
h) La prévention de la maltraitance des personnes âgées .....	10
<b>Analyse des résultats</b> .....	10
a) La clientèle francophone de 50 ans et plus a clairement indiqué l'importance de vivre à domicile et/ou dans sa communauté afin de conserver son indépendance et de maintenir un sens d'appartenance à ses milieux familial ou communautaire .....	11
b) Des moyens de transport en commun adéquats et l'offre d'activités destinées aux aînés sont essentiels pour contrer l'isolement social des personnes âgées francophones, surtout en milieu rural .....	12
c) L'implication bénévole de la clientèle de 50 ans et plus nourrit le sentiment d'appartenance de cette dernière à sa communauté et favorise le partage de connaissances et d'expérience pour répondre aux préoccupations des nouveaux retraités .....	13
d) Le coût élevé des soins de santé et la pénurie de services de santé en français poussent les personnes âgées à se tourner vers la FAFM pour trouver des solutions novatrices quant à l'amélioration de ces services .....	14
<b>Recommandations</b> .....	15
a) Diffusion des résultats de la consultation – d'avril 2016 à juin 2016 .....	15
b) Élaboration de stratégies et d'un plan d'action pour répondre aux besoins de la clientèle âgée francophone – de septembre 2016 à décembre 2016 .....	16



## Introduction

La Fédération des aînés franco-manitobains inc. (FAFM) est l'organisme porte-parole officiel qui représente les intérêts de la population francophone du Manitoba âgée de 50 ans et plus. Avec ses partenaires, elle contribue à une meilleure qualité de vie des aînés en facilitant la mise en place de services en français. Elle vise le plein épanouissement de la collectivité francophone du Manitoba par l'entremise de services pertinents, de démarches de sensibilisation efficaces et d'initiatives communautaires intéressantes.

L'énoncé de vision, formulé par le conseil provincial de la FAFM lors de sa planification stratégique de février 2009, s'articule comme suit : « La FAFM privilégie l'inclusion de tous les groupes d'âge de la clientèle de 50 ans et plus francophone et cible les activités et les services répondant aux besoins spécifiques de celle-ci grâce à une connaissance accrue de ses membres, à l'accès aux ressources nécessaires pour adresser ces besoins et à des services bien connus de tous. »

Dans le but de mieux comprendre les besoins de sa clientèle et de sensibiliser les gouvernements aux besoins spécifiques des personnes âgées francophones du Manitoba, la FAFM a entrepris, en mars 2015, une consultation qui avait comme objectif de l'aider à mieux adapter ses services, ainsi que ceux d'autres intervenants, aux nouvelles tendances concernant la clientèle aînée. Cette consultation a permis de :

- Décrire ce qui est unique à la clientèle francophone de 50 ans et plus du Manitoba;
- Évaluer les préoccupations et les besoins signalés lors de discussions en groupe;
- Valider les besoins décelés lors de la consultation des groupes cibles auprès d'experts et de professionnels;
- Solliciter des recommandations pour aider la FAFM à répondre à ces besoins.

## Méthodologie

L'application d'une méthodologie rigoureuse et bien définie nous a permis de nous assurer que les démarches entreprises menaient spécifiquement à l'atteinte des objectifs établis. Les étapes suivantes composaient notre démarche :

- a) Démarrage** : cette étape préliminaire nous a permis de préciser l'ampleur du travail à accomplir et de concevoir un plan d'action permettant à la FAFM d'atteindre ses objectifs visés d'une manière stratégique et efficace. Ce travail a principalement été effectué par la consultante Gaëtanne Morais, en collaboration étroite avec la directrice générale, la présidente du conseil d'administration et l'ancien directeur général de la FAFM.
- b) Gestion et coordination** : la gestion du projet a été assurée par la consultante et par la directrice générale. Celles-ci se sont assurées du progrès des activités selon l'échéancier proposé. Elles ont aussi établi et maintenu des relations avec les différents intervenants liés

au projet. Les représentants des 16 clubs d'aînés francophones affiliés à la FAFM de même que les employés du Réseau communautaire de la Société franco-manitobaine ont également participé à la coordination du projet, en contribuant notamment au recrutement des participants aux groupes de discussion et à la logistique entourant les sessions.

- c) **Élaboration des méthodes de cueillette de données** : un comité consultatif composé de l'ancien directeur général de la FAFM, de la facilitatrice embauchée pour animer les groupes de discussions ainsi que de la consultante a été mis sur pied pour établir les méthodes de cueillette de données. Un outil de cueillette de données a été conçu afin d'aider la FAFM à cerner les besoins particuliers des personnes francophones de 50 ans et plus et à solliciter leur opinion concernant les moyens à prendre pour répondre à leurs préoccupations et promouvoir leurs intérêts.
- d) **Consultation de la clientèle et identification de ses besoins** : une facilitatrice a été embauchée pour animer des groupes de discussion. Chaque rencontre durait environ 90 minutes et incluait une dizaine de personnes représentant différents groupes d'âge de la clientèle francophone de 50 ans et plus. Nous nous sommes assuré que les groupes incluait des personnes de différentes catégories d'âge et que la participation des femmes soit égale à celle des hommes, afin que la spécificité de chacun de ces groupes soit bien prise en compte. Chaque discussion de groupe a été enregistrée sur bande sonore afin d'être analysée et retranscrite ultérieurement. La consultation s'est échelonnée sur une période d'un an, soit de mars 2015 à février 2016. La clientèle de quatre régions rurales (Saint-Malo, Notre-Dame-de-Lourdes, Lorette et Saint-Norbert) a été consultée et deux sessions ont eu lieu dans la région urbaine de Winnipeg. Quelques membres de la communauté francophone ont également été consultés individuellement.
- e) **Validation des besoins décelés lors des discussions de groupe auprès d'experts et de professionnels** : une liste de faits saillants étant ressortis de la consultation a été dressée et présentée à la directrice générale et à la facilitatrice des sessions afin de nous assurer que les commentaires des participants étaient adéquatement reflétés dans ce rapport. Les faits saillants ont par la suite été communiqués aux établissements de chaque secteur d'intervention afin qu'ils confirment que les besoins décelés lors de la consultation reflètent adéquatement la situation actuelle existante concernant la clientèle aînée. Nous avons également profité de l'occasion pour solliciter leurs commentaires et leur appui pour nous aider à bien mener ce dossier. Les organismes suivants ont participé à la consultation :
- Le Centre de santé Saint-Boniface (secteurs de la santé et du transport);
  - Le Réseau communautaire de la Société franco-manitobaine (secteurs de l'inclusion sociale et du bénévolat);
  - Le Conseil des francophones 55+ (secteurs de la santé, de l'inclusion sociale et du logement);
  - Pluri-elles (secteurs de l'inclusion sociale, de l'emploi, et de la prévention de la maltraitance des personnes aînées);

- *Volunteer Manitoba* (secteur du bénévolat);
- L'Association culturelle franco-manitobaine (secteur de l'inclusion sociale).

**f) Compilation, analyse des données et interprétation des résultats :** une analyse des données qualitatives a été effectuée. Elle fut suivie de la rédaction d'une ébauche de rapport et de la présentation de ce rapport aux membres du conseil d'administration de la FAFM, à sa directrice générale ainsi qu'à la facilitatrice pour validation. La version finale de ce rapport tient compte des commentaires des membres du conseil d'administration de la FAFM, de sa directrice générale et de la facilitatrice, obtenus lors du processus de validation.

## **Faits saillants de la consultation**

En tout, 66 personnes ont participé à la consultation. Cinquante-huit de ces individus faisaient partie de la clientèle francophone de 50 ans et plus du Manitoba, et huit représentants d'établissements œuvrant dans les secteurs ciblés ont participé à la consultation afin de valider les besoins exprimés par la clientèle aînée. Trente-quatre de ces participants provenaient des régions rurales et trente-deux provenaient de la région urbaine. Un des participants de la région de Saint-Malo a remis ses commentaires séparément. Les autres étaient répartis dans des groupes. Dans l'ensemble, la consultante est d'avis que l'échantillonnage de régions et de participants retenu était adéquat et que les résultats de la consultation permettent de formuler des recommandations fondées sur les besoins réels de la clientèle de 50 ans et plus du Manitoba dans chaque secteur identifié.

Lors de chaque session, les thèmes suivants étaient abordés :

- le logement;
- le transport;
- l'inclusion sociale;
- le bénévolat;
- l'emploi;
- la santé;
- les finances;
- la prévention de la maltraitance des personnes aînées.

Les commentaires des participants ont été regroupés et présentés en fonction de ces différents thèmes. Sauf indication contraire de notre part, les commentaires apparaissant dans le document représentent l'opinion de la clientèle dans son ensemble, toutes régions confondues. Lorsqu'un aspect semblait davantage important pour une région en particulier, nous avons clairement identifié la région en question.

## a) Le logement

Sauf pour la région de Notre-Dame-de-Lourdes, où l'offre de logements pour personnes de 55 ans et plus semble répondre à la demande, les participants à la consultation ont indiqué une pénurie de logements pour personnes âgées et très peu de services offerts en français, que ce soit dans les régions rurales ou urbaine. D'après les participants, les listes d'attente pour emménager dans ces établissements sont toujours très longues et on peut attendre jusqu'à deux ans avant de pouvoir le faire, dépendamment de l'état de santé de l'individu. Certaines régions n'offrent tout simplement pas d'accès à des résidences collectives pour personnes âgées, par exemple la région de Lorette. Ceci veut dire que les personnes âgées doivent abandonner leur famille et leur communauté pour s'établir dans une résidence. Selon les participants, en quittant sa communauté à un tel âge, on perd le sens d'appartenance à cette dernière, il est beaucoup plus difficile de s'adapter à son nouvel environnement, et son bien-être en est affecté. Plusieurs régions n'offrent également pas d'accès à des résidences pour personnes autonomes ou semi-autonomes et, lorsque ces résidences existent, leur coût est très élevé. De plus, il y a peu de logements pour personnes handicapées. Enfin, on a identifié l'absence ou la rareté de l'offre de services en français dans tous les types de résidences et dans toutes les régions comme étant un problème majeur.

À Saint-Boniface, on a mentionné que les résidences collectives sont d'excellente qualité et bien organisées, sur le plan des activités offertes comme sur celui du service d'alimentation. On a souligné qu'il est possible d'avoir une vie sociale en français à l'intérieur de son immeuble et que le sentiment d'entraide est fort dans un tel contexte. On a aussi mentionné que le coût élevé et les longues listes d'attente empêchent plusieurs personnes âgées d'en bénéficier. On a parlé du nombre croissant de condominiums pour personnes de 50 ans et plus, mais mentionné qu'après un certain âge, on ne désire plus investir dans de telles propriétés, préférant plutôt devenir locataire afin de ne pas s'inquiéter des coûts liés à un tel investissement.

En ce qui concerne les avantages de vivre dans sa propre maison ou son propre appartement, les participants ont mentionné l'importance de garder leur indépendance, de prendre leurs propres décisions et de faire leurs choix personnels ainsi que de maintenir un sens d'appartenance à leurs milieux familial ou communautaire. Selon eux, déménager dans une résidence collective peut mener à une perte d'autonomie et à un sentiment d'inutilité. Par contre, la question de la sécurité a été mentionnée comme une préoccupation majeure pour les personnes âgées vivant dans leur domicile, et on a souligné l'avantage de vivre en résidence comme solution pour cette question. Les participants ont signalé l'importance d'avoir accès à des services à domicile et à des services d'entretien de leur maison afin de prolonger leur séjour dans leur résidence. Les facteurs les plus communs mentionnés par les participants qui pourraient les amener à quitter leur résidence sont les suivants : des problèmes de santé, le décès d'un conjoint, la



perte de ses facultés, la vieillesse, une situation financière précaire, le manque de sécurité et le besoin de services à domicile et d'entretien de leur résidence.

Les participants ont confirmé que les services à domicile suivants sont disponibles dans leurs régions : *Home Care*, *Community Services*, *Meals on Wheels*, services aux aînés, service de livraison d'épicerie et de médicaments et *Adult Day Program*. Selon eux, bien que ces services soient disponibles dans la plupart des régions, plusieurs personnes aînées n'en bénéficient toujours pas, faute d'accessibilité ou parce qu'elles ne sont pas au courant des services offerts. De plus, la majorité de ces services ne sont pas toujours disponibles en français.

## **b) Le transport**

Selon les participants, les moyens de transport en commun disponibles dans leur région sont les suivants : fourgonnette communautaire, fourgonnette *Handi Transit*, *Vital Transit*, autobus *DART*, service de navette offert par *Safeway* et *Sobeys*, co-voiturage, *Winnipeg Transit*, taxi, service *Dial-A-Bus*, et un service de bénévoles pour conduire les personnes aînées à leurs rendez-vous.

Les participants de certaines régions telles que Saint-Malo et Saint-Norbert semblent croire que les services de transport en commun dans leur région sont adéquats, mais la majorité des participants se sont entendus pour dire qu'il y a des difficultés majeures dans ce dossier. Les préoccupations identifiées par les participants concernant ces services sont les suivantes : les coûts élevés de ces services; le manque de promotion de ces services car ils ne sont souvent pas connus de la population aînée; la non-disponibilité des services; le manque de services offerts en français; le manque de flexibilité des services; la limitation de ces services à certaines régions – par exemple, l'autobus *DART* ne dessert pas la région de Saint-Vital; l'isolement social causé par le manque de services de transport, surtout en région rurale; les coûts ambulanciers élevés; et les longues périodes d'attente du *Winnipeg Transit*, surtout en soirée.

Les participants ont recommandé d'offrir des sessions d'information dans la communauté afin d'informer les personnes aînées des services de transport offerts dans leur localité. On a aussi suggéré à la FAFM de diffuser de l'information auprès de ses membres afin de promouvoir les services de transport offerts, et d'expliquer les procédures à suivre pour utiliser ces services. On a mentionné le service *DART* comme exemple, pour lequel il faut effectuer une réservation à l'avance.

## **c) L'inclusion sociale**

Bien que les participants s'entendent pour dire que les lieux de rencontres culturels dans les communautés francophones rurales sont pratiquement inexistantes, les endroits suivants ont été mentionnés comme des lieux possibles de rencontre : les clubs d'aînés, le

Centre Saint-Vital, *Salisbury House*, les églises, les hôtels, les légions, et *Mini Stop* dans la région de Notre-Dame-de-Lourdes. Plusieurs participants laissent entendre que l'église est au cœur des rencontres des personnes âgées francophones du Manitoba. On a mentionné qu'il se passe beaucoup d'activités dans la région de Saint-Boniface, mais que la promotion de ces activités n'est pas bien ciblée et que la plupart des personnes âgées francophones ne sont pas au courant de la programmation offerte. Pour les participants des régions rurales, il existe également une difficulté à se rendre aux événements qui se passent à Saint-Boniface, car il y a très peu de moyens de transport et leurs coûts sont souvent très élevés. On signale également l'importance d'avoir accès à des services de transport pour personnes handicapées. On souligne que la programmation du Centre culturel franco-manitobain ne répond pas aux besoins de la clientèle âgée et qu'il faudrait offrir plus d'activités à cette clientèle, mieux ciblées pour elle. On mentionne aussi ne pas être informé des activités offertes par la FAFM.

On déplore le fait qu'il n'y a pas assez d'activités culturelles et sportives offertes en français. Toutefois, on mentionne qu'organiser des activités complètement francophones dans les régions rurales ne fonctionne généralement pas, car plusieurs conjoints sont anglophones et les discussions doivent être bilingues si on veut retenir les couples exogames. De plus, dans certaines communautés, les coordonnateurs d'activités sont unilingues anglophones, alors tout se déroule en anglais. On mentionne que les clubs culturels francophones des régions rurales jouent un rôle important dans l'épanouissement culturel francophone. On suggère quelques activités qui pourraient motiver la clientèle âgée francophone à s'impliquer, par exemple le *Pickleball*, le *Bocce Ball*, le *Belgian Bowling* et la marche. Pour ce qui est des activités intergénérationnelles, les communautés semblent être bien desservies, mais on aimerait voir plus d'initiatives dans ce domaine. On a mentionné l'importance de mettre sur pied un projet visant la mise par écrit des histoires des personnes âgées francophones du Manitoba afin de transmettre le patrimoine francophone.

En ce qui a trait aux programmes d'éducation destinés aux personnes âgées, on a mentionné plusieurs sessions d'information offertes en français dans les domaines de la santé, de l'informatique, de la fraude et des abus, de la procuration et de la rédaction de testaments. Dans la région de Saint-Boniface, Pluri-elles offre une variété de programmes en français et distribue également des livres en français. Des programmes de communication sociale sont offerts, mais en anglais seulement. L'Université de Saint-Boniface offre des cours dans le domaine de la communication écrite et orale, mais on se demande ce qui est offert à la clientèle âgée dans d'autres universités, afin d'utiliser ces modèles pour le Manitoba. On note que plusieurs personnes âgées ne sont toujours pas branchées à Internet et que ça crée souvent un sentiment d'isolement, car elles ne sont pas au courant des événements qui se passent dans leur communauté.

Pour ce qui est des familles exogames et des personnes immigrantes âgées, on suggère de promouvoir leur inclusion par l'entremise des paroisses et des clubs d'ânés. On dit ne pas connaître de lieux spécifiques d'inclusion dans la communauté. On mentionne également que plusieurs immigrants francophones n'ont pas encore atteint l'âge de 50 ans, ce qui rend cette question moins pertinente pour l'instant.

On souhaiterait que la FAFM offre des sessions d'information dans les résidences pour personnes âgées afin d'expliquer le mandat des organismes francophones, y inclus celui de la FAFM, car les participants ne semblent pas bien comprendre leur raison d'être dans la communauté.

Concernant les méthodes qui devraient être utilisées pour les informer de l'actualité et des services offerts dans leur localité, les participants ont mentionné l'importance d'utiliser les médias écrits, la télévision, la radio et Internet pour joindre les personnes de toutes les catégories d'âges de la clientèle âgée francophone. Les médias les plus utilisés par les participants sont les suivants : le journal communautaire *La Liberté*, la télévision, Internet, les bulletins paroissiaux, la radio, le 233-Allô de la Société franco-manitobaine, le bouche-à-oreille, le *Treherne Times*, la page francophone du *Winnipeg Free Press*, les sites Internet de la communauté, les babillards communautaires, les technologies de l'information et les réseaux sociaux tels que *Facebook* et *Twitter* – surtout pour la catégorie d'âge de 50 à 60 ans.

#### **d) Le bénévolat**

On a demandé aux participants de définir le bénévolat et de décrire les difficultés auxquelles ils font face dans leur rôle de bénévole. Ils ont mentionné l'importance pour eux de rendre service à la communauté, d'apprendre et de socialiser avec d'autres personnes francophones. En ce qui a trait aux problèmes auxquels ils font face, ils ont émis les commentaires suivants : ce sont toujours les mêmes qui offrent leurs services bénévoles et ça devient comme un emploi à temps plein; il y a un manque de ressources humaines francophones pour assurer la relève; il y a parfois des attentes élevées de la part des organismes envers les bénévoles; on manque de formation pour effectuer le travail demandé; le travail bénévole n'est pas toujours adapté aux aspirations et aux limites physiques des participants; un manque de temps pour effectuer le travail demandé; des personnes retraitées partent durant la saison hivernale et ne sont pas toujours disponibles; et on exige des personnes âgées qu'elles se soumettent à un horaire structuré.

Ce qui motive les participants à devenir bénévole est de savoir qu'ils ont un effet réel sur la santé de leur communauté. Ils aiment savoir que c'est grâce à leurs efforts que la survie d'un organisme est possible, par exemple. Ça leur procure un sentiment d'accomplissement. Ils aiment les relations qu'ils développent par l'entremise du bénévolat et aiment aider, apprendre et savoir qu'ils font plaisir à quelqu'un. Pour eux, il

est important que les tâches soient ponctuelles, car ils ne veulent pas être bénévoles indéfiniment. Il est également important que les tâches bénévoles répondent à leurs besoins et à un besoin particulier de la communauté. Selon les participants, devenir bénévole crée un sentiment d'appartenance à la communauté et favorise le partage de connaissances et de leur expérience avec d'autres. On mentionne les coûts liés au bénévolat et que, dans certains cas, les frais de déplacement sont assez élevés et pas toujours remboursés par l'organisme avec lequel ils travaillent, ce qui les décourage de continuer à s'impliquer. Les participants suggèrent des gestes tels que l'organisation d'une journée d'appréciation ou simplement l'indication de leur nom sur une plaque de reconnaissance afin de les remercier de leurs services bénévoles.

Les moyens suggérés par les participants pour s'attaquer à la pénurie de bénévoles sont les suivants : reconnaître assidûment (ponctuellement et annuellement) le travail des bénévoles; recruter des bénévoles par l'entremise d'annonces dans *La Liberté*, grâce au site Internet de la FAFM, par le Télé-service de Radio-Canada, par les bulletins paroissiaux, par les babillards communautaires et lors de l'AGA de la FAFM; s'assurer de rembourser les dépenses engagées par les bénévoles lors de leur travail; préciser les tâches de bénévolat; offrir des sessions pour s'assurer que les bénévoles ont la formation nécessaire pour effectuer les tâches qui leur sont demandées; assurer de bien jumeler les bénévoles et les tâches à effectuer; valoriser les bénévoles; demander aux organismes s'ils ont besoin d'aide et dans quels domaines; inciter les jeunes à offrir leurs services bénévolement et promouvoir les avantages qu'une telle expérience peut présenter lorsqu'ils postuleront à un emploi permanent.

#### e) **L'emploi**

L'emploi est une préoccupation pour la majorité des participants à la consultation. Selon eux, plusieurs personnes âgées retournent au travail durant leur retraite pour combler un besoin financier et, très souvent, ils sont pénalisés et perdent le Supplément de revenu garanti. On note également que les montants des prestations de la Sécurité de la vieillesse ne correspondent pas au coût de la vie. La consultation a permis de constater que les sources de motivation incitant les personnes âgées à rester sur le marché du travail sont les suivantes : les besoins financiers et sociaux; l'ennui; la peur de laisser son emploi et de ne pas savoir quoi faire à la retraite; la passion pour son travail et l'ambition; et le besoin de se sentir utile, d'être valorisé et d'avoir une raison d'être. Les participants ont mentionné que ce qui empêche les personnes âgées de rester sur le marché du travail, c'est surtout : les problèmes de santé, le manque de confiance en soi, les valeurs personnelles et professionnelles qui diffèrent de celles des plus jeunes employés et le manque d'expertise dans certains domaines, notamment dans celui des technologies de l'information.

Les suggestions des participants pour relever les défis que présente l'emploi des personnes âgées sont les suivantes : sensibiliser le gouvernement à l'importance du Supplément de revenu garanti pour que les personnes qui retournent au travail ne soient pas pénalisées; offrir un programme de préparation au travail et de rédaction de curriculum vitae en français; offrir des sessions d'information sur la préparation à la retraite; et faire la promotion de ces services auprès de la clientèle âgée.

#### **f) La santé**

Selon les participants, les régions de Saint-Boniface, Sainte-Anne et Notre-Dame-de-Lourdes sont bien desservies en matière de services de santé offerts en français. Cependant, très peu de services spécialisés sont offerts en français. Dans les autres communautés rurales francophones du Manitoba, les services de santé en français sont plutôt inexistantes. Pour ce qui est des programmes de sensibilisation et de prévention de la maladie offerts en français, les participants ont clairement indiqué que peu ou pas de services étaient offerts en français dans leur localité. La seule région qui semble être bien desservie sur ce plan est celle de Notre-Dame-de-Lourdes, avec Télé-santé et Santé en français. En ce qui a trait aux services de santé à domicile, des services en français sont offerts dans les mêmes régions de Saint-Boniface, Sainte-Anne et Notre-Dame-de-Lourdes, en fonction de la disponibilité du personnel bilingue. Dans les autres localités rurales francophones, il n'y a aucun service de santé à domicile offert en français.

Tous les participants, sans exception, ont souligné que le prix des soins de santé et des médicaments est très élevé au Manitoba. On a discuté du Régime d'assurance-médicaments du Manitoba (*Pharmacare*) et de l'importance de faire connaître ce service à la clientèle âgée. Ce régime comprend le paiement d'une franchise annuelle qui dépend du revenu familial et du coût consacré aux médicaments sur ordonnance. On a également discuté des coûts excessifs des services ambulanciers. On suggère à la FAFM d'adhérer à un programme d'assurance de groupe afin d'obtenir des économies d'échelle et d'offrir ce service à ses membres. On suggère également d'offrir des sessions d'information sur les programmes d'assurance offerts pour que la clientèle âgée puisse prendre des décisions éclairées dans ce domaine afin de réduire ses coûts liés aux soins de santé et à l'achat de médicaments.

Concernant le soutien, lorsque les participants font face à une situation de crise en matière de santé, ils ont indiqué qu'ils demandent de l'aide de leur conjoint, de leurs enfants, d'amis ou de voisins, d'infirmières et de médecins, ou font appel à des groupes d'appui, au Centre de santé Saint Boniface, à des services aux aînés et aux services *Lifeline* et *Health Links-Info Santé*. On a mentionné la nécessité d'avoir accès à un centre d'information en cas de crise.

### **g) Les finances**

Les participants ont confirmé qu'ils obtiennent de l'aide des sources suivantes concernant la gestion de leurs finances : leur banque, la Caisse, la famille, les amis, leur comptable, des ateliers d'information, leur avocat, l'information disponible sur Internet et leur conseiller financier. Ils sont informés de l'aide disponible en matière de finances concernant les personnes âgées par l'entremise des modes de communication suivants : le bouche-à-oreille, l'information disponible sur Internet, les sessions d'information offertes par la FAFM et le guichet de Service Canada qui offre toute une gamme d'information.

La consultation a permis de constater que les participants souhaiteraient que la FAFM pose les gestes suivants pour les aider à mieux gérer leurs finances : organiser des sessions d'information, qui seraient par exemple offertes à travers la province par Caisse Groupe Financier et qui seraient présentées tous les trois ou quatre ans; publier des dépliants en français qui indiquent des sites Internet pertinents; publier des petites annonces ou des capsules en français par l'entremise de la télévision ou de la radio; diffuser de l'information par l'entremise du Centre d'information 233-Allô; offrir des séances d'information concernant les suppléments financiers auxquels les personnes âgées ont accès; offrir des sessions d'information concernant les crédits d'impôts destinés aux personnes âgées à faible revenu; mettre des ressources à la disposition des personnes âgées pour les aider à remplir leur déclaration d'impôt; offrir des sessions d'information destinées aux aidants naturels afin de leur transmettre l'information concernant l'appui financier disponible et les crédits d'impôt auxquels ils ont accès; dresser et distribuer une liste de comptables et de conseillers financiers francophones; fournir de l'information sur les investissements; et offrir de l'information sur la pré-retraite et sur la procuration.

### **h) La prévention de la maltraitance des personnes âgées**

Les participants se disent très bien informés des ressources disponibles concernant la prévention de la maltraitance des personnes âgées. La campagne de sensibilisation organisée par la FAFM durant les dernières années a porté fruit et les dépliants distribués lors de cette campagne sont toujours disponibles. On suggère de répéter les activités de cette campagne tous les six mois ou annuellement.

## **Analyse des résultats**

Une analyse des résultats dans leur ensemble a permis d'établir les constats suivants :

- La clientèle francophone de 50 ans et plus a clairement indiqué l'importance de vivre à domicile et/ou dans sa communauté afin de garder son indépendance et de maintenir un sens d'appartenance à ses milieux familial ou communautaire;

- Des moyens de transport en commun adéquats et l'offre d'activités destinées aux aînés sont essentiels pour contrer l'isolement social des personnes âgées francophones, surtout en milieu rural;
- L'implication bénévole de la clientèle de 50 ans et plus nourrit le sentiment d'appartenance de cette dernière à sa communauté et favorise le partage de connaissances et d'expérience pour répondre aux préoccupations des nouveaux retraités;
- Le coût élevé des soins de santé et la pénurie de services de santé en français poussent les personnes âgées à se tourner vers la FAFM pour trouver des solutions novatrices quant à l'amélioration de ces services.

**a) La clientèle francophone de 50 ans et plus a clairement indiqué l'importance de vivre à domicile et/ou dans sa communauté afin de garder son indépendance et de maintenir un sens d'appartenance à ses milieux familial ou communautaire**

Statistique Canada démontre que le pourcentage d'aînés passera de 14 % en 2011 à 22 % en 2036 au Manitoba. À ce moment, les valeurs d'indépendance et de liberté des baby-boomers prédomineront lorsque le choix de déterminer un endroit où vieillir se présentera. A ce besoin d'autonomie se greffera l'attachement évident des membres de la communauté francophone du Manitoba à leurs valeurs familiales et communautaires, accentué par le statut de francophones en situation minoritaire qui est le leur. Dans ce contexte apparaissent très importants les commentaires des participants à la consultation qui déploraient que les personnes âgées perdent leur sens d'appartenance à la communauté lorsqu'elles doivent déménager dans un nouvel environnement et s'exprimer dans une langue autre que leur langue maternelle.

Cependant, tel que les participants l'ont indiqué, vivre à domicile comporte plusieurs éléments problématiques qu'il faut considérer avant de promouvoir ce modèle. Lors des discussions, la question de la sécurité est apparue comme une préoccupation majeure pour les personnes âgées vivant à domicile. De plus, un accès à des services à domicile adéquats tels que *Home Care* et à des services d'entretien de propriété a été signalé comme un facteur déterminant pour prolonger le séjour des personnes âgées dans leur résidence. Bien que de tels services soient offerts dans plusieurs régions, les participants à la consultation ont noté que plusieurs personnes âgées n'en bénéficient pas, faute d'accessibilité ou parce qu'elles ne sont tout simplement pas au courant des services offerts.

La consultation a également permis de constater qu'une pénurie de logements pour personnes âgées existe et que peu de services sont offerts en français, surtout dans les régions rurales. Par exemple, dans la région de Lorette, les personnes âgées doivent tout simplement quitter leur communauté lorsqu'elles n'ont plus la capacité de rester dans leur domicile, car aucune résidence collective n'existe pour ce groupe d'âge.

**Validation des besoins par des experts et professionnels :** le Conseil des francophones 55+ dont le mandat est de favoriser l'accès aux services en français dans la région de Winnipeg, a été consulté afin qu'il valide les commentaires des participants et accorde son appui aux démarches qu'entreprendra la FAFM dans ce dossier. Le Conseil des francophones 55+ s'est dit prêt à siéger à un comité consultatif pour appuyer les initiatives de la FAFM. On a recommandé de créer des liens avec les organismes provinciaux et municipaux en ce qui concerne les enjeux du secteur du logement. On a également recommandé de s'allier à l'organisme *Manitoba Association of Senior Centres*, qui promeut les avantages de vivre à domicile et/ou dans sa communauté pour les personnes âgées. *Housing Policy*, dont le mandat est de répondre aux besoins en logement de la Ville de Winnipeg, a aussi été suggéré comme partenaire possible.

**b) Des moyens de transport en commun adéquats et l'offre d'activités destinées aux aînés sont essentiels pour contrer l'isolement social des personnes âgées francophones, surtout en milieu rural**

Il est prouvé qu'il existe une corrélation directe entre l'isolement social des aînés canadiens et leur accès limité aux services de transport. D'après Statistique Canada, les aînés vivant dans les régions rurales sont moins susceptibles d'avoir accès au transport en commun et sont donc plus à risque d'isolement social. La vulnérabilité des aînés en ce qui concerne les questions de transport devrait diminuer avec l'entrée des *baby-boomers* dans le troisième âge, car ces derniers bénéficient généralement de meilleures ressources financières et ont accès à un véhicule privé. Par contre, il faudra encore quelques années avant que tous les baby-boomers atteignent 65 ans, et de nombreux aînés sont actuellement particulièrement vulnérables en raison de leur mobilité réduite.

Les participants à la consultation ont confirmé que les personnes francophones âgées du Manitoba font face à des difficultés majeures concernant les services de transport et, par ricochet, sont plus à risque d'isolement social. Le coût élevé des services, le manque de promotion de ceux-ci, l'absence de services offerts en français, le manque de flexibilité des services, la limitation des services à certaines régions et les longues périodes d'attente ont été soulevés comme étant les préoccupations majeures de la clientèle âgée.

D'autre part, on a dénoté que l'isolement social pourrait être évité grâce à une promotion mieux ciblée des activités pour aînés, surtout dans la région de Saint-Boniface, où on a indiqué que la plupart des personnes âgées francophones n'étaient pas au courant de la programmation offerte par les organismes. De plus, on a évoqué un taux assez élevé de personnes âgées qui ne sont pas branchées à Internet, et dit qu'un sentiment d'isolement s'ensuit, car elles ne sont pas au courant des événements qui se passent dans leur communauté.



**Validation des besoins par des experts et professionnels :** les organismes suivants ont été consultés pour valider les commentaires des participants à la consultation concernant l'inclusion sociale et les services de transport: le Centre de santé Saint-Boniface, le Conseil des francophones 55+, Pluri-elles, le Réseau communautaire de la Société franco-manitobaine et l'Association culturelle franco-manitobaine. Tous se sont entendus pour dire qu'il existe une programmation riche en activités culturelles et sportives pour les aînés dans la francophonie manitobaine, ceci favorisant l'inclusion sociale. Cependant, il semblerait que ce soit le manque de promotion des activités auprès de la clientèle aînée, les limites technologiques et le manque de services de transport adaptés aux personnes aînées qui mènent à une situation d'isolement social. Tous les groupes approchés se sont dit grandement intéressés à travailler avec la FAFM pour améliorer la communication avec la clientèle aînée.

**c) L'implication bénévole de la clientèle de 50 ans et plus nourrit le sentiment d'appartenance de cette dernière à sa communauté et favorise le partage de connaissances et d'expérience pour répondre aux préoccupations des nouveaux retraités**

Selon le rapport du Conseil national des aînés sur le bénévolat chez les aînés et le vieillissement positif et actif publié en 2010, une personne aînée canadienne sur trois offrirait ses services bénévoles et, en moyenne, 220 heures de son temps par année. Selon ce rapport, les personnes aînées sont les plus actives et les plus engagées à titre de bénévoles au Canada. Cependant, la nouvelle génération de baby-boomers, plus éduquée et en meilleure forme physique et financière, recherche des défis stimulants qui correspondent à ses passions lorsqu'elle envisage le bénévolat. Cette génération est particulière quant au type d'activités bénévoles qu'elle entreprend, à la flexibilité de son horaire et à la reconnaissance de sa contribution.

Ces tendances ont été confirmées lors de la consultation, car les participants ont clairement indiqué qu'une description plus précise du bénévolat, la formation nécessaire, de la flexibilité et surtout, une reconnaissance adéquate favoriseraient leur implication comme bénévole. Il est par ailleurs intéressant de souligner que le bénévolat peut aussi répondre à plusieurs des préoccupations exprimées lors de la consultation concernant l'emploi. Parmi les sources de motivation incitant les personnes aînées à rester sur le marché du travail, on a noté les besoins sociaux, l'ennui, la peur de laisser son emploi et de ne pas savoir quoi faire à la retraite, la passion pour son travail et l'ambition, et le besoin de se sentir utile, d'être valorisé et d'avoir une raison d'être. Il semble évident que miser sur ces sources de motivation pour attirer les personnes aînées à s'impliquer bénévolement serait une stratégie qui viendrait combler un besoin grandissant chez la communauté francophone.

**Validation des besoins par des experts et professionnels :** l'organisme *Volunteer Manitoba*, le Réseau communautaire de la Société franco-manitobaine et Pluri-elles ont été

consultés pour valider les commentaires des participants concernant le bénévolat et l'emploi chez les personnes âgées. Ces organismes ont confirmé que les commentaires des participants reflètent adéquatement la situation actuelle concernant la clientèle âgée. On a cependant souligné que ce n'est pas un manque de ressources humaines pour assurer la relève que vit présentement la communauté, mais plutôt un manque de personnes qui s'impliquent bénévolement dans les activités de la communauté. On a aussi mentionné l'importance d'avoir accès à un coordonnateur des bénévoles bien formé et de développer une stratégie solide pour recruter des bénévoles. L'organisme *Volunteer Manitoba* s'est dit prêt à travailler étroitement avec la FAFM dans les domaines du recrutement, de la création de postes, de la formation, de l'appui et de la supervision et de la reconnaissance des bénévoles.

**d) Le coût élevé des soins de santé et la pénurie de services de santé en français poussent les personnes âgées à se tourner vers la FAFM pour trouver des solutions novatrices quant à l'amélioration de ces services.**

Le rapport *Les défis d'une société canadienne vieillissante*, publié par le Conseil consultatif national sur le troisième âge, démontre que 78 % de la population âgée de 65 ans et plus est touchée par au moins une maladie chronique. De plus, Santé Canada, dans un de ses documents intitulé *Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé*, démontre que la barrière de la langue a des effets négatifs sur l'accès aux soins de santé, la qualité des soins, le droit des patients, le niveau de satisfaction des patients et, surtout, sur le résultat des traitements des patients. Ces constats viennent prouver l'importance des programmes de promotion de la santé, et la nécessité d'offrir des services aux patients dans leur langue maternelle.

Les participants à la consultation déplorent le fait que les services de santé en français sont pour l'essentiel inexistant au Manitoba, sauf dans les communautés rurales de Sainte-Anne et de Notre-Dame-de-Lourdes, et dans la région de Saint-Boniface, qui semblent bien desservies en termes de services de santé offerts en français, incluant des programmes de prévention de la maladie. En ce qui concerne les services de santé à domicile offerts en français, on retrouve des services en français dans les mêmes régions de Saint-Boniface, Sainte-Anne et Notre-Dame-de-Lourdes en fonction de la disponibilité du personnel bilingue. Dans les autres localités rurales francophones, aucun service de santé n'est offert à domicile.

Les participants sont également très préoccupés par le coût des soins de santé, des médicaments et des services ambulanciers. Ils ont recommandé à la FAFM d'adhérer à un programme d'assurance de groupe afin d'obtenir des économies d'échelle, et d'offrir ce service à leur membres.

**Validation des besoins par des experts et professionnels :** le Centre de santé Saint-Boniface et le Conseil des francophones 55+ ont été consultés pour valider les commentaires des participants, et ils sont d'accord que les régions rurales sont peu desservies en termes de services de santé en français. On a cependant mentionné le service *Health Links-Info Santé*, un centre d'information ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en matière de santé offert dans les deux langues officielles. Le mandat de ce service est provincial et, donc, toutes les communautés rurales francophones y ont accès. D'autre part, le Centre de santé Saint-Boniface fait maintenant partie d'une équipe interdisciplinaire Accès-Access Saint-Boniface qui offre toute une gamme de services en français. Cependant, ces services sont uniquement offerts dans la région urbaine. Le Centre de santé Saint-Boniface s'est dit vouloir explorer davantage les possibilités de collaborer avec la FAFM pour promouvoir la santé auprès de la clientèle âgée francophone. On a également suggéré d'approcher Santé en français, l'organisme qui favorise et promeut l'accès à des services de qualité en français dans le domaine de la santé, afin de lui faire part des besoins de la clientèle âgée francophone.

## **Recommandations**

La consultation a permis de mieux comprendre les besoins de la clientèle âgée dans les domaines du logement, du transport, de l'inclusion sociale, du bénévolat, de l'emploi, de la santé, des finances et de la prévention de la maltraitance des personnes âgées. L'information recueillie permettra à la FAFM de sensibiliser les gouvernements aux besoins spécifiques des personnes âgées francophones du Manitoba. Au cours de la prochaine année, la FAFM s'appuiera sur l'analyse des données recueillies et des recommandations formulées ci-dessous pour mener ses activités. Les prochaines étapes de cette démarche sont les suivantes :

### **a) Diffusion des résultats de la consultation – d'avril 2016 à juin 2016**

Le rapport sera validé par le conseil d'administration de la FAFM, et une diffusion plus large des résultats de la consultation et du plan d'action qui lui sont associés sera prévue. Ainsi :

- Le rapport sera porté à la connaissance des participants à la consultation, des organismes gouvernementaux liés à la question des aînés et de la francophonie, et des organismes de la communauté francophone urbaine et rurale. Ce rapport devra être accompagné d'un court texte décrivant le plan d'action prévu et indiquant comment les participants et les organismes peuvent participer à sa mise en œuvre.
- Un communiqué de presse sera préparé et transmis aux médias francophones pour faire connaître les résultats de la consultation et informer le grand public du plan d'action de la FAFM concernant les besoins de la clientèle francophone du Manitoba. On pourra trouver une façon de joindre à ce communiqué une liste de façons concrètes permettant au grand public de contribuer à la réalisation du plan d'action.

**b) Élaboration de stratégies et d'un plan d'action pour répondre aux besoins de la clientèle aînée francophone – de septembre 2016 à décembre 2016**

La clientèle aînée a très clairement identifié ses besoins lors de la consultation et la FAFM devra tenir compte de ces besoins lors de la révision de son plan stratégique. Elle devra élaborer un plan d'action qui reflète les recommandations des participants. Les démarches suivantes devront faire partie du plan d'action :

- La FAFM devra approcher les groupes qui ont démontré un intérêt à aider à solutionner la question du logement, soit le Conseil des francophones 55+ et d'autres partenaires potentiels, notamment la *Manitoba Association of Senior Centres* et *Housing Policy* de la Ville de Winnipeg. Les participants à la consultation ont indiqué que les services à domicile sont peu connus de la population aînée. Il faudra donc s'assurer que la promotion de ces services fait partie du plan d'action.
- La question du transport et de l'inclusion sociale a également été identifiée comme une priorité lors de la consultation. Les partenaires suivants, qui ont confirmé leur intérêt à s'attaquer à cette question, devront être contactés afin que s'entament des discussions pour l'élaboration de stratégies communes : le Centre de santé Saint-Boniface, le Conseil des francophones 55+, Pluri-elles, le Réseau communautaire de la Société franco-manitobaine et l'Association culturelle franco-manitobaine. Les participants à la consultation ont indiqué que le manque de promotion des activités destinés à la clientèle aînée, les limites technologiques et le manque de services de transport adaptés aux personnes aînées mènent à une situation d'isolement social. Ces éléments devront être reflétés dans le plan d'action.
- La consultation a révélé que les besoins de la clientèle francophone aînée sont très semblables à ceux de l'ensemble de la population, mais que la réalité est en voie de changer avec l'arrivée des baby-boomers. *Volunteer Manitoba* a offert une approche stratégique pour le recrutement et la rétention des bénévoles, et cet organisme devra devenir un partenaire de choix pour l'encadrement de ceux-ci. Les participants à la consultation ont été très spécifiques quant à leurs besoins : préciser l'offre de bénévolat, fournir la formation nécessaire, faire preuve de flexibilité, et offrir une reconnaissance adéquate à leur égard.
- La pénurie de services de santé en français dans les régions rurales et le coût élevé des soins de santé ont été identifiés par les participants comme des problèmes prioritaires de la clientèle aînée francophone. Le Centre de santé Saint-Boniface est un partenaire engagé qui veut explorer d'avantage les possibilités de travailler conjointement avec la FAFM. Pour sa part, Santé en français est un partenaire potentiel qui devra être approché pour discuter de stratégies possibles afin que soient offerts des services en français dans les régions rurales. La FAFM devra également explorer les possibilités d'offrir un régime d'assurance collective à ses membres. 