



Renforcer le secteur des services communautaires aux aînés (SCA) dans le Québec d'expression anglaise :

En partenariat avec le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (CHSSN)

25 novembre 2025

CHSSN

Soutenir les communautés d'expression anglaise dans la province du Québec dans leurs efforts visant à réduire les inégalités en matière de santé et à promouvoir la vitalité des communautés.

HelpAge

Canada

Introduction

Aide aux Aînés Canada, en partenariat avec le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (CHSSN), a organisé une consultation provinciale et territoriale portant sur le développement du secteur des services communautaires aux aînés (SCA) à l'échelle provinciale et pancanadienne. Ce débat intitulé « Renforcer les services communautaires aux aînés au Québec » à l'intention des communautés d'expression anglaise du Québec s'est déroulé sur Zoom. Au programme de l'événement figuraient une présentation décrivant le contexte des SCA au Québec et au Canada, une intervention du National Institute on Aging (Institut national sur le vieillissement), ainsi que deux séances de travail, la première axée sur le développement des SCA au Québec et la seconde sur le secteur des SCA à l'échelle pancanadienne.

La définition de travail des SCA est la suivante : « le secteur des SCA regroupe des organismes municipaux, bénévoles et à but non lucratif qui offrent des services et des programmes destinés aux personnes âgées au niveau local, notamment dans les centres communautaires, les organismes proposant des services multiples ou spécialisés, les centres pour personnes âgées, les coalitions communautaires, ainsi que les maisons de quartier et les cercles de quartier. Les organismes de SCA offrent des programmes, des aides et des services qui permettent aux personnes âgées de vieillir chez elles, de conserver leurs liens sociaux et de s'épanouir au sein de leur communauté. Elles sont ancrées dans la communauté et reposent sur la confiance, les relations, ainsi qu'une connaissance et une compréhension approfondies de la communauté ».

But et objectifs

La discussion s'est appuyée sur une approche axée sur le développement communautaire pour veiller à ce que les voix des personnes âgées et des prestataires de services puissent contribuer à l'élaboration de stratégies, d'approches et d'efforts de planification au niveau québécois et pancanadien. Les questions soulevées par la consultation ont été élaborées pour refléter le contexte régional et s'appuyer sur les consultations précédentes qui s'étaient tenues au Manitoba, en Ontario, dans l'Île-Du-Prince-Édouard, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Colombie-Britannique et bien d'autres lieux encore. Environ 50 personnes ont participé à l'événement.

Les objectifs de la séance étaient les suivants :

- Que les personnes participantes puissent mieux appréhender l'idée d'un secteur provincial des SCA.
- Que les personnes participantes puissent construire une vision pour un secteur provincial des SCA au Québec.
- susciter l'envie chez les personnes participantes de consacrer du temps et de l'énergie au développement d'un secteur des SCA pancanadien.
- Que les personnes participantes puissent se projeter comme faisant partie d'un secteur pancanadien.
- Contribuer au développement d'un secteur pancanadien des SCA et le façonner.
- Identifier les prochaines étapes pour cette communauté au niveau provincial et pancanadien.

Les questions soulevées lors de la discussion sont disponibles en Annexe A.

Résultats : secteur des SCA au Québec

La première séance de travail s'est concentrée sur la construction d'un secteur des SCA au Québec et a examiné les défis, les opportunités, les points forts et la vision souhaitée pour l'avenir.

Défis

Interrogées sur les défis auxquels sont confrontées les personnes âgées d'expression anglaise au Québec, les personnes participantes ont mis en évidence toute une série d'obstacles qui entravent l'accès aux SCA. De nombreuses personnes âgées ont de faibles revenus, font face à de l'insécurité alimentaire et ne parviennent pas toujours à satisfaire leurs besoins fondamentaux; autant de facteurs pouvant rendre difficile l'accès aux programmes et aux services. Le transport figure parmi les obstacles fréquemment cités, en particulier dans les zones rurales ou les petites villes, où les distances, les restrictions pouvant être liées à une absence de mobilité, les conditions de conduite hivernales et les critères complexes des propositions de transport adapté rendent difficile la participation aux activités ou le respect des rendez-vous.

Les barrières linguistiques, notamment l'absence de services en anglais dans les régions majoritairement d'expression française et le manque de soutien en matière de traduction, isolent davantage les personnes âgées et réduisent leur recours aux services. L'isolement social s'accroît lorsque les personnes âgées perdent le lien les unissant avec les institutions ou leur communauté, comme les églises ou les organismes locaux, et lorsque le nombre de bénévoles disponibles pour offrir un soutien ou une aide se fait plus rare. Les personnes participantes ont également souligné que l'exclusion numérique constituait une préoccupation croissante, notant que certaines personnes âgées n'ont pas les moyens d'acheter des appareils ou manquent de confiance pour utiliser des plateformes comme Zoom. Parmi les autres défis, on peut citer le sous-financement des programmes, le financement principalement à court terme ou lié à des projets, le manque de personnel et les limites en matière d'infrastructures, notamment des bâtiments non accessibles et un nombre limité d'espaces communautaires.

Opportunités

Les personnes participantes ont identifié de nombreuses opportunités pour consolider les SCA. Elles ont cité notamment des partenariats avec d'autres organismes pour combler les lacunes dans certains services, une offre de programme flexible et accessible à la fois en présentiel et en ligne, le recours à des bénévoles et à des programmes étudiants pour les visites à domicile et l'engagement communautaire, ainsi que la mise en œuvre d'activités intergénérationnelles avec les écoles ou les groupes de jeunes. Le développement de pôles d'information centralisés, l'amélioration des services de traduction et d'assistance linguistique, la création d'espaces plus inclusifs et la mise en relation des services municipaux et communautaires ont également été cités comme des moyens de renforcer l'accessibilité et le soutien social. Les personnes participantes ont souligné que la collaboration, les évaluations des besoins et les initiatives de sensibilisation peuvent contribuer à garantir que les programmes soient adaptés, équitables et durables, tout en favorisant la création et le maintien de liens communautaires plus forts pour les personnes âgées.

Points forts

Les personnes participantes ont identifié plusieurs points forts dans le secteur des SCA pouvant gagner à être étendus à plus grande échelle afin de consolider le système provincial. La mise en place de collaborations et de partenariats a été fréquemment citée comme facteur central de réussite, notamment les collaborations entre organismes pour combler les lacunes en termes d'offre de services, les partenariats avec les écoles pour mobiliser les élèves et les mises en relations avec les membres de la communauté pour offrir des programmes dirigés par les personnes âgées. Les initiatives intergénérationnelles et le partage des ressources ont été citées comme des solutions efficaces afin d'étoffer l'offre de services tout en réduisant les doublons.

Les tables rondes communautaires et les foires et expositions, comme Table 50 ans et +, offrent aux organismes l'occasion de se rencontrer, de partager de l'information et de coordonner les programmes sur toute la région. Les plateformes et programmes en ligne ont permis d'étendre la portée de l'offre, en particulier pour les personnes aidantes et les personnes âgées qui ne sont pas en mesure de venir en présentiel, réduisant ainsi l'isolement. Les échanges encadrés et les réunions de communautés de pratiques, au plan régional et national, permettent aux organismes d'apprendre les uns des autres et de réfléchir à des stratégies efficaces. Parmi les moyens particulièrement efficaces de mettre à disposition les offres de services, assurer le maintien de la mobilité et la promotion d'un plus grand engagement social ont beaucoup été cités les programmes qui impliquent et soutiennent directement les personnes âgées, tels que les cliniques de bien-être adaptées, les programmes d'activité physique destinés aux personnes ayant des besoins en réadaptation, les cours d'initiation visant à faire découvrir de nouvelles activités aux personnes âgées et les initiatives de prescription sociale.

Les programmes alimentaires, les réseaux de bénévoles, et les soutiens communautaires informels, comme le covoiturage et le partage de repas, contribuent à consolider le secteur en répondant à des besoins sociaux, tout en favorisant un sentiment d'appartenance. La centralisation des services d'orientation et de ceux permettant un accès à l'information, ainsi que les calendriers d'événements coordonnés, ont également été jugés essentiels pour garantir un accès équitable, éviter les conflits d'horaires et permettre aux personnes âgées de profiter des activités proposées tant au niveau local que régional.

Vision souhaitée pour l'avenir

Les personnes participantes ont évoqué la vision d'un avenir où les SCA bénéficieraient de financements adéquats, d'une stabilité et de la possibilité de se concentrer sur leur soutien aux personnes âgées afin qu'elles puissent vivre de manière autonome et avec dignité. Elles ont mis en avant la nécessité d'une meilleure offre salariale et une réduction du roulement du personnel, ainsi que des financements de base accrus pour les programmes existants, plutôt qu'une pression constante afin d'en créer de nouveaux. L'une des principales priorités qui a été citée était le renforcement de la stabilité financière tant des organismes que des personnes âgées, en leur fournissant des ressources suffisantes pour répondre aux besoins en matière de logement, de soins à domicile et d'accessibilité, notamment la préparation des repas, le ménage et l'accès à des services à domicile abordables. La mise en place de pôles centralisés offrant un soutien en

matière de santé, d'un meilleur accès aux renseignements et d'espaces dédiés aux activités a été jugée essentielle, tout comme l'amélioration des transports, la promotion de la culture numérique et la mise en place de lignes téléphoniques dédiées, afin de garantir un accès équitable aux services. Les personnes participantes ont aussi noté l'importance de programmes intergénérationnels, du lien social, et des activités portant sur la prévention, qui soutiennent le bien-être physique, cognitif, et mental, afin d'aider les personnes âgées à vieillir bien et maintenir leur indépendance. Elles ont souligné l'importance de programmes bénévoles solides, bénéficiant d'une coordination efficace, d'un soutien municipal et de stratégies de rétention afin d'assurer la pérennité des services. Cette vision prévoit des espaces communautaires d'entraide mutuelle, où la stigmatisation liée au déclin cognitif est moins présente, et où des initiatives adaptées aux personnes atteintes de démence, notamment inspirées des modèles scandinaves, seraient mises en œuvre. Dans l'ensemble, les personnes participantes ont imaginé un système collaboratif, facile d'accès et bienveillant qui permette aux personnes âgées de maintenir leur lien social, d'être actives et soutenues au sein de leur communauté aussi longtemps que possible.

Résultats : secteur des SCA pancanadien

Définition des SCA

En réfléchissant à la définition des SCA, les personnes participantes ont identifié plusieurs éléments à ajouter et modifier afin de mieux rendre compte de l'ampleur et de la portée du secteur.

Quoi ajouter :

- Des services de soutien à domicile comme des aides au ménage, pour l'épicerie, l'accompagnement lors de rendez-vous médicaux, et des financement pour les organismes communautaires afin qu'ils puissent offrir ces services.
- Un soutien bilingue lors de rendez-vous médicaux et pour remplir et consulter les documents.
- Des programmes de divertissement et intergénérationnels, dont les clubs de lecture, les groupes de discussion et les activités sociales.
- Des programmes alimentaires comme les portages de repas à domicile de Meals on Wheels (Popote roulante), en particulier dans les zones rurales.
- Un soutien technologique, notamment avec Zoom et d'autres outils numériques.
- Une mention explicite de la couverture provinciale et l'inclusion de la communauté d'expression anglaise (par exemple, le CHSSN).
- La reconnaissance du rôle que peut jouer les SCA pour faire le lien entre le gouvernement, les municipalités et les organismes communautaires.
- L'inclusion des services sociaux, l'orientation vers des spécialistes et le soutien psychologique.
- Mettre l'accent sur « les soins et le soutien » comme la pierre angulaire des services plutôt que la « confiance ».

Quoi changer :

- Préciser ce que l'on entend par « connaissance et compréhension approfondies de la communauté » (culture, patrimoine et ressources locales actuelles).
- Préciser les services destinés aux personnes âgées mobiles et à celles qui sont en bonne santé mentale mais ont une mobilité moindre.
- Réduire les doublons en encourageant la collaboration entre les organismes afin de libérer des ressources pour répondre aux besoins non satisfaits.
- Intégrer le rôle des coalitions communautaires et des tables de concertation dans la coordination des services.
- Mettre en avant les résultats mesurables et la portée des SCA en ce qui concerne les lacunes du système de santé, y compris les économies qu'ils permettent de réaliser.

Définir le succès et déterminer la portée

Les personnes participantes ont identifié plusieurs priorités pour soutenir le secteur des SCA au niveau pancanadien. L'accent a été mis sur un financement accru et flexible, notamment pour les transports, l'aide à domicile, la livraison d'épicerie, les programmes de littéracie et les ateliers créatifs visant à faire participer les personnes âgées de manière innovante. La reconnaissance de ce secteur au niveau des politiques nationales a été notée comme très importante, en particulier la nécessité de valoriser les personnes aidantes et de garantir un financement opérationnel durable, qui tienne compte de la demande croissante liée au vieillissement de la population. Les personnes participantes ont souligné l'importance d'harmoniser les possibilités de financement entre les programmes provinciaux et fédéraux, tout en permettant aux organismes de collaborer et de partager leurs ressources pour combler les lacunes, notamment en matière de services en anglais et de soutien aux personnes âgées isolées. L'accès à des programmes faciles d'usage, une orientation simplifiée pour les patients et la mise en place de pôles de services intégrés ont été jugés essentiels, tout comme les innovations en matière de modèles de logement, de cohabitation intergénérationnelle et de soutien aux personnes âgées souhaitant rester chez elles en toute sécurité et en toute autonomie. Le renforcement du secteur passe également par le partage des connaissances au niveau national, la collaboration avec les collègues d'expression française et d'autres communautés diverses, la mobilisation des jeunes et du secteur de l'éducation, ainsi que l'établissement de liens avec des organismes extérieurs au secteur du vieillissement, afin de mettre en commun l'information, de partager les ressources et d'amplifier les efforts de défense des intérêts à l'échelle du pays.

Appel à agir pour soutenir la vision désirée des SCA au Canada

La réussite du secteur pancanadien des SCA se traduirait par une amélioration de la prestation de services et par une collaboration accrue entre les organismes, les gouvernements et les groupes communautaires. Elle serait mesurable grâce à des données claires démontrant que les services sont utilisés, indiquant que les besoins sont satisfaits, ainsi que par des recherches identifiant les lacunes restantes et permettant l'élaboration de politiques. Les indicateurs mesurant la portée porteraient notamment sur une augmentation des emplois chez les personnes aidantes et les personnes fournissant un travail de soutien, une diminution du nombre de personnes isolées, de meilleurs moyens de transport permettant aux personnes âgées d'accéder aux services, et un plus grand nombre de personnes âgées vieillissant au sein de leur communauté plutôt qu'en soins de longue durée de manière prématurée.

Le succès se traduirait également par la création de nouveaux réseaux et initiatives, par une augmentation du partage des connaissances et des meilleures pratiques entre membres et partenaires du secteur, ainsi que par un sentiment d'appartenance plus fort chez les personnes âgées et le personnel des SCA. D'autres indicateurs incluent l'amélioration de la santé mentale, la réduction de la stigmatisation, des transitions plus efficaces vers la retraite, une meilleure sensibilisation du public aux services destinés aux personnes âgées, une couverture médiatique accrue et la reconnaissance du Canada comme un pays doté d'un solide filet de sécurité sociale pour les personnes âgées. Des témoignages et des mesures avant-après pourraient permettre de valider davantage l'efficacité des programmes, tandis que des initiatives telles que les médecins de proximité, les programmes de santé préventive et le partage de modèles efficaces renforceraient la viabilité à long terme et l'accès équitable dans toutes les régions.

Conclusion

La consultation a conforté l'idée que les organismes de SCA constituent un élément essentiel de l'infrastructure sociale des communautés d'expression anglaise du Québec ; ils jouent un rôle central pour aider les personnes âgées à conserver des liens sociaux, leur autonomie et à rester activement engagées au sein de leur communauté. Ces organismes répondent à des besoins de plus en plus complexes et croissants, tout en évoluant dans un contexte de financement restreint et un paysage fragmenté en matière de services.

Il existe un fort consensus parmi les personnes participantes concernant la nécessité de mettre en œuvre un secteur des SCA mieux coordonné, doté de ressources suffisantes et intégré, reconnu tant au niveau provincial que national. Le renforcement de ce secteur nécessitera des investissements soutenus dans ses financements de base, une stabilité de la main-d'œuvre, des aides au transport et de l'accessibilité, ainsi que des systèmes de navigation centralisés, tout en maintenant des investissements continus dans l'innovation communautaire, les partenariats et les approches intergénérationnelles.

Au final, les personnes participantes ont formulé une vision claire d'un secteur des SCA collaboratif, équitable et centré sur la personne, qui réduit l'isolement, améliore l'accès aux soutiens essentiels et permet aux personnes âgées de vieillir au sein de leur communauté dans la dignité, en toute autonomie et avec un sentiment d'appartenance. Ces perspectives constituent une base solide pour faire progresser un secteur plus coordonné et plus réactif au sein des communautés d'expression anglaise du Québec, tout en contribuant à un apprentissage plus large sur l'intégration des systèmes et les approches communautaires. Grâce à une direction et des partenariats soutenus, le secteur des SCA est bien placé pour bâtir un système plus connecté et plus résilient, qui reflète les voix et les besoins des personnes âgées ainsi que des organismes qui les soutiennent.

Annexe A : Questions soulevées lors de la discussion

Partie I questions pour ouvrir la discussion : perspectives québécoises

Question #1 : Selon vous, quels sont les principaux défis et où se situent les opportunités en matière de services communautaires aux aînés (SCA) au Québec?

Question #2 : Sur quels points forts ou facteurs de réussite du secteur des SCA peut-on s'appuyer pour créer un réseau provincial plus solide?

Question #3 : Dans une perspective de 3 à 5 ans, à quoi ressemblerait un secteur des SCA solidement établi au Québec pour les personnes âgées, les organismes et les communautés?

Part II questions pour ouvrir la discussion : perspectives pancanadiennes

Question #4 : Lorsque vous réfléchissez à la définition des SCA (définition fournie ci-dessus), quel élément vous semble manquer ou qu'ajouteriez-vous?

Question #5 : Si nous imaginons un secteur des SCA pancanadien, à quoi ressemblerait la réussite de ce secteur? Comment saurions-nous que nos actions ont une portée?

Question #6 : Quels types de soutiens ou d'initiatives à l'échelle pancanadienne contribueraient le mieux à renforcer les SCA au Québec?

Annexe B : Liste des personnes participantes

Cet événement n'a pas établi de liste des personnes participantes.