AQDR, 1620, av. de La Salle, bur. 10, Montréal H1V 2J8 PP40052945

LA FORCE DE L'ÂGE

VOLUME 21 - NUMÉRO 2
OCTOBRE 2013

AQDR
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées

Certification des résidences: quels impacts pour les aînés?

Assurance autonomie: nos interrogations

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées

LA FORCE DE L'ÂGE

Publié par l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et pré-retraitées (AQDR), 1620 avenue de La Salle, bureau 10, Montréal H1V 2J8

Téléphone: 514 935-1551
1 877 935-1551 (sans frais)
Télécopieur: 514 937-7371
Internet: www.aqdr.org
Courriel: bureaunational@aqdr.org

Rédacteur en chef: Denys Roy redaction@aqdr.org.
Production: Lucie Lachance.
Graphisme: G une Idée enr. www.guneidee.com
Comité de lecture: Anne Falcimaigne, Jacques Fournier, Karole Lamer, Louis Plamondon, Gilles Boucher.

Abonnés: les membres des 43 sections de l'AQDR.
Paraît quatre fois l'an: juin, octobre, décembre et mars. **Dates de tombée:** 4 octobre 2013, 9 janvier 2014.

Nous ne pouvons nous engager à publier tous les textes reçus. Le comité de lecture fait le choix final. Certains articles proposés pour **La Force de l'âge** pourraient se retrouver dans **La Force des s@ges**, notre bulletin électronique mensuel.

La reproduction partielle ou totale est permise à la condition d'en mentionner la source. S.V.P. nous en aviser. Les textes n'engagent que leurs signataires et reflètent la richesse de nos débats. La forme masculine est utilisée pour alléger le texte.

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec. ISSN-0833-871X

SOMMAIRE OCTOBRE 2013

MOT DU PRÉSIDENT DE L'AQDR

03 Protéger le droit à la retraite, une mission pour l'AQDR depuis 35 ans

BILLET

04 **Les aînés en résidence:** sans droits et sans recours véritables

05 La Commission Charbonneau II

06 L'AQDR Québec, un pas de plus pour les aînés et les proches aidants

08 **Assurance autonomie:** l'accessibilité aux services est-elle menacée?

11 **Sondage auprès des membres de l'AQDR Laval-Laurentides:** Les services de maintien à domicile insuffisants

12 Il manque un bouton

13 Chez les aînés, la militance des bénévoles

14 Pardonner à ses enfants – De la déception à l'apaisement

15 Le dossier Santé Québec (DSQ) est-il sécuritaire?

Envoyez-nous vos textes avant le 4 octobre 2013

La date de tombée pour notre prochain numéro est le 4 octobre 2013. Bienvenue à vos textes: les bons coups de vos sections, des textes de réflexion sur les dossiers prioritaires de l'AQDR, etc. Maximum de 450 mots avec photo. Envoyez vos textes à redaction@aqdr.org

Recevez-vous aussi le bulletin électronique La force des s@ges?

Le bulletin électronique La force des s@ges est déposé le premier de chaque mois dans la boîte courriel de tous nos membres branchés. Si vous ne le recevez pas, hâtez-vous de nous faire connaître votre adresse courriel à info@aqdr.org sans oublier de nous indiquer votre numéro de membre.

MOT DU PRÉSIDENT DE L'AQDR

Louis Plamondon

PROTÉGER LE DROIT À LA RETRAITE, UNE MISSION POUR L'AQDR DEPUIS 35 ANS

Un grand danger menace les plus de 60 ans d'aujourd'hui et de demain. Le droit acquis à une retraite est attaqué de toute part et c'est dans ce contexte que se situe l'intervention de l'AQDR devant la Commission parlementaire en septembre dernier. Les aînés sont accusés d'être à la source des problèmes des entreprises, des services publics et des déficits de l'État. La sortie de M. Harper en 2012 en vue de reporter l'âge de la pension à 67 ans est la pire conséquence de ce virage en Occident. Le Rapport d'Amours qui a fait l'objet de discussion cet automne et qui a été largement publicisé a eu le mérite de remettre les pendules à l'heure et la proposition de rente de longévité apparaît nécessaire pour corriger les impacts à court terme des dérives passées.

Ces régimes de retraite seraient pour certains à l'origine des difficultés rencontrées par les employeurs privés et publics, les villes et universités en particulier. Mais qu'en est-il en réalité? Alors qu'ils étaient financièrement viables, en vérité, les fonds de retraite ont été pillés, détournés de toutes sortes de manières dans les deux dernières décennies parce que ces régimes sont administrés par des structures patronales qui excluent les retraités des prises de décision.

Alors pourquoi la situation a-t-elle changé brusquement?

À certaines périodes, les rendements étaient si positifs que les employeurs ont décrété des congés de cotisations pour eux-mêmes et les cotisants ou les ont utilisés pour financer les départs à la retraite avant 60 ans réduisant ainsi leurs coûts de main-d'œuvre sur le dos des retraités! Alors, lorsqu'est apparu le choc boursier de 2008 avec des pertes considérables et des rendements fortement amoindris, les surplus avaient fondu et ne pouvaient plus compenser les effets de la brutale chute boursière.

Nos droits de pensions et notre droit de retraite sont menacés en raison de ces décisions financières et politiques. Voilà ce qui se cache sous les discours alarmistes concernant les coûts de nos retraites et l'avenir des aînés! Mais les constats du Rapport d'Amours et ses recommandations remettent les pendules à l'heure sur la validité des régimes à prestations déterminées. La proposition de prestation de longévité est un pas vers la vraie solution que nous défendons, soit l'amélioration du Régime de rentes du Québec pour couvrir 50 % des revenus moyens. C'est la seule voie viable pour garantir la préservation du droit à la retraite dans des conditions plus adéquates pour les générations futures.

Réaffirmons d'une voix: une limite à la durée de la vie de travail est un droit légitime!

LES AÎNÉS EN RÉSIDENCE: SANS DROITS ET SANS RECOURS VÉRITABLES

Pauline Robert - présidente AQDR Granby et **Louis Plamondon** - président AQDR St-Michel

Dernièrement, *La Presse* et *La Voix de l'Est* rapportaient deux articles d'Ariane Lacoursière qui parlaient d'effets pervers de la Certification pour les résidences privées. Quelle fut notre stupéfaction lorsqu'on s'est aperçu que cette certification pouvait entraîner la fermeture sauvage de ces résidences!

Est-ce que les aînés sont des personnes de seconde valeur? N'ont-ils pas droit à la sécurité de leur milieu de vie? Sont-ils une simple marchandise, sans droits, pour permettre des profits toujours plus grands pour ces résidences?

En 2007, grâce aux sections de l'AQDR et de grandes associations d'aînés, a été mise en place la première certification pour mettre fin aux résidences clandestines.

Pourquoi les résidences devraient-elles fermer alors qu'on vient de franchir une étape de consolidation des droits des aînés en résidence en 2013? Est-ce du chantage de la part des propriétaires pour offrir des services de moindre qualité? Ces règlements ne sont-ils pas là pour permettre une vie plus sécuritaire, convenable et agréable pour nos aînés? Quand ceux-ci choisissent à gros prix d'aller vivre en résidence, c'est que leurs forces diminuent et qu'ils désirent vivre leurs dernières années de façon sécuritaire! D'où l'importance que cette règlementation applicable à toutes les résidences soit respectée.

L'AQDR réaffirme cinq exigences de la certification très importantes.

- **Installer des systèmes d'appel à l'aide dans toutes les chambres.** N'est-ce pas là une nécessité élémentaire? Si une personne âgée se sent mal et a besoin d'aide, il est important qu'elle puisse signifier son besoin, où qu'elle soit dans son appartement. Elle y vient pour sa sécurité d'abord et en paie le prix!
- **Employer des préposés aux bénéficiaires formés.** On le demande pour les enfants en garderie, pour les écoles. Les aînés doivent recevoir les mêmes attentions professionnelles adaptées aux situations complexes du grand âge.
- **Vérifier les antécédents judiciaires du personnel et des bénévoles.** Est-ce qu'on accepte qu'un pédophile soit responsable de jeunes enfants? Non, évidemment. Doit-on autoriser qu'un fraudeur soit responsable d'aînés?
- **S'assurer de la présence d'un surveillant en tout temps.** Est-ce que la maladie ou l'accident va attendre la levée du jour? Une surveillance 24/7 est essentielle pour permettre à nos aînés de vivre une vieillesse sereine.
- **Conformité des baux et des règlements des résidences au Code civil et aux directives de la loi 16.** Deux études ont démontré que la majorité des baux de résidence pour aînés ne sont pas conformes à la loi. La certification devait mettre fin à cette pratique abusive, mais il n'en est rien selon l'enquête de *La Presse*!

Les aînés en résidence ne méritent-ils pas le respect de leurs droits de citoyens?

Protégeons-les! Que les propriétaires, souvent de grands réseaux d'investisseurs puissants, acceptent enfin de respecter la loi et cette règlementation de notre gouvernement sans faire de chantage! Ça suffit!

LA COMMISSION CHARBONNEAU II

Marthe Asselin Vaillancourt, C.M., C.Q. - AQDR Jonquière

Dernièrement, j'écrivais que l'absence de participation citoyenne avait une incidence sur la prolifération de la corruption au niveau municipal et au niveau des organisations qui gravitent alentour. Bien d'autres facteurs interviennent, on le sait. Il y a tout un groupe de gens qui ont rendu possible ce qu'on a vu défiler devant la Commission. Pour la commodité de l'écriture je les appellerai les **ils** avec peut-être quelques **elles**, on verra.

Ce qui apparaît flagrant ce sont les quelques caractéristiques de certains d'entre eux que je me permets de nommer et de qualifier:

- ils ne savent vraiment pas, ils font leur boulot et rentrent chez-eux, ni vu ni connu – ignorance, indifférence;
- ils s'en doutent, mais s'abstiennent de poser des questions au cas où ils risquent d'être impliqués – insouciance – crainte;
- **ils** ont vu et entendu, surtout ils évitent d'en parler – mutisme – irresponsabilité;
- ils ont frôlé la magouille et préfèrent se taire, quelques petits accrocs, jugent-ils – laxisme;
- ils ont participé en toute connaissance de cause, parfois en se pinçant le nez et en emplissant leur portefeuille – irresponsabilité – collaboration;
- ils ont fomenté, organisé, endossé délibérément tous les actes de corruption, ils en ont profité matériellement, eux devraient rembourser – culpabilité à son maximum.

Le tort causé à tous les Québécois est innommable. Plus près des magouilleurs, il y a les dommages causés à leurs employés et à leur municipalité. Si l'on additionne toutes les personnes touchées, le compte est très élevé.

Nous prendrons quelque temps à nous en remettre, nous avons assez de résilience pour chasser du pouvoir tous les tricheurs, ceux que j'ai déjà cités, ceux qui auraient dû parler, ceux qui ont eu peur de dénoncer et qui se sont sentis en situation périlleuse s'ils dévoilaient quoi que ce soit, souvent par manque d'audace ou manque de preuve.

D'ici le mois de novembre, il ne faut pas s'imaginer que l'honnêteté va nous tomber dessus comme neige en hiver; non, il faudra laisser la Commission terminer son enquête et voter pour ceux qui nous présenteront un plan de gestion bien serré, quitte à se donner un système de vérification ou tout autre moyen assurant l'efficacité et la pertinence des décisions qu'ils prendront. Nous chercherons des administrateurs lucides, transparents dont les actions seront centrées sur le bien-être des citoyens. Même si des intérêts contraires seront toujours présents, il faut avoir suffisamment foi en nous, persister.

C'est un virage citoyen qu'il faut entreprendre, il faudra susciter la participation en informant, en créant des groupes de conscientisation et de réflexion, en remettant la Ville au pouvoir de ses administrés.

La Commission Charbonneau fera la lumière sur les tractations des uns et des autres; profitons de cette lumière pour éradiquer la magouille, la corruption et les enveloppes brunes.

Maintenant que l'on a pris connaissance des tricheries de toutes sortes, ce serait un vrai scandale de ne rien proposer, de se taire et d'attendre une correction qui ne viendra pas sans efforts, nous en sommes tous assurés.

L'AQDR QUÉBEC, UN PAS DE PLUS POUR LES AÎNÉS ET LES PROCHES AIDANTS UNE GROSSE MARCHE À MONTER

Judith Gagnon - Vice-présidente exécutive AQDR Québec

En juillet 2010, l'AQDR Québec obtient une subvention du gouvernement du Québec dans le cadre du programme SIRA et développe *Coup de pouce aux aînés*, un service d'accompagnement individuel de nature administrative et juridique aux personnes aînées et aux proches aidants. La marche était haute. Un réaménagement complet de l'infrastructure et un déménagement étaient rendus nécessaires.

Nous occupions le premier étage d'un édifice commercial situé dans l'arrondissement de Charlesbourg, ville de Québec.

Un partenariat profitable

En décembre 2010, la Table de concertation des personnes aînées de la Capitale-Nationale devenait locataire d'un bureau situé lui aussi au 1er étage du même édifice. La proximité des lieux renforce les liens entre les deux organismes qui s'échangent des services et partagent des espaces communs. Le succès de cette collaboration est générateur de nouveaux projets. Rapidement, les partenaires font des plans et décident de renforcer la collaboration. En janvier 2013, les locataires du rez-de-chaussée quittent l'édifice. Tout l'édifice devient vacant. La conjoncture est propice pour un changement. Après réflexion, analyse et consultation, les deux organismes décident de louer tout l'édifice. Les services directs aux aînés seraient dispensés au rez-de-chaussée et les services administratifs installés au 1er étage.

Une mobilisation pour les aînés

Comme il n'y a pas, dans la ville de Québec, de maisons des aînés qui permettent un regroupement de services communautaires aux aînés, les deux partenaires ont décidé de faire le saut et de marquer le pas pour l'avenir. Quelques locaux sont libres et prêts à accueillir des groupes aînés qui partagent la même vision: c'est-à-dire l'avancement du mouvement aîné, la prise de parole dans les lieux publics et le partage des compétences et des ressources afin de donner plus d'impact aux interventions.

Une approche intergénérationnelle

L'AQDR Québec travaille depuis près de quatre ans avec des étudiants qui mettent au service des aînés leur savoir et leur compétence. Plusieurs d'entre d'eux offrent un service direct aux aînés et aux proches aidants dans le cadre du programme *Coup de pouce aux aînés*.

L'approche intergénérationnelle fait partie des traits distinctifs de l'AQDR Québec. Les pratiques de gestion ont été adaptées en conséquence. Il n'y a plus de doute là-dessus, les jeunes et les ainés partagent tous un même but: l'amélioration de la qualité de vie des personnes aînées.

Le déménagement du 3 août 2013

Le 3 août 2013, le déménagement a eu lieu grâce à une équipe de bénévoles. Les nouveaux locaux du rez-de-chaussée sont spacieux et très accessibles pour les aînés et les proches aidants. Les services de *Coup de pouce aux aînés et* ceux aux membres de l'AQDR Québec se font dorénavant au rez-de-chaussée.

Les réalisations de l'AQDR Québec

L'AQDR Québec, chef de file en matière de défense des droits des aînés, offre des services d'accompagnement individualisé uniques en leur genre au Québec. *Coup de pouce aux aînés* fournit un accompagnement juridique et administratif, ainsi que de l'information. Tous les services sont gratuits et offerts les jours de semaine. Les interventions individuelles permettent de mieux cibler les revendications collectives faites au nom de l'AQDR Québec.

Dans un autre ordre d'idées, un projet intergénérationnel réalisé durant l'année a permis à des étudiants de la Polyvalente de Charlesbourg, sous la supervision d'une chargée de projets, de se sensibiliser aux besoins d'aînés en perte d'autonomie qui résident au Centre d'hébergement St-Jean-Eudes.

D'autres chantiers sont en cours: un projet de grande envergure d'aide aux proches aidants a été soumis pour financement à *L'Appui Capitale-Nationale* et une série de conférences visant à outiller les aînés et leurs proches contre l'exploitation financière des aînés aura lieu tout au long de l'année.

De gauche à droite, l'équipe de déménagement:
David Jobin, Daniel Gourdeau,
Jérôme Métivier-Pinard, Judith Gagnon,
Tom Gagnon Pangsri, Julie Métivier-Pinard et Bruno Blais

De gauche à droite:
Tom, Eugène Cantin et Bruno en plein déménagement

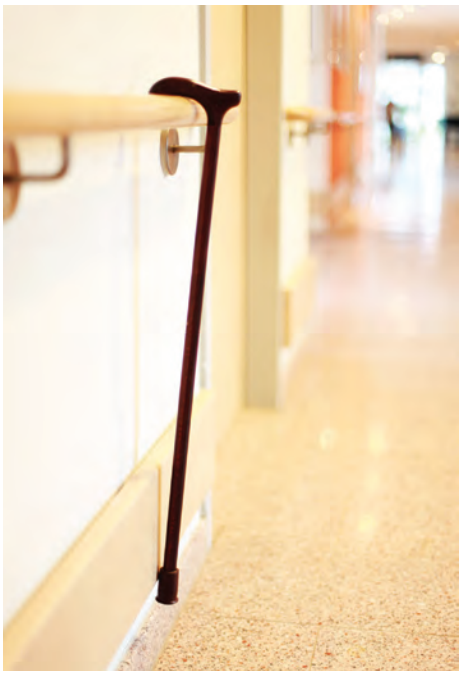
ASSURANCE AUTONOMIE: L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES EST-ELLE MENACÉE?

Jacques Fournier - AQDR St-Michel

Le Livre blanc sur l'assurance autonomie présenté par le ministre Réjean Hébert le 30 mai, sous un sympathique discours bien enrobé, ajoute en fait des obstacles à l'accessibilité et à la gratuité des services de soutien à domicile.

Actuellement, les personnes âgées en perte d'autonomie qui ont besoin de bains et de soins d'hygiène à la maison bénéficient des services gratuits des auxiliaires familiales et sociales des CLSC. Le Livre blanc propose que ces services soient dorénavant prodigués par les entreprises d'économie sociale en aide domestique, les EÉSAD. Or les services des EÉSAD ne sont pas gratuits, même si les taux horaires sont établis en fonction du revenu. Ils sont fournis par des personnes sous-payées et moins qualifiées que les auxiliaires familiales. Une partie d'entre elles vit même sous le seuil de la pauvreté.

Une étude du ministère des Municipalités, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) a montré que le taux de rotation du personnel des EÉSAD est de 51 % dans la région de Montréal, ce qui n'est pas favorable à la continuité des services. Est-il réaliste de penser que les EÉSAD ont la capacité de répondre aux attentes du Livre blanc? Selon les témoignages des usagers, les auxiliaires familiales des CLSC sont les personnes qui les aident le plus à rester à domicile. Le Livre blanc dit qu'elles interviendront dorénavant seulement « *sur une base d'exception pour des cas particuliers* ». Pourquoi réduire l'importance de l'implication des auxiliaires familiales dans le dossier du soutien à domicile? Pourquoi remplacer une solution qui va bien pour une formule qui ne va pas très bien?

Lors d'une rencontre avec des représentants de groupes d'aînés, le 6 juin 2013, le ministre Réjean Hébert a répondu à ces questions en disant que les CSSS allaient contracter des ententes de services avec les EÉSAD, qu'il allait beaucoup augmenter leur financement et que cela améliorerait de ce fait les conditions de travail de leurs employées pour qu'elles ne quittent pas l'EÉSAD. Cette réponse laisse sceptique car, depuis 1996, les EÉSAD

n'ont pas vu l'ombre du commencement d'une amélioration réelle de leur financement. Dans *Le Devoir* du 30 avril dernier, Louise Boivin, professeure à l'Université du Québec en Outaouais, met en garde contre la création de ghettos d'emplois féminins sous-payés dans ce secteur. Au Sommet socio-économique de 1996, il avait été convenu qu'il ne fallait pas substituer les emplois décemment rémunérés du secteur public par des emplois sous-payés du secteur de l'économie sociale [(1)]. La lutte contre l'appauvrissement des femmes est-elle moins importante en 2013 qu'en 1996?

À cette question, le ministre a répondu qu'actuellement, les femmes « *quittent leur emploi pour devenir proches aidantes* ». Il a ajouté qu'il faut créer des emplois pour les femmes et les maintenir sur le marché du travail. Selon lui, l'assurance autonomie, « *c'est l'émancipation des femmes* ». Quand le ministre parle des proches aidantes en réponse aux maigres salaires des travailleuses des EÉSAD, il fait diversion. Bien sûr, il faut éviter que des femmes quittent leur emploi pour devenir proches aidantes. Mais ce n'est pas une raison pour donner des salaires insuffisants aux femmes qui travaillent dans les EÉSAD. Peut-on croire que les conditions des travailleuses des EÉSAD seront vraiment améliorées et les mettront toutes au-dessus du seuil de la pauvreté? Le ministre Hébert fait actuellement des coupes sombres dans les CSSS. Il met en œuvre les politiques d'un gouvernement qui n'est plus guère social-démocrate. C'est la première ministre et le ministre Marceau qui passent les commandes du déficit zéro. Cela colore le projet d'assurance autonomie. Le ministre Hébert est tenu par la solidarité ministérielle, il risque d'être fort déçu dans ses belles espérances.

Pour le ministre, « *la mission des EÉSAD est déjà élargie* ». Or ce n'est probablement pas tout à fait exact, car 68 % des EÉSAD ne font pas d'aide à la personne (bains, etc.) (source: MAMROT). Elles constatent qu'elles ne sont pas capables de recruter des préposées qualifiées avec les maigres salaires qu'elles offrent. Certaines ont annoncé leur refus d'élargir leur mission. Est-ce que le ministre peut décréter unilatéralement que la mission des EÉSAD est élargie? Ou est-ce à chacune des EÉSAD de le décider? Au plan juridique, le rapport entre le réseau et les EÉSAD n'est pas hiérarchique, mais contractuel. Le ministre dit que l'usager aura le choix du dispensateur de services. S'il n'y a pas suffisamment d'auxiliaires familiales, l'usager aura-t-il le choix? Qu'arrivera-t-il si l'usager veut des services publics de qualité et accessibles?

Au sujet de l'accessibilité financière aux services, les associations d'aînés ont constaté que, lorsque les taux horaires des EÉSAD augmentent, en ce qui concerne les services actuels d'entretien ménager, la clientèle se prive des services requis. On peut penser que

le même problème surgira si les bains, etc. sont tarifés.

Voici quelques propositions pour bonifier de façon importante le projet d'assurance autonomie du ministre. Pour diminuer les listes d'attente pour les services des auxiliaires familiales des CLSC, il faudrait tendre à doubler leur nombre d'ici quatre ans. En 2012, il y avait dans le réseau 5 032 postes équivalents temps complet (ETC) d'auxiliaires familiales, appelées maintenant par les technocrates: auxiliaires aux services de santé et sociaux.

La politique de financement et d'accessibilité de l'assurance autonomie devrait faire en sorte que les personnes âgées en perte d'autonomie touchant une partie ou la totalité du Supplément de revenu garanti (SRG) bénéficient d'une politique de gratuité totale des services d'aide domestique des EÉSAD. Quant aux personnes âgées en perte d'autonomie de la classe moyenne, elles ne devraient pas être contraintes de se priver, pour des raisons financières, des services requis par leur état. Ces propositions pourraient entraîner un développement important des EÉSAD dans leur champ propre de l'aide domestique. En favorisant l'accessibilité, on dispense davantage de services et on crée des emplois: il y a actuellement 6,700 employées dans les EÉSAD, tous titres d'emplois confondus.

Pour assurer des services de qualité, dispensés par du personnel dont le taux de rotation n'est pas trop élevé, parce que tout travail mérite un salaire digne, il faudrait que, dans le cadre des politiques ministérielles, aucune employée d'une ressource intermédiaire, d'une EÉSAD ou d'une entreprise privée concernée par l'assurance autonomie ne touche un salaire qui la place sous le seuil de la pauvreté, soit un salaire horaire inférieur à 11,37 $, indexé annuellement [(2)]. Le salaire minimum est actuellement de 10,15 $.

Mesures costaudes, oui, mais sans lesquelles le projet d'assurance autonomie restera de belles paroles. Car pour dissuader les aînés en perte d'autonomie de recourir aux CHSLD, il faut d'abord leur offrir une masse critique de services à domicile de qualité et accessibles.

(1) Yves Vaillancourt et Christian Jetté, avec la collaboration de Philippe Leclerc, *Les arrangements institutionnels entre l'État québécois et les EÉSAD, Une analyse sociopolitique de l'économie sociale dans les services de soutien à domicile*, Éditions Vie économique, 2009, 178 pp.

(2) Blogue de Gérald Fillion, *Repenser le salaire minimum?* 1er mai 2013.

SONDAGE AUPRÈS DES MEMBRES DE L'AQDR LAVAL-LAURENTIDES: LES SERVICES DE MAINTIEN À DOMICILE INSUFFISANTS

Pierre Lynch - Président, AQDR Laval-Laurentides

Au cours du printemps 2013, l'AQDR Laval-Laurentides a effectué un sondage sur les services de maintien à domicile auprès de ses membres de Laval par courriel et contact téléphonique. Environ 1 900 membres ont été sollicités et 510 réponses reçues, soit un taux de réponse de 27%.

Avant d'élaborer sur les résultats du sondage, il est important de mentionner certaines réalités démographiques de Laval en 2013:

- 413 000 résidents;
- 60 000 résidents de 65 ans et plus, soit 15% de la population;
- dont 28 000 résidents de 75 ans et plus.

Laval est de loin la région du Québec avec la plus grande proportion de personnes âgées de plus de 75 ans.

Si la tendance se maintient, d'ici 2021, Laval devrait compter 445 500 résidents et les gens de 65 ans et plus atteindre le nombre de 82 250. Les plus de 75 ans seront 38 800.

L'analyse du sondage nous indique que les deux-tiers des répondants ont utilisé les services de maintien à domicile suite à une **perte d'autonomie due au vieillissement ou à une dégradation de leur santé**. La moitié a utilisé les services plus de 3 fois au cours des 5 dernières années.

Le groupe d'âge et le sexe des répondants utilisateurs de services et de soins à domicile est également très significatif:

- 65 ans à 74 ans: 25%
- 75 ans et plus: 62%
- hommes: 33%
- femmes: 67%

Près de la moitié des répondants ont attendu plus de 8 jours entre le dépôt de leur demande et l'évaluation des besoins exécutés par le professionnel de la santé. Près de la moitié également indiquent que le nombre d'heures de services de maintien à domicile est insuffisant pour répondre à leurs besoins. Un grand nombre de personnes n'ont jamais reçu de service suite à leur demande.

De plus, 21% des personnes ayant reçu du maintien à domicile sont insatisfaites des services reçus.

Les besoins en services de maintien à domicile de la population lavalloise sont actuellement sous-estimés; les listes d'attente débordent, les besoins actuels ne sont pas comblés et les besoins futurs sont clairement supérieurs à la capacité opérationnelle en place.

C'est pourquoi l'AQDR Laval-Laurentides réclame du ministère de la Santé et les Services sociaux l'octroi de sommes additionnelles significatives pour les services de maintien à domicile pour les personnes âgées. Il faut un rattrapage énergique afin de traiter de façon équitable une région dont le financement bien inférieur aux autres régions du Québec ne répond aucunement à des besoins démographiques pourtant supérieurs à la moyenne québécoise. Une pétition est en ligne sur le site www.aqdrlaval.org que nous vous invitons à signer.

IL MANQUE UN BOUTON

Par Pauline Robert - AQDR Granby

D'après une conférence de Martin Côté, de la Société Alzheimer

Une personne atteinte d'Alzheimer ou d'une autre démence demeure une personne à part entière. Même si sa mémoire est de plus en plus défectueuse, ses émotions demeurent toujours aussi fortes. Il est parfois difficile de contourner ces émotions, mais cette personne mérite qu'on la traite avec respect. Voyons l'histoire de madame Cadotte.

Celle-ci demeure dans une résidence intermédiaire pour personnes atteintes de démence, une RI.

Ce jour-là, elle arrive dans le grand salon de la résidence pour assister au spectacle hebdomadaire. M. Gagné, le responsable des loisirs, vient au-devant d'elle et remarque sa nervosité, son regard inquiet. Elle joue avec son chemisier et passe le doigt dans une boutonnière.

— Bonjour, Mme Cadotte. Ça va aujourd'hui?

— ...

— Madame Cadotte, qu'est-ce qui ne va pas? Vous semblez nerveuse.

— Il manque un bouton à ma blouse.

— Vraiment! Montrez-moi ça que je vérifie.

M. Gagné observe la dame qui triture une boutonnière à la recherche d'un bouton sur le pan de son chemisier, mais le bouton n'est pas au rendez-vous. Effectivement, une boutonnière n'a pas de bouton pour elle. Il constate que la dame a attaché sa blouse en jalouse. Plutôt que de la contrarier en lui expliquant son erreur, il abonde dans le même sens.

— Vous avez raison, il manque un bouton. Venez avec moi, nous allons dans votre chambre pour trouver une autre blouse avec tous ses boutons.

Le sourire revient sur le visage de la dame. Elle est beaucoup plus calme. Elle suit le responsable en toute confiance et tous les deux reviennent quelques minutes plus tard. La dame, toute souriante, porte un nouveau chemisier. Elle s'assoit, prête à écouter le concert donné par une classe de 6e année d'une école de l'entourage.

Avec les autres résidents, elle chante des chansons d'autrefois. Malgré une mémoire déficiente, les paroles reviennent facilement, la musique et le chant étant parmi les derniers souvenirs à s'effacer. Elle est heureuse et l'histoire du bouton est complètement oubliée.

Que serait-il arrivé si M. Gagné l'avait prise à rebrousse-poil en lui disant:

— Bien, voyons Mme Cadotte, vous ne voyez pas que vous avez mal attaché votre blouse.

La dame se serait sentie humiliée, pour elle sa blouse était bien attachée, c'est un bouton qui manquait. En jouant le jeu, le responsable a respecté la dame dans ses émotions. Celle-ci s'est sentie comprise et rassurée.

Les personnes malades méritent toujours d'être respectées. La mémoire du cœur ne prend pas de vacances.

CHEZ LES AÎNÉS, LA MILITANCE DES BÉNÉVOLES

Maurice Boucher - AQDR Lévis-Rive-sud

La *militance* ou le *militantisme*, voilà des mots qui ne sont pas courants dans les qualitatifs attribués aux personnes aînées qui sont bénévoles aux conseils d'administration des organismes voués à la défense des droits des aînés.

Chez l'ensemble des aînés bénévoles de ces organisations, il est difficile de rencontrer des personnes qui, malgré leur engagement et leur bonne volonté, comprennent et acceptent que la liberté d'exprimer une opinion critique à l'endroit d'un gouvernement, quel qu'il soit, est un des principaux piliers de toute société démocratique. On prétendra plutôt que c'est « *faire de la politique* ».

Pour plusieurs raisons: les gens sont accrochés à leur partisannerie politique, peu sensibilisés à l'importance de l'exercice de leur citoyenneté, craintifs de déranger la quiétude de leurs semblables, respectueux à outrance des autorités, confinés dans l'organisation d'activités culturelles et sociales, etc.

En conséquence, peu nombreux sont celles et ceux qui se disent ou se croient *militants ou militantes* pour la cause défendue par leur organisme. Encore moins nombreux sont celles et ceux qui admettront que les gains ou les acquis par l'ensemble des aînés qu'ils protègent, et des moins bien nantis en général, sont le plus souvent le résultat des luttes menées solidairement par des groupes de *militants* et *militantes* combatifs, revendicateurs, contestataires et parfois par des actions menées dans la rue.

Pourtant, historiquement, il semble que les politiciens sont plus portés à donner suite à ces actions des groupes de citoyens, citoyennes, ou à tout le moins, à en écouter les revendications.

Il est vrai que nous sommes toutes et tous assoiffés de justice. Nous revendiquons des lois, exigeons des mesures, nous en proposons, mais, sommes-nous conscients du fait que la lettre de la loi se plie à la volonté de celui qui détient effectivement le pouvoir?

Il n'y a pas à s'étonner que de nombreux bénévoles bien intentionnés soient disposés à reprendre cette expression préférée des politiciens: « *Il ne faut pas mordre la main de celui qui nous nourrit* ». Les citoyens avertis savent depuis toujours lequel nourrit l'autre!

L'histoire nous apprend qu'être blâmé, rejeté ou réprimé comme leader à cause de ses opinions politiques ou ses actions militantes pour la cause, cela comporte certains avantages sur la mort sans en contenir l'inconvénient: les gens disent des choses extraordinairement gentilles sur votre compte et vous êtes là pour les entendre.

Il y a donc lieu d'aborder la question avec les responsables bénévoles par le truchement d'activités de formation, de débats sur les orientations de l'organisme ou autres occasions.

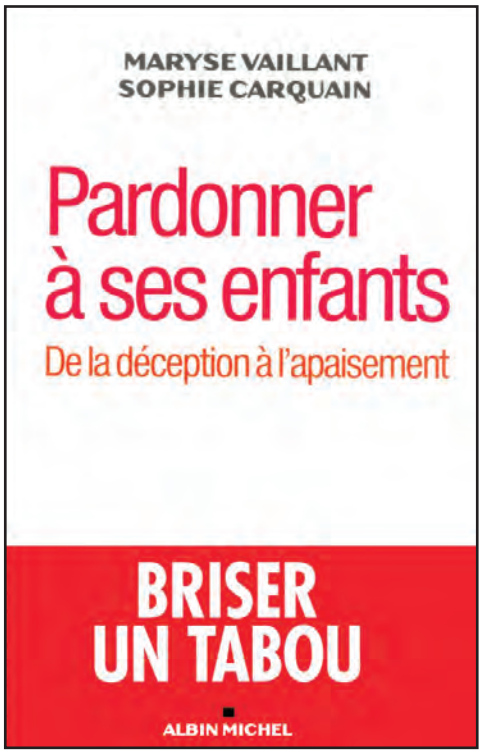
Les besoins des aînés en général sont tellement nombreux que personne de celles et ceux qui s'y intéressent ne reprochera aux organismes de se montrer plus agressifs ou combatifs et d'intensifier les pressions de nature à hâter les solutions aux questions de soins à domicile, d'hébergement, de protection contre les abus, la maltraitance et l'exploitation des plus vulnérables d'entre eux. C'est une question de militance pour la dignité.

PARDONNER À SES ENFANTS – DE LA DÉCEPTION À L'APAISEMENT

Maryse Vaillant et Sophie Carquaint - Éditions Albin Michel, 2012

Il y a peu de livres qui parlent des relations entre les parents et leurs enfants adultes. Nous en parlons encore moins entre nous: nous préférons parler de nos petits-enfants.

En 127 pages, ce livre révèle les dessous du « mythe de la nécessaire cohésion familiale ». Il déboulonne l'idéalisation parentale et nous fournit les mots pour rendre compte de la séparation psychique qui n'est jamais aboutie, terminée, liquidée, entre parents et enfants. Il nous fait avouer notre déception, là où « rien ne se passe comme prévu ». Il nous ramène à la structure même de la relation parentale où l'ingratitude est nécessaire pour que le fils ou la fille se construise et la souffrance de la déception du parent inévitable.



Avec des mots un peu psychanalytiques mais où on se reconnaît, il nous parle du « narcissisme parental »: vouloir être un bon parent (meilleur que les nôtres, notamment), un parent parfait, avoir un enfant parfait... C'est justement cet enfant parfait qui va devoir se dégager de notre idée de la perfection pour trouver son chemin et ce processus, malgré nos illusions, va se prolonger loin dans l'âge adulte.

Les parents lucides qui prennent la parole font écho à nos interrogations et à nos désespoirs. Ils nous consolent aussi de nos relations imparfaites avec nos adultes lorsqu'on entend parler d'éloignements irrémédiables et de ruptures définitives.

Le pardon évoqué n'a pas de connotation religieuse ou moraliste. Il s'agit plutôt d'acceptation et de lâcher-prise. « *Reprendre contact avec son enfant, lui tendre la main, exige d'avoir épuisé ses propres rancœurs et parcouru un long chemin personnel.* » Il s'agit finalement d'une « *rencontre heureuse avec soi-même* » pour accepter de n'avoir été que des parents humains.

Un livre à recommander particulièrement aux parents qui se sentent très fâchés ou très coupables!

Source: Anne Falcimaigne

LE DOSSIER SANTÉ QUÉBEC (DSQ) EST-IL SÉCURITAIRE?

Jeannine Bouchard et Andrée Lafrance - AQDR Jonquière

Au cours de l'été, toute personne inscrite au Régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ) est réputée avoir reçu un feuillet explicatif sur l'implantation du dossier Santé Québec (DSQ). Selon les dires du ministre de la Santé et des Services sociaux, Réjean Hébert, le 27 mai dernier, le gouvernement du Québec prévoit que ce dossier rende certaines données accessibles dans toutes les régions du Québec d'ici la fin de 2013. Par la suite, d'autres données y seront ajoutées pour finalement compléter ledit dossier en 2015.

Or, selon des statistiques crédibles, seulement 21% des hôpitaux, 19% des pharmacies et 2% des cliniques auraient accès à ce système informatisé actuellement. Est-ce suffisant pour assurer le succès de l'implantation d'un tel dossier? Ne faudrait-il pas obtenir l'appui indéfectible de tous les partenaires de la santé pour commencer? N'est-ce pas aussi prendre un peu les patients pour acquis que de présumer de leur adhésion volontaire sans les informer davantage sur les pour et les contre de l'implantation d'un tel système?

Tout programme, si parfait soit-il, ne comporte-t-il pas sa part de risques? Une fuite d'informations, une atteinte à la vie privée, un vol d'identité, une panne du réseau, une fraude… Tous ces ennuis seraient-ils à ignorer lorsqu'il s'agit de rassurer celui qui doute non sans raison. Pensons à certaines compagnies qui pourraient profiter d'informations privilégiées pour refuser de renouveler une assurance ou un permis de conduire. Pressé par les questions du Nouveau parti démocrate (NPD), le gouvernement fédéral n'a-t-il pas été forcé d'admettre que des fuites dans les divers ministères se produisent par milliers? Si de tels accidents se produisent au Canada et dans d'autres pays, pourquoi pas au Québec?

Bien sûr, tout patient peut refuser d'y participer, mais pour refuser en connaissance de cause, ne faut-il pas également être bien informé? Ne serait-ce pas plus habile de rejoindre chaque personne concernée pour s'assurer de son adhésion ou refus? Ce serait simplement faire confiance à l'intelligence du patient tout en lui évitant des tracas éventuels s'il voulait revenir sur sa décision.

Ceci dit, nous admettons qu'un tel système puisse être porteur d'avantages certains pour tout utilisateur, patients comme professionnels de la santé, qui y auront accès. Par contre, peut-on logiquement se laisser bercer par l'illusion béate que tout se déroulera comme dans le meilleur des mondes sans que toutes les précautions soient prises pour éviter les dérapages grossiers qui l'hypothèquent depuis sa création en 2006? Même si on compare ce système à celui des banques qui semble investi de la noble vertu d'infaillibilité, pouvons-nous honnêtement baisser la garde?

Ce n'est là qu'une faible partie des questions qui hantent les pensées des patients qui ne demandent qu'à collaborer avec ceux qui, éventuellement, prendront leur santé en main avec respect, prudence et considération.

Des rabais exclusifs?
C'est réglé.

Recevez jusqu'à 12 % de rabais additionnel sur vos assurances automobile, habitation et véhicules de loisirs

OBTENEZ UNE SOUMISSION

1 866 550-2737

lacapitale.com/aqdr

Demandez une soumission et courez la chance de gagner un voyage de 8 000 $.

Règlement sur lacapitale.com/concoursgroupe

AQDR

La Capitale
Assurances générales

Cabinet en assurance de dommages