

Cette conférence a été présentée dans le cadre du colloque intitulé « **Les municipalités-amies des aînés au Québec : Au carrefour de la pratique et de la recherche** » lors du congrès de l'Acfas à Montréal (les 11 et 12 mai 2016 à l'UQAM).

© La totalité du contenu de ce document est protégée par des droits d'auteurs et ne peut être modifiée ou reprise sans l'autorisation écrite de ses auteurs.

Si vous souhaitez de plus amples informations à ce sujet, nous vous prions d'écrire à l'adresse courriel suivante : Mario.Paris@USherbrooke.ca

Merci de votre souci pour la propriété intellectuelle.

Équipe de recherche sur les « Municipalités-amies des aînés » (MADA) de l'Université de Sherbrooke et du Centre de recherche sur le vieillissement.

<http://madaquebec.com/fr/>



ACCÉSSS

© ACCÉSSS (2016)

**L'adaptation des services municipaux
montréalais aux personnes âgées
des communautés culturelles.**

**Colloque sur les MADA
ACFAS Mai 2016**



Qui sont les aînés des communautés ethnoculturelles ?

- ...**17,7%** de la population immigrante totale du Québec est âgée (60 ans et plus).
- ...**38,4%** des aînés de la région de Montréal proviennent des communautés ethnoculturelles.

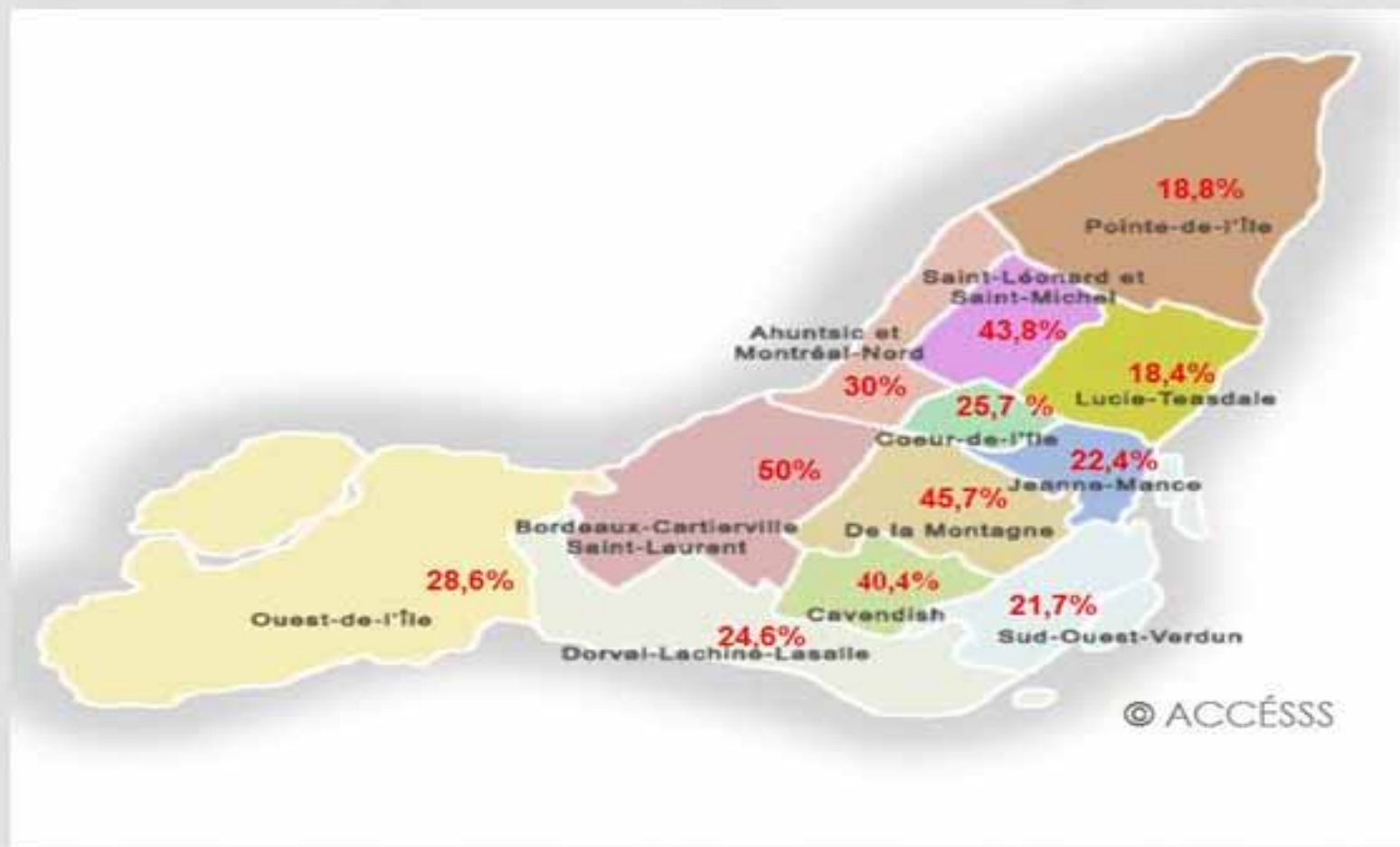
(Statistiques Canada 2006)

Présence de personnes âgées membres des communautés ethnoculturelles au Québec

Source : Statistique Canada, Recensement 2006.

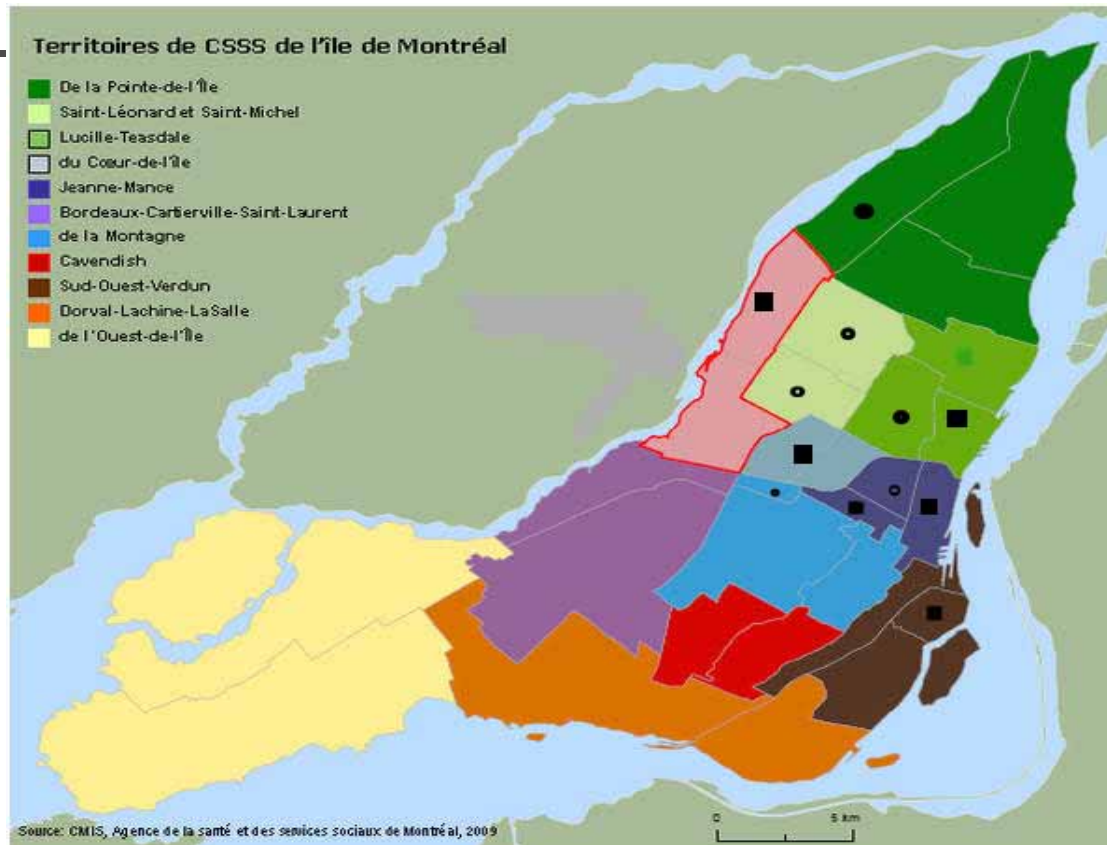
Nombre de personnes âgées de 65 ans et plus – Première et deuxième génération		
1971	2001	2006
86 020	187 940	209 340

Pourcentage de l'immigration sur l'île de Montréal par territoire de CSSS



Source : Statistique Canada, Recensement 2006

Répartition de la vulnérabilité sur le territoire montréalais.
Un haut degré de vulnérabilité des aînés est indiqué par les carrés noirs, et
moyenne degré de vulnérabilité par les cercles noirs.



Source: «Vieillir à Montréal, Un portrait des aînés» produit par la
Direction de la santé publique, ASSS de Montréal. (2008)



Les constats de la Direction de la santé publique de Montréal

«...Les aînés les plus susceptibles d'avoir besoin de soins à domicile sont ceux vivant seuls, disposant d'un faible revenu et **les immigrants**.» --page 14

«Le portrait des aînés met en lumière la fragilité de certains sous-groupes de la population âgée qui méritent d'être suivis de plus près, dans un optique de planification de l'offre de services aux aînés. Globalement, ce sont...les femmes, **les immigrants**, les personnes âgées vivant seules,...L'identification de ces populations vulnérables est un préalable nécessaire pour bien cibler les interventions et les programmes visant l'amélioration de leur situation.» --page 20

Source: «Vieillir à Montréal, Un portrait des aînés» produit par la Direction de la santé publique, Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal. (2008)



Les villes de l'Île de Montréal et les aînés des communautés ethnoculturelles

À partir de nos recherches et ceux des autres instances publiques, ACCÉSSS a constaté qu'il semble avoir une disparité entre la qualité et la quantité de services et programmes destinés aux personnes âgées de certaines communautés ethnoculturelles et ceux offerts à l'ensemble de la population âgée de l'Île de Montréal.



Le défi de l'adaptation interculturelle

La responsabilité sur l'amélioration des conditions de vie des aînés montréalais relève de plusieurs ministères et institutions publiques ayant parfois de la difficulté de collaborer à l'échelle municipale.

C'est déjà assez difficile pour une personne aînée de naviguer dans cette complexité.



Le défi de l'adaptation interculturelle

Si l'on ajoute l'énorme diversité des origines, la « distance » culturelle, la manque d'autonomie liée au statut d'immigration, et les barrières linguistiques, l'accès aux services devient presque impossible pour certaines personnes âgées d'origine immigrante.



ACCÉSSS passe à l'action!

Pour mieux saisir la problématique, pour identifier l'étendu du problème et pour valider cette hypothèse de disparité dans la livraison des services, un sondage internet a été acheminé à 220 organismes communautaires de l'Île de Montréal, entre le 21 juillet et le 28 août 2014.



Dans le choix des questions nous avons voulu prioriser les services les plus critiques pour les aînés immigrants:

- Le Centre d'urgence 9-1-1;
- Les services de sécurité publique et de prévention de la criminalité (SPM, TANDEM, surveillance du quartier, etc.);
- Les service de sécurité incendie – Surtout les mesures de prévention d'incendies et d'intoxication au monoxyde de carbone;



Les services critiques... (suite)

- Les services d'habitation (tel l'OMHM), surtout les mesures d'amélioration des conditions de logement et d'habitation (par exemple, le Service d'inspection des bâtiments);
- Les programmes de sécurité alimentaire;
- Les services de transport en commun (par exemple, STM, et service des transports adaptés, les navettes d'or);



Les services critiques... (suite)

- Le possible soutien à l'adaptation interculturelle des ressources (résidences) pour aînés;
- Les possibles relations avec les centres d'intervention et d'hébergement pour aînés victimes de maltraitance (c.-à-d., les SAVA).



Voici les questions du sondage:

1. Votre organisme dessert-il des personnes âgées des communautés culturelles ?
2. Selon votre expérience, les conditions socioéconomiques des aînés (50 ans et plus) que vous desservez sont-elles adéquates pour leur garantir une vie saine et sécuritaire ?



Les questions...(suite)

- 3.** ... est-ce que l'information sur les services administratifs de votre ville ou arrondissement est accessible aux aînés dans des langues autres que le français ou l'anglais (par exemple au centre d'appels ou sur l'internet) ?
- 4.** ... est-ce que les services de votre ville ou arrondissement qui concernent la santé publique tiennent compte de la diversité ethnoculturelle de votre clientèle âgée (par exemple la salubrité...) ?



Les questions...(suite)

5. ... est-ce que les services de votre ville ou arrondissement qui concernent la sécurité (ex. Tandem,...) sont adaptés à la diversité ethnoculturelle de votre clientèle âgée ?
6. ... est-ce que les services de sécurité publique (police) de votre ville ou quartier répondent adéquatement aux besoins de votre clientèle âgée des communautés culturelles lors des moments critiques ?



Les questions...(suite)

7. ... est-ce que le Centre d'urgence 9-1-1 est bien adapté pour répondre aux besoins d'une clientèle multilingue?

8. ... est-ce que les services de votre ville ou arrondissement qui concernent le transport en commun sont connus et accessibles à votre clientèle âgée des communautés culturelles (par exemple le service des transports adaptés, les navettes d'or)?



Les questions...(suite)

9. ... est-ce que la collaboration entre les services de votre ville ou arrondissement et ceux de votre organisme ou institution est adéquate en ce qui a trait aux aînés des communautés culturelles (partage de ressources, protocoles de partenariat) ?

10. Est-ce que des services publics (ex. Ville, arrondissement) ou autres institutions publiques (ex. CSSS, CHSLD) font appel à votre expertise en tant qu'organisme desservant les aînés des communautés culturelles ?



Faits saillants du sondage

Parmi les organismes du centre de l'Île de Montréal (Municipalités et arrondissements situées généralement dans le couloir entre la rue Saint-Denis et le boulevard Décarie)...

- ...**88%** des répondants/es estiment que le Centre d'urgence 9-1-1 ne répond que partiellement ou pas du tout aux besoins des aînés issus de l'immigration, surtout si ces derniers ne parlent pas le français ou l'anglais;
- ...**63%** des répondants/es estiment que les conditions socioéconomiques des aînés desservis sont difficiles;



Faits saillants...(suite)

Parmi les organismes du centre de l'Île de Montréal (Municipalités et arrondissements situées généralement dans le couloir entre la rue Saint-Denis et le boulevard Décarie)...

- **58%** des répondants/es estiment que les services administratifs ne sont pas offerts en différentes langues;
- ...41% déplorent un manque total de documents ou services dans les langues maternelles de la nouvelle immigration.



Faits saillants...(suite)

Parmi les organismes du centre-ouest de l'Île de Montréal (Municipalités et arrondissements incluant Bordeaux-Cartierville, Côte des Neiges, La Salle, N.D.G., St-Laurent, St-Pierre et Ville Mont Royal)...

- ...**83%** des répondants/es estiment que les services de la Ville ou de l'arrondissement concernant la santé publique ne tiennent pas compte de la diversité ethnoculturelle de la population aînée;
- ...**68%** des répondants/es estiment que l'information sur les services administratifs de la Ville ou de l'arrondissement n'est pas accessible aux aînés dans des langues autres que le français ou l'anglais.



Faits saillants...(suite)

Parmi les organismes de l'est de l'Île de Montréal (Municipalités et arrondissements situées généralement à l'Est de la rue Saint-Denis)...

- ...**80%** des répondants/es estiment que les services administratifs (Ville ou arrondissement) ne sont pas offerts en différentes langues;
- ...46% des répondants/es estiment que les conditions socioéconomiques des aînés desservis sont difficiles;
- ...36% des organismes communautaires indiquent que les instances publiques ne font pas appel à leur expertise. Les principales demandes concernent l'accompagnement et l'interprétariat.



Faits saillants...(suite)

Les organismes de l'ouest de l'Île (Municipalités et arrondissements situées généralement à l'Ouest du boulevard Décarie) répondent qu'il y a peu d'organismes qui desservent les aînés issus de l'immigration.

- ...**100%** des répondants estiment que l'information sur les services administratifs de la ville ou de l'arrondissement n'est pas accessible aux aînés dans des langues autres que le français ou l'anglais.
- ...**60%** des organismes estiment leur clientèle aînée issue de l'immigration à 10%-25%.
- ...**60%** des répondants/es estiment que le Centre d'urgence 9-1-1 n'est pas bien adapté pour répondre aux besoins d'une clientèle multilingue.



Diversité conjugquée égale actions concrètes

Pour faire face à cette situation de disparité dans les services aux personnes âgées des communautés immigrantes, le 2 mars 2015 ACCÉSSS a soumis une proposition de projet d'expérimentation au Secrétariat des aînés du Ministère de la Famille dans le cadre de l'initiative *Québec ami des aînés* (QADA).



Diversité conjugquée égale actions concrètes

L'objectif du projet intitulé «Diversité conjugquée égale actions concrètes» était l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées des communautés culturelles et leurs familles résident dans l'Île de Montréal, par la voie de la formation et du partage des connaissances sur les divers ressources et services municipaux disponibles, avec les organismes communautaires qui interviennent auprès de ces clientèles et d'autres partenaires publics et parapublics.



Réponse du Gouvernement

Notre projet visé à identifier clairement les types de services ou programmes municipaux par territoire où il semble avoir des lacunes, avec le but de les adapter aux personnes âgées d'origine immigrante, suivant une approche interculturelle.

Malheureusement, ce projet, n'était pas retenu.