



RAPPORT DE CONSULTATION

MRC DE LA MATANIE

Matane, le 1^{er} décembre 2021

Mise en contexte

La MRC de La Matanie a choisi de tenir sa consultation le 1^{er} décembre 2021, au Riôtel Matane, en présence de plus d'une vingtaine de partenaires du milieu sociocommunautaire afin de recueillir leurs constats et suggestions sur les actions à mener dans sa prochaine mouture de plan d'action MADA.

Pour tenir cette consultation, il a été nécessaire de revenir sur les apprentissages et bilans effectués de la démarche faite en 2014-2015, de compiler les résultats issus des démarches de consultations locales de 2021 (consultations réalisées par sondages papiers et appels téléphoniques auprès de 155 aînés dans les quatre municipalités en renouvellement de leur politique) ainsi que de réviser chacun des plans d'actions MADA issus de la mouture 2017-2018. Cela a permis de ressortir certains constats pour appuyer les discussions et orienter les partenaires vers la validation et la bonification de ces constats, pour ensuite discuter des moyens d'action pour améliorer le portrait sur certains enjeux prioritaires.

Les partenaires ont pu se prononcer sur les 9 thématiques propres à la démarche MADA.
Voici la liste des personnes présentes :

NOMS	Organisation
Sarah Desgagnés	Centre communautaire pour aînés Relais Santé
Carmen Bouffard	Représentante aînée Table de concertation des aînés de La Matanie
Élaine Guilbault	ACEF
Marie-Michelle Laurin	CISSS BSL
Martin Gilbert	Ville de Matane
Joanie Chouinard	Ville de Matane
Sylvie Caron	Ville de Matane
Kathleen Bouffard	Représentante aînée Table de concertation des aînés de La Matanie
Isabelle Durette	Office d'Habitation de La Matanie
Romain Pelletier	Société d'Histoire et de Généalogie de Matane
Thérèse Sagna	Regroupement des femmes
Diane Paquet	Représentante aînée Comité maltraitance
Renée Dionne	Alpha de La Matanie
Ève Gendron	Centre d'éducation des adultes
Sylvain Dubé	Action Logement de l'Est
Hélène Jolicoeur	Cuisine collective de la région de Matane
Céline Lefrançois	Société Alzheimer
Micheline Verreault	Service à domicile de la région de Matane
Marie-Ève Belzile	Sûreté du Québec

Mario Hamilton	Ville de Matane
Pâquerette Coulombe	Municipalité Grosses-Roches
Johanne Thibault	Municipalité St-Adelme
Johanne Dion	Municipalité Ste Félicité
Animation	
Vanessa Caron	MRC de La Matanie
Karine Levesque	MRC de La Matanie
Nadine Turcotte	MRC de La Matanie
Catherine Berger	Kolektiva
Audrey Charest	Kolektiva
Martine Yelle	CISSS BSL

Après une courte présentation du bilan antérieur et des constats actuels, les participants ont été invités à se prononcer sur chacune des thématiques en table ronde. Puis, après une mise en commun des discussions lors d'une plénière, une activité de priorisation a été proposée afin de dégager les actions qui semblent les plus porteuses pour les personnes présentes. Bien entendu, l'ensemble des suggestions sont colligées et rendues dans ce rapport de consultation afin de bien refléter les riches discussions qui ont eu lieu tout au long de la journée.

Le rapport de consultation dégage les constats et les moyens d'actions pour chacune des thématiques. Des regroupements de thématiques ont dû être fait afin de faciliter la répartition des tables rondes.

TRANSPORT

Constats présentés aux participants :

- La majorité des personnes interrogées utilisent leur voiture.
- 50 % des personnes interrogées ne connaissent pas les services – méconnaissance des services existants (information et familiarisation).
- La nécessité de promouvoir le covoiturage comme une alternative – environ 25% des répondants covoiturent, au besoin.
- La marche ou le vélo semblent non sécuritaires dans certains secteurs – enjeu de sécurité lors des transports actifs.
- Le transport vers Rimouski demeure encore à ce jour un des principaux besoins en transport (accès aux services).

Bonification des constats :

- L'horaire du transport collectif est peu flexible.
- **L'enjeu de la sécurité** est nommé quant à la vitesse dans le secteur de Petit-Matane, au déneigement incomplet des voies piétonnières et à la confusion pour le partage de la chaussée dans le secteur de la maison J. A. Desjardins sur la rue d'Amours à Matane.
- Le besoin d'être accompagné dans les déplacements, donc le transport collectif, ne convient pas toujours.
- Le retour à domicile de l'hôpital semble être un enjeu pour les résidences pour personnes âgées.
- Le manque de bénévoles pour l'accompagnement en transport est majeur au Centre d'action bénévole – recrutement en continue.
- Les aînés à faible revenu peinent parfois à faire réparer leur voiture.

Pistes d'actions :

- Avoir une banque de noms en paires pour faciliter le covoiturage et voir l'ouverture du CISSS pour l'organisation de déplacements vers Rimouski (surtout pour les rendez-vous médicaux). Mettre à jour le Webcovoitureur.
- Développer des projets de transports adaptés aux besoins des aînés :
 - Vélo-ville : système de transport par triporteur en période estivale
 - Vélos électriques partagés

- Assurer la promotion transport collectif auprès des membres des différents clubs sociaux et de loisirs du territoire lors du renouvellement de leur membership et des activités.
- Revoir la tarification du service de transport à la baisse et démystifier le transport collectif auprès des aînés. Ajouter des abribus à certains endroits.
- Donner des formations sur la mise à jour du permis conduire.
- Poursuivre le déploiement de pistes cyclable sur le territoire de la Ville de Matane et faciliter l'accès au fleuve.
- Améliorer le déneigement des trottoirs de la Ville de Matane.

Priorisation :

Transport Collectif :

- 1- Envoyer un courriel d'information et de sensibilisation aux partenaires (11 pts).
- 2- Augmenter la capacité de transport de bagages (8 pts).
- 3- Assurer l'accessibilité universelle des abribus (2 pts).

Transport actif et partagé :

- 1- Développer un projet vélo-ville et de partage de vélos électriques (6 pts).
- 2- Mettre en place un Fonds urgence taxi (4 pts).

Accès aux services :

- 1- Demander le déplacement des spécialistes du CISSS (3pts).
- 2- Développement d'un projet d'accompagnement en transport du Relais santé afin de faciliter l'accessibilité aux services de proximité (2 pts).
- 3- Recruter des bénévoles pour l'accompagnement en transport (1pt).

Diminuer la vitesse automobile dans certains secteurs (2 pts).

HABITATION ET MILIEU DE VIE / ESPACES EXTÉRIEURS ET BÂTIMENTS

Constats présentés aux participants :

- Les aînés souhaitent demeurer dans leur municipalité – méconnaissance des services offerts pour l'adaptation de domicile.
- Le maintien des services de proximité demeure un enjeu important – perte de services à venir.
- Les bâtiments municipaux et les espaces publics extérieurs ne sont pas toujours accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- L'embellissement et l'entretien du cadre de vie sont très importants pour la fierté citoyenne.
- Le besoin de lieux de rencontres extérieurs – aménagement de parcs, sentiers, ajout de mobiliers urbains, éclairage.
- Le mauvais état de la chaussée et des trottoirs – enjeu de sécurité.
- L'enjeu lié à l'entretien des propriétés et aux menus travaux extérieurs est important.
- Plusieurs milieux consultés n'offrent pas de logements abordables et/ou adaptés pour aînés.

Bonification des constats :

- Les espaces aînés et les logements ne sont pas toujours aux normes de la sécurité des incendies.
- Le manque de logements adaptés et supervisés est important.
- Les personnes à mobilité réduite devraient être priorisées pour les logements au premier plancher.
- La liste d'attente de l'Office municipal d'habitation compte environ 20 personnes.
- La difficulté d'accès au financement a occasionné la fermeture de plusieurs petits foyers.
- L'accès aux services à domicile est difficile et le manque de répit se fait sentir. S'assurer de la fiabilité des services avec les clientèles vulnérables.

- Le développement d'un projet communautaire pour l'embauche d'un homme à tout faire (ex. à Rimouski). Ce projet pourrait répondre à l'effort d'embellissement et d'entretien souhaité partout sur le territoire (Petits travaux : pelletage, pelouse, peinture, etc. – prêt de matériel : tracteur, outils de jardinage, etc.)
- La sensibilisation des jeunes aux besoins des voisins aînés et aux valeurs d'entraide. Bon prétexte pour voisiner et briser l'isolement.
- La mise à jour des différents bottins de services est importante. Peut-on penser à un regroupement de ces bottins ?
- Le bénévolat change de forme et le recrutement est de plus en plus ardu. La mise en valeur du leadership des aînés et des jeunes par le biais des journaux locaux pourrait contribuer à mettre en place une liste d'entraide dans chaque municipalité.
- L'accès à des assurances-logement abordables (revendication nationale).
- Le zonage doit permettre les maisons intergénérationnelles.
- Réfléchir à un service mensuel du transport adapté et collectif pour l'épicerie et la pharmacie.
- Le développement de sentiers de marche au bord du fleuve, l'installation de bancs, télescopes et escaliers et l'aménagement de végétaux.

Pistes d'actions :

- Favoriser l'accès universel dans les lieux publics et végétaliser les lieux.
- Permettre les animaux de compagnie dans les logements et dans les événements publics. Les parcs à chiens sont des lieux d'échange et de socialisation. Leur développement ailleurs qu'à Matane est suggéré.
- Mettre en place un réseau de solidarité et de vigilance dans le voisinage :
 - Comité de quartier (loisirs vigilance)
 - Comité de citoyens dans les municipalités rurales
- Adapter le modèle de l'Accorderie ou du Groupe d'entraide Matanie aux besoins des aînés.
- Développer un bottin de personnes pour des travaux légers et le de dépannage (réparation et déménagement de meubles lourds, électronique, informatique, peinture, tonte du gazon, etc. – prêt de matériel. Vérifier les antécédents judiciaires.
- Développer des modèles alternatifs aux grandes résidences et CHSLD.

- Faire des pressions politiques pour améliorer l'accès aux services à domicile.
- Mettre en place des concours ou autres incitatifs pour favoriser l'embellissement (agriculture urbaine, arbres, fleurs).

Priorisation :

Logements :

- 1- Augmenter le nombre de logements sociaux, supervisés et adaptés dans les milieux ruraux (18 pts).
- 2- Développer et soutenir des modèles alternatifs aux grandes RPA (habitations partagées, intergénérationnelles, réglementation, etc.) (4 pts).
- 3- Augmenter l'offre de logements pour aîné.e.s (3 pts).

Ressources et information :

- 1- Mettre en place un service pour les travaux légers et un bottin de services (12 pts).
- 2- Créer un réseau de solidarité, d'entraide et de vigilance entre voisins (5 pts).
- 3- Valoriser auprès des employeurs la conciliation « travail-bénévolat » (2 pts).
- 4- Développer des projets ville-ruralité et mettre en place un calendrier unique afin de centraliser les activités (3 pts).
- 5- Mettre en valeur les photos anciennes et les portraits jeunes (1 pt).
- 6- Intégrer des activités testés et approuvés par les aînés dans Ski s'passe en Matanie toute les saisons (1 pt).

Accès et aménagement :

- 1- Favoriser l'accès quatre saisons à la Promenade des capitaines et au Parc des îles (ex. : anneau de glace 2021-2022) (8 pts).
- 2- Créer des espaces-aînés accessibles dans chacune des municipalités (6 pts).
- 3- Assurer l'accès universel de tous les bâtiments publics, services essentiels et lieux de loisirs (2 pts).
- 4- Bonifier les aménagements extérieurs avec l'installation de bancs, télescopes, escaliers (2 pts).
- 5- Développer des sentiers avec attraits particuliers, nature, bord de mer (1 pt).

COMMUNICATION ET INFORMATION

Constats présentés aux participants :

- Plus de 75% des répondants ont accès à un téléphone intelligent ou à un ordinateur.
- La presque totalité des répondants consultent le journal local ou le bulletin municipal pour s'informer.
- L'accès à Internet est possible sur la presque totalité du territoire de La Matanie et une nette amélioration du réseau cellulaire sur l'axe de la 132.
- Selon un taux très variable (entre 8 et 47%), les répondants utilisent les médias sociaux pour s'informer.
- L'enjeu de promotion de l'information adéquate, accessible, lisible, pertinente et en temps opportun est présent sur tout le territoire.
- L'aide pour la compréhension des documents plus complexes, l'accès aux services et l'obtention de l'information est souvent nécessaire.

Bonification des constats :

- La méconnaissance entre les organisations du territoire est un enjeu important pour le partage d'information à l'interne et à l'externe. Les milieux de vie peuvent diffuser de l'information auprès de leurs résidents.
- Les enjeux de littératie touchent 53% de la population – il est important de simplifier les écrits, porter attention au type de police et à la grosseur des caractères, éviter les acronymes, utiliser moins de mots et plus de visuel.
- Le manque de ressources : humaines et financières.
- Les aînés ont accès au journal L'Avantage gaspésien et aux chaînes radio, ainsi qu'aux journaux locaux et bulletins paroissiaux, partout sur le territoire de La Matanie. Les versions papiers demeurent importantes.
- Les frais liés à la technologie sont un facteur d'utilisation. Voir la possibilité de créer des partenariats pour rendre Internet plus accessible, notamment par des points d'accès dans les municipalités.
- Formations : Alpha se déplace dans les municipalités pour offrir sa formation *Comment remplir les formulaires* et une initiation gratuite sur l'utilisation de la technologie est offerte par le Centre d'éducation aux adultes.
- L'organisation d'un événement annuel destiné aux aînés est valorisée.

- Le déploiement du réseau des Flambeaux/Éclaireurs auprès des livreurs et des employés des services de proximité est préconisé.
- Le réseau cellulaire devient un enjeu de sécurité majeur dans l'axe 195, Ste-Paule, St-Léandre.
- Les communications de la Sûreté du Québec ont été centralisées. Le lien de communication de proximité a été perdu.
- Les pages des réseaux sociaux qui s'adressent aux aînés sont parfois peu animés.
- Qu'est-ce qui freine l'utilisation des Réseaux sociaux par les aînés ? La peur, la perte de confiance face aux informations, les décisions gouvernementales, etc.

Pistes d'actions :

- Développer un guichet unique de communication (Nouveau horizon - mandat MRC).
- Renforcer les liens entre les organismes en facilitant les activités de réseautage entre les intervenants.
- Créer des lieux pour faire des ateliers et assurer la transmission des savoirs et le partage de l'expertise avec la communauté.
- Former les bénévoles et les organismes qui gèrent des communications, notamment sur les écrits simplifiés (utilisation d'outils visuels, dessins, infographie) et l'utilisation des réseaux sociaux.
- Offrir des formations sur *Comment on peut s'informer*.
- Informer les intervenants de proximité des services, de l'actualité, des activités et les rediriger vers un bottin de ressources.
- Le bouche-à-oreille et le contact direct avec les aînés demeurent les meilleurs moyens de les rejoindre. Éviter les intermédiaires.
- Amener les organismes à se déplacer sur le territoire.

Priorisation :

Pour les aînés :

- 1- Faire connaître le service d'aide aux formulaires partout dans la MRC (9 pts).
- 2- Organiser le Salon des aînés pour faire connaître les services, faciliter le réseautage des intervenants et promouvoir les services (8 pts).
- 3- Informer les aînés sur les différents moyens de s'informer (2 pts).

Pour les bénévoles, intervenants et organismes :

- 1- Former les intervenants, les organismes et les bénévoles sur la simplification des écrits et l'utilisation accrue de visuel. Moins de mots (10 pts).
- 2- Continuer les pressions pour améliorer le réseau cellulaire (1 pt).
- 3- Remettre en place des services de style CACI pour faciliter l'accès à Internet (1 pt).
- 4- Utiliser davantage des personnes clés pour diffuser l'information (bouche-à-oreille) (1 pt).

LOISIRS / PARTICIPATION SOCIALE

Constats présentés aux participants :

- Le besoin de développer une relève bénévole et de valoriser les bénévoles engagés est très grand.
- La diversification et la bonification des loisirs sportifs et culturels : la reprise de ce qui existait avant pandémie, besoin d'adaptation.
- L'aménagement adéquat de certains lieux communautaires est nécessaire.
- La marche demeure l'activité #1 : à promouvoir et à faciliter.
- La proximité, le coût et l'horaire des activités doivent être adaptés à la réalité des aînés.

Bonification des constats :

- La reconnaissance de l'investissement structurant en loisirs est essentielle. Les loisirs sont perçus comme un luxe-accessoire par les décideurs. Les loisirs ont un impact positif sur la santé et la vie sociale. Faire connaître leurs bienfaits est indispensable. Pour offrir une activité gratuite, il faut souvent de 6-8 participants, nombre difficile à atteindre en ruralité. Enfin, l'implication du responsable a un impact important sur le financement et la pérennité des services.
- Le transport freine souvent la participation des aînés aux activités. Les organismes et les bénévoles ont besoin de connaître les services offerts pour faciliter leur utilisation.
- La marche peut être difficile à pratiquer en hiver en raison du déneigement.
- La tendance aux activités dites libres semble avoir le vent dans les voiles. L'offre d'activités de loisirs ne répond pas besoins. Le recrutement des participants est difficile depuis le retour post-covid. La sédentarité, la peur et d'autres facteurs peuvent expliquer ce penchant.
- Le manque de lieux informels de socialisation est observé un peu partout.
- Le besoin de soutien technique et de dépannage en informatique (gratuit) est essentiel pour plusieurs organisations.
- La multiplicité des canaux dilue l'information et la diffusion d'informations regroupées est ardue. L'implication municipale à la promotion des activités est difficile à obtenir.
- Le nombre de bénévoles est en baisse. Les bénévoles sont vieillissants. Être bénévole coûte de plus en plus cher. Le temps limité et les tâches plus complexes augmentent le poids des responsabilités.

Pistes d'actions :

- Favoriser le réseautage, le soutien et la formation entre les bénévoles d'un service. S'assurer de disposer du budget nécessaire.
- Mettre en branle une campagne auprès des employeurs pour disponibiliser leurs ressources humaines à faire du bénévolat. Conciliation travail bénévolat.
- Valoriser et sensibiliser au bénévolat par une campagne spécifique. Identifier des porte-paroles, des bénévoles impliqués.
- Organiser des activités de parrainage intergénérationnel directement dans les résidences pour aînés. Lancer des invitations inter-résidences.
- Consulter les citoyens pour connaître les besoins et les obstacles au bénévolat.
- Diversifier les moyens communication. Médiatiser des activités destinées aux aînés (Nous tv, bénévoles, journal, radio, journaux locaux, etc.) Engager un Crieur de rue lors de la tenue d'activités pour diffuser de l'information pertinente.
- Mettre à jour les informations pour les Flambeaux et faire en sorte que les organismes aient les coordonnées des citoyens Flambeaux. S'assurer de trouver les bons moyens pour référencer les personnes vulnérables vers services communautaires pertinents.
- Afficher le tableau « Actions Aînés » dans lieux fréquentés (services, activité, ...) dont les épiceries, les pharmacies et dans chaque municipalité.
- Développer des concepts pour la pratique libre des activités.
- Renforcer les communications entre les organismes, la ville centre et les municipalités et développer des projets communs ruralité-ville de Matane. Promouvoir un seul calendrier des activités.

Priorisations :**Activités :**

- 1- Créer des activités intergénérationnelles et développer des collaborations entre les écoles, les résidences et les garderies (10 pts).
- 2- Développer le concept « Pratique libre de loisirs » (2 pts).

Bénévoles :

- 1- Fournir des renseignements à jour aux Flambeaux, ajouter des liens entre les organismes et les Flambeaux (1 pt).
- 2- Assurer un budget pour le maintien des bénévoles : formation, réseautage et soutien (1 pt).

3- Campagne sensibilisation et de reconnaissance des bénévoles. Partager l'information pertinente sur les bienfaits du bénévolat, identifier un porte-parole, diversifier nos moyens communications pour rejoindre les bénévoles potentiels (1 pt).

Promotion :

1- Développer un journal des aînés à la MRC qui inclura les activités, les services, les actualités et un lien vers La Ville vous informe. Offrir en format papier et électronique. Tenter d'appuyer l'objet d'une chronique radio pour faire rayonner ce qui se fait (19 pts).

2- Faire connaître le transport collectif aux clubs et organisations pour qu'ils aident les participants (3 pts).

Intégrer l'accessibilité universelle à tous les lieux de loisirs (6 pts).

SÉCURITÉ, RESPECT ET INCLUSION SOCIALE

Constats présentés aux participants :

- La circulation automobile est parfois trop rapide au cœur des villages et il manque d'éclairage à certains endroits.
- Plus de 94% des répondants des milieux ruraux se sentent en sécurité et ont confiance aux services d'urgence.
- Plus de 65% des répondants sauraient à qui s'adresser en cas de maltraitance.
- Le besoin de valorisation de la place des aînés dans la communauté est important (récit, parcours de vie, fête, journée des aînés).
- La solidarité intergénérationnelle est à travailler, le bon voisinage, les réseaux Éclaireurs et Flambeaux.
- Les répondants se sentent généralement traités avec respect, courtoisie et bienveillance.
- Pour la majorité, les aînés sont clairement invités à participer aux activités.

Bonification des constats :

- La dégradation du tissu social et l'augmentation de l'isolement sont causées par l'éclatement familiale, l'éloignement et, dans certains cas, la détresse psychologique.
- Certains aînés font une mauvaise utilisation des réseaux sociaux (indiscrétion, bêtises, etc.) et sont les parfaites victimes des « hackers ». La méconnaissance des risques liés à l'utilisation des outils Internet est observée un peu partout.
- Le nombre d'occasions de rencontres sociales pour s'aider, s'entraider et repérer les problèmes est en baisse. Les activités adaptées aux personnes les plus introverties sont plus rares. Le développement d'un lien de confiance et de proximité est important chez les aînés.
- Les campagnes de sensibilisation effectuées au fil des ans semblent avoir fonctionnées. Les aînés reconnaissent la maltraitance, mais ne portent pas plainte.
- L'accessibilité et la diversité des modes de communication sont nécessaires pour la diffusion d'informations et la sensibilisation.
- La sécurité et la pauvreté sont intimement liés et ont un impact sur la capacité d'entretien du logement. L'entretien intérieur et extérieur est difficile chez plusieurs. Un service d'aide adapté serait un plus.

Pistes d'actions :

- Développer un outil commun pour afficher un numéro d'urgence et le bottin des ressources (ex. Chouette sac) et mettre à jour les clés outils procédures.
- Créer des zones d'accompagnement sécuritaires (ex. zones neutres sous caméras et éclairage). Agir de manière intégrée et non intrusive, et travailler sur la réduction des méfaits.
- Développer des activités intergénérationnelles et multiculturelles (ex.: cercle lecture, correspondance, ateliers de tissage traditionnel ou de cuisine, etc.). Inviter les jeunes à s'impliquer sur la Table de concertation des aînés et inclure le Service d'accueil des nouveaux arrivants de La Matanie dans les démarches.
- Créer un répertoire des sentiers et activités de plein air de proximité et rendre disponible des bâtons de marche pour aînés. Ajouter l'expertise d'un professeur de santé physique à la promotion.
- Mettre en place un service d'entrepôt de biens et meubles pour des dépannages.
- Poursuivre les cliniques de sensibilisation « Vivez-vous de la maltraitance » avec la Sûreté du Québec et développer une escouade bienveillance pour apprendre à identifier les signes particuliers liés à la maltraitance. Profiter de la campagne de vaccination pour sensibiliser les aînés.
- Mettre en place et promouvoir certains services à domicile comme la prévention des incendies (information et aide à l'entretien des détecteurs) et le pré-test pour le permis de conduire, et maintenir certains services comme Télé-Bonjour (appels de l'amitié).

Priorisation :

Sécurité :

- 1- Sensibiliser la population à la maltraitance (6 pts) et déployer un code de langage ou de signes particuliers pour identifier rapidement la maltraitance (1 pt).
- 2- Offrir la possibilité d'entreposer les biens et meubles temporairement (4 pts).
- 3- Poursuivre les cliniques de bienveillance par la Sûreté du Québec (3 pts).
- 4- Sensibiliser les automobilistes au civisme et au respect des traverses piétons (3 pts).
- 5- Travailler sur la diminution des méfaits (4 pts) notamment par l'affichage aux fenêtres « Aîné(s)-secours ! » (2 pts) et la création de zones neutres et sécuritaires sous caméras et éclairage (1 pt).

Respect :

- 1- Développer une campagne de sensibilisation sur l'âgisme (5 pts).
- 2- Créer une escouade de bienveillance (1 pt).

Inclusion :

- 1- Favoriser l'implication des jeunes et collaborer avec les écoles pour la mise en place d'activités d'échanges intergénérationnels (18 pts).
- 2- Développer des activités et des ateliers portant sur le partage des savoirs (couture, repas, etc.) (12 pts).
- 3- Offrir un répertoire des sentiers et activités de plein air à proximité, offrir des bâtons de marche et collaborer avec professionnels de la santé (1 pt).

Se concerter plus régulièrement pour trouver les solutions aux problématiques (2 pts).

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Constats présentés aux participants :

- Plusieurs répondants aimeraient avoir accès à des services de santé plus près de chez eux (ex : infirmière).
- La méconnaissance de la panoplie des services communautaires offerts ou la perception qu'ils ne sont pas offerts en ruralité.
- Les aînés souhaitent demeurer à domicile le plus longtemps possible.
- Le besoin d'activités pour favoriser une bonne santé mentale et briser l'isolement.
- Les spécificités reliées à la proche aidance ont été peu soulevées par les répondants.

Bonification des constats :

- La difficulté de se reconnaître comme proche aidant et, pour les aînés, la difficulté à reconnaître leurs proches aidants. Les proches aidants ont peu de soutien et de reconnaissance.
- La méconnaissance des services a un impact sur la capacité de demander et d'accepter l'aide nécessaire. L'aide arrive plus souvent en réaction à une situation qu'en prévention.
- La lourdeur administrative et la littératie inadaptée du Centre intégré des services sociaux et de la santé (CISSS) rendent difficilement accessible les services.
- La confidentialité et la lourdeur administrative freinent les processus de référencement et de suivi du guichet Accueil-Analyse-Orientation-Référence (AAOR) du CISSS.
- Le secteur du Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) est en surcharge.
- Un fort roulement de personnel affecte les Services d'aide à domicile (SAD). La maltraitance est souvent identifiée par le personnel des SAD. Après la référence au CISSS, peu de suivi fait.
- Le Ministère de la santé et des services sociaux reconnaît les Centres d'hébergement, l'apport des proches-aidants n'est pas encore reconnu à sa juste valeur ni mentionné dans l'organigramme des services essentiels.
- Les différents réseaux s'effritent et perdent leurs valeurs de base.

Pistes d'actions :

- Améliorer la collaboration entre les organismes communautaires (Relais Santé, Société d'Alzheimer) et assurer une meilleure communication avec le milieu de la santé.
- Faire connaître et reconnaître la proche aidance dans la communauté et dans les réseaux (financement, organigramme, répit...).
- Faire connaître la façon de signaler la maltraitance et la négligence via les établissements ou autres lieux publics.
- Favoriser les activités intergénérationnelles et le transfert de connaissances. Solliciter un accompagnement du réseau de la santé et des services sociaux.
- Faciliter le maillage entre les organismes sociaux (Lions, fermières, etc.).
- Contribuer à mettre en place un réseau d'entraide et de vigie (voisinage, ex. : un voisin veille sur moi).
- Développer un guide *Vieillir en santé* local (ex. : testament, réseau social, mandats, etc...) qui s'adresse aux aînés, aux proches aidants et aux organismes. Simplifier les acronymes et adapter le niveau de langage.
- Revoir les pratiques de soins qui n'ont pas toujours bien vieilli depuis 30 ans (CLSC, médecine, soins infirmiers, etc.).
- Rétablir le service de répit 24h dans les ressources du CISSS.
- Encourager les médecins à faire des visites à domicile et développer des liens étudiants soins infirmiers 3^e année et infirmières auxiliaires.
- Favoriser la création d'un numéro centralisé pour les organismes.
- Les organismes doivent prévoir des déplacements pour faire connaître leurs services.

Priorisation :

Services à domiciles :

- 1- Améliorer les services à domicile (médecins, infirmières, etc.) (19 pts).
- 2- Faire connaître et faciliter l'accompagnement vers les services du CISSS AAOR (5 pts).
- 3- Favoriser l'entraide et le développement de réseaux de vigie (voisinage intergénérationnel, etc.) (5 pts).
- 4- Développer un guide *Vieillir en santé* local afin d'identifier les branches du réseau, les services et les organismes ainsi que fournir les bonnes références pour le soutien administratif (formulaires, testament, mandat, etc.) (18 pts).
- 5- Prise en charge des déplacements vers les services par le réseau de la santé (2 pts).

Proches-aidants :

1- 811 – Le réseau de la santé doit contribuer à identifier les proches-aidants qui ne demandent pas d'aide (3 pts).

2- Démystifier le proche-aidant : C'est quoi ? En suis-je un ? Ça fait quoi ? Comment obtenir du soutien ? Difficulté à reconnaître nos proches aidants et à se reconnaître comme proche aidant (3 pts).

Organismes communautaires :

1- Faciliter la communication entre les organisations sociales (Lions, Fermières, etc.) et entre les organismes aînés (Société d'Alzheimer, Relais Santé, CAB) (9 pts).