

# Forum des aînés

Une consultation avec le député Marc Serré, notre invité spécial



Le 3 août 2017  
Centre pour les aînés Allan Reuter, Cambridge

**BRYAN MAY**

Député de Cambridge

# Introduction

Bonjour mes voisins,

Le présent rapport provient du forum des aînés tenu à Cambridge le 3 août 2017.

Ce forum a réuni des gens de tous les horizons qui sont venus discuter d'enjeux importants qui touchent les aînés, comme le vieillissement, les soins, l'accessibilité, le logement et la stabilité financière. Plus de cinquante résidents sont venus exprimer leurs interrogations, leurs préoccupations et leurs idées susceptibles d'améliorer la vie des aînés, tandis que plusieurs autres y ont participé par courriel et lors d'entretiens en personne. Des participants sont venus et ont contribué non seulement à l'amélioration de leur situation personnelle, mais également à celle des aînés de demain.

Les participants se sont dits très préoccupés par les problèmes auxquels sont actuellement confrontés les aînés, notamment en ce qui concerne la pénurie de logements, les difficultés financières, la stigmatisation de la communauté, l'accès aux services et aux soins de santé, l'inclusion sociale et l'abordabilité des aliments nutritifs. Le Canada est un pays progressiste et bienveillant qui offre de nombreux programmes et services aux aînés, mais nous savons qu'il y a encore du travail à faire, en particulier pour inciter les aînés à trouver des solutions aux problèmes auxquels ils sont confrontés.

Le présent rapport a été distribué à d'autres députés, dont Marc Serré, député de Nickel Belt, qui a eu l'amabilité de se rendre à Cambridge pour participer à ce forum. Le député Serré a joué un rôle déterminant en mettant les aînés au premier plan à la Chambre des communes en présentant une motion d'initiative parlementaire. J'espère que le Forum de Cambridge lui a été aussi instructif qu'il l'a été pour moi, et je le remercie de sa participation et de ses efforts soutenus pour défendre les droits des aînés à l'échelle nationale.

Ce rapport sera également présenté à l'honorable Jean-Yves Duclos, ministre responsable de bon nombre des questions qui sont soulevées dans le présent rapport, en espérant qu'il apportera un éclairage à ses activités et à son processus décisionnel au cours des prochains mois.

Je prends très au sérieux les questions soulevées dans ce rapport et je sais qu'il en va de même pour notre gouvernement. Je suis heureux de voir notre gouvernement travailler en collaboration avec tous les ordres de gouvernement, les entreprises, les organismes à but non lucratif, les organisations, les chercheurs, les familles et les particuliers en vue de trouver des solutions à certains des problèmes soulevés au cours de notre conversation, et j'espère que le présent rapport lui sera utile.

Je tiens à remercier les gens de Cambridge, de North Dumfries et de North Brant qui ont participé à ce forum. Les questions qui ont été abordées sont cruciales pour les aînés, et leur importance ne fera que s'accroître avec l'évolution démographique qui se maintient au rythme du vieillissement de la population. J'espère que les connaissances partagées lors de cet événement aideront notre gouvernement à mieux comprendre les besoins des aînés de l'ensemble des collectivités du Canada. J'espère que les participants se reconnaîtront dans ce rapport et que leurs voix y trouveront un écho.

Je tiens à remercier les organisations qui ont contribué à la réalisation de ce Forum des aînés, de même que le Centre Allan Reuter de la ville de Cambridge et le député Marc Serré (et son personnel). Je vous en suis très reconnaissant.

Sincères salutations,

Le présent rapport est divisé en grandes catégories de commentaires, à l'image de la structure même de la consultation. Les participants ont été invités à se diviser en groupes pour discuter de questions générales et ouvertes et fournir une rétroaction écrite. Ces observations ont été regroupées avec les mémoires des médias sociaux, les courriels, les appels téléphoniques et les résultats des entretiens en personne avec les électeurs qui n'ont pas pu participer au Forum des aînés le jour où il a eu lieu.

Bien que certaines idées et certains commentaires découlent directement des compétences municipales et provinciales, ils ont été inclus dans le présent rapport parce qu'ils sont importants et qu'ils permettent d'aborder les questions importantes qui ont été soulevées dans un contexte élargi.

# Discussion

## Le logement

**Les aînés ont des besoins particuliers en matière de logement à prix abordable. Que peut-on faire pour aider les aînés à avoir accès à des logements à prix abordables?**

Les participants ont parlé de la nécessité de maintenir le soutien aux soins de longue durée, en particulier pour les aînés ayant des besoins complexes, et de maintenir des normes élevées dans les établissements de soins de longue durée qui sont gérés par le secteur privé et par le gouvernement.

Un certain nombre de participants ont exprimé des inquiétudes au sujet des aînés qui se retrouvent sans pension ou qui ne disposent pas de ressources financières adéquates à la retraite. Ils ont indiqué que le coût élevé du logement, y compris dans les établissements de soins de longue durée et les logements de transition, était un problème même pour certaines personnes âgées qui touchent une pension et qui sont financièrement autonomes à la retraite.

Ils ont également dit craindre que les municipalités ne fassent pas le travail de planification nécessaire pour loger adéquatement les aînés à l'avenir. Plus particulièrement, ils ont indiqué qu'il fallait veiller à ce que les municipalités planifient le logement des aînés dès la mise en œuvre des plans d'aménagement.

Des participants ont également parlé de l'importance des soins à domicile pour les aînés qui vivent de façon autonome, et de la capacité de les maintenir le plus longtemps possible chez eux. Pour faire écho à ce commentaire, ils ont demandé que soient améliorés les soins à domicile afin que les gens puissent vieillir à la maison.

Les participants ont dit souhaiter recevoir des renseignements supplémentaires au sujet d'un programme de la Colombie-Britannique qui permet aux aînés d'obtenir une réduction d'impôt foncier, car les taxes sont perçues comme un facteur clé de la pression financière exercée sur les aînés, plus particulièrement lorsqu'ils possèdent une maison. Il importe que les aînés à faible revenu puissent entretenir leur résidence, d'où l'intérêt que suscitent chez les aînés les programmes offrant des services d'entretien et des réductions d'impôt foncier.

Un autre thème exploré a trait à la nécessité d'accroître le nombre de logements abordables au Canada. En effet, on ne construit pas suffisamment de logements actuellement pour répondre à la demande. Il n'y a pas assez de logements disponibles, et surtout, il n'y a pas de logement à prix abordable à proximité des services médicaux, des centres commerciaux et des centres récréatifs pour les personnes âgées. Les participants ont également souligné que le logement devait être intergénérationnel, qu'il ne devrait pas être exclusivement destiné à des aînés.

On a également discuté de la possibilité d'offrir un crédit d'impôt aux propriétaires qui mettraient leurs logements non habités à la disposition des aînés, de sorte qu'ils pourraient se loger à un prix abordable, sans compter que cette mesure augmenterait le nombre de logements disponibles.

**Bien des personnes âgées souhaitent vieillir chez elles et y demeurer le plus longtemps possible. Que peut faire le gouvernement fédéral pour que les aînés puissent plus facilement passer leurs vieux jours chez eux?**

Un autre thème important qui a été abordé concerne la possibilité pour les aînés de vieillir chez eux et les moyens à prendre pour y parvenir. À cet égard, les participants ont notamment proposé l'élargissement des services offerts dans les Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) et le financement de visites à domicile, lorsque les aînés ne sont pas en mesure de se rendre dans ces centres.

Dans un même ordre d'idées, les participants ont fait valoir que le logement et les services de logement devraient être regroupés et que les services destinés aux aînés devraient être simplifiés. Les participants ont également discuté des subventions à la rénovation, comme l'installation de dispositifs de sécurité ou de monte-escaliers, qui pourraient aider les aînés à vieillir chez eux.

Les participants ont abordé la question des groupes d'aînés qui ont besoin d'une attention particulière, comme les anciens combattants et les familles d'anciens combattants décédés; ces derniers ont besoin de soutien et devraient être pris en considération à l'étape de l'élaboration des programmes.

Enfin, même si les aînés désirent vieillir chez eux, certains souhaitent quitter la maison familiale pour habiter un plus petit logement, tout en continuant à vivre de façon autonome, mais ils ont manifesté le désir d'avoir plus d'options à cet égard. Il faudrait plus de maisons de petite taille qui conviennent au style de vie et aux besoins des aînés (p. ex., un nombre limité de marches et des espaces facilement accessibles).

**Les aînés comptent souvent sur la vente de leur maison pour assurer leur sécurité financière plus tard dans la vie. Que peut-on faire pour les aider à vendre plus facilement leur maison et pour que leurs épargnes leur permettent de demeurer financièrement indépendants?**

La sécurité financière des aînés est également un thème qui a été abordé. De nombreux participants ont fait remarquer que, dans l'ensemble, moins de personnes âgées que par le passé ont une maison à vendre pour financer leur retraite. Ils ont ainsi fait valoir que le gouvernement devrait chercher d'autres moyens de financer les pensions de retraite pour garantir des ressources financières adéquates aux personnes âgées qui vivent de longues années de retraite. Tous les participants étaient d'avis qu'il faudrait augmenter les crédits d'impôt et l'épargne-retraite pour venir en aide aux aînés.

Des participants ont souligné que de nombreux aînés s'accrochent trop longtemps à leur grande maison et qu'il est difficile de les convaincre de vendre. On propose que le gouvernement ou la Canada's Association for the Fifty-Plus publie un guide sur les parents vieillissants pour les aider ainsi que leur famille à s'adapter à ces changements.

Par ailleurs, les participants ont nettement l'impression que les membres de la famille des aînés devraient recevoir une formation et qu'un protecteur du citoyen ou un défenseur des droits ainsi qu'un médiateur devraient être nommés pour leur venir en aide lorsque vient de temps de prendre des décisions difficiles au nom de leurs parents vieillissants.

Notons que certaines personnes âgées se trouvent dans une situation particulièrement difficile, car elles ne peuvent se permettre ni de rester ni de déménager. Les déménagements peuvent coûter cher, et l'acquisition d'une nouvelle propriété ou d'un nouveau logement de plus petite taille peut coûter tout aussi cher que l'entretien d'une grande maison, même si elle est déjà payée et qu'il n'y a plus d'hypothèque à payer. Cela peut placer les aînés dans une situation difficile, car l'une ou l'autre option peut se révéler coûteuse.

# Accès à l'information et aux services

**Y a-t-il des circonstances où la technologie constitue un obstacle important pour les aînés qui doivent avoir accès à des services ou à des renseignements du gouvernement fédéral? Que peut-on faire pour que la technologie soit un outil et non une barrière à la prestation de services ou de renseignements?**

Beaucoup d'aînés n'ont pas accès à Internet ou ils ont de la difficulté à s'en servir, ce qui signifie qu'il leur est difficile d'obtenir les services et les renseignements qui sont importants pour eux.

Les participants ont fait remarquer que les services Internet ne cessent d'évoluer et qu'il est donc particulièrement difficile pour les aînés de suivre le rythme. Or, les fournisseurs de services devraient faire des efforts pour éliminer ces obstacles. Qui plus est, les personnes âgées veulent parler à un agent en personne, et non pas à des systèmes automatisés ou à des machines, plus particulièrement lorsqu'elles appellent pour obtenir de l'aide.

Les participants ont également indiqué que les services téléphoniques (comme le 911, le 411 ou le 211) sont particulièrement utiles pour personnes âgées, d'autant plus que ces services ont des « navigateurs » pour leur venir en aide. Ils ont par ailleurs mentionné que d'autres programmes et services du genre étaient nécessaires pour aider les aînés à obtenir, au même endroit, les renseignements dont ils ont besoin.

En outre, les aînés ont dans bien des cas besoin d'une assistance technique. Les sites Web devraient être plus clairs et les concepteurs devraient utiliser de plus grandes polices de caractères. De nombreux aînés auraient également besoin de nouvelles compétences et d'outils techniques pour accéder à ces sites, configurer les ordinateurs de manière à afficher de plus grandes polices de caractères et utiliser des outils d'accessibilité comme les lecteurs d'écran.

Pour certains aînés, la technologie n'est tout simplement pas une option et c'est pourquoi les participants ont encouragé les gouvernements et les services à offrir systématiquement la possibilité de remplir les formulaires sur papier et de veiller à ce que les barrières linguistiques n'empêchent pas les aînés (p. ex. ceux qui ne parlent que le portugais, comme à Cambridge, plus particulièrement) d'avoir accès aux services.

Même lorsqu'on a recours à la presse écrite pour communiquer avec les aînés, les renseignements ne parviennent pas toujours jusqu'à eux. Les personnes âgées vivent habituellement dans des appartements, des condominiums, des maisons de retraite et des maisons de soins infirmiers, et ces lieux de résidence ne permettent malheureusement pas la distribution de courrier et d'imprimés de façon aussi fiable que dans les maisons privées.



**Existe-t-il des programmes ou des services particulièrement difficiles d'accès pour les aînés? Que peut-on faire pour leur en faciliter l'accès?**

Comme il est particulièrement difficile pour les personnes âgées d'avoir accès à certains services, une attention particulière devrait donc être accordée aux points suivants :

- L'accès à des services financiers, p. ex. le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse.
- L'accès aux soins médicaux.
- La création d'outils de communication qui permettent de repérer les services offerts dans la collectivité, p. ex. les guides d'activités communautaires.
- Les coordonnées d'une personne à qui il est possible de poser des questions.

## Finances

**Comment le gouvernement fédéral pourrait-il le plus efficacement venir en aide aux aînés en situation de pauvreté dans nos collectivités? Existe-t-il des moyens de les cibler précisément par des mesures de réduction de la pauvreté?**

Les aînés sont particulièrement préoccupés par leurs finances et les participants au Forum des aînés ont clairement formulé certaines recommandations pour améliorer la littératie financière, ainsi que les outils et les programmes financiers qui leur sont offerts. Bien des aînés craignent de manquer d'argent à la fin de leur vie, ce qui cause un stress immense. Davantage d'outils et de services financiers devraient être mis à leur disposition afin de les aider à acquérir ces connaissances et à atténuer ce stress.

Pour diverses raisons, certaines personnes âgées ne déclarent pas leurs impôts, mais ce faisant, nombre d'entre elles mettent leurs prestations et leur niveau de vie sérieusement en péril.

Même les aînés qui ont « fait ce qu'il fallait » toute leur vie, qui ont fait des économies et qui ont participé à un régime de retraite de l'employeur sont exposés à des risques en raison de règles injustes régissant les régimes de pension d'entreprises. Bien des personnes âgées se disent préoccupées par le manque de mesures et de protections gouvernementales pour veiller à que les régimes de retraite privés soient entièrement capitalisés et qu'ils protègent les aînés qui ont cotisé à ces régimes pendant de nombreuses années.

Les participants ont fait remarquer que les personnes dont le revenu est inférieur à 20 000 \$ par année ne devraient pas payer d'impôt, quel que soit leur âge, et que de nombreux aînés se situaient dans cette fourchette. Des discussions ont également eu cours à propos de la réduction de la taxe de vente harmonisée (TVH), de l'impôt des aînés, des frais d'utilisation des établissements privés et publics et de la TVH sur les biens et services destinés aux aînés.



Des participants ont indiqué que même si le Régime de pensions du Canada (RPC) avait été bonifié, de nombreux aînés actuellement à la retraite ne verront pas leurs prestations augmenter pour autant. Une discussion a par ailleurs suivi sur la nécessité d'augmenter dès maintenant les fonds de retraite des aînés déjà à la retraite qui éprouvent des difficultés à joindre les deux bouts. Certaines idées ont été lancées pour venir en aide aux aînés à cet égard, y compris la bonification du Supplément de revenu garanti ou l'augmentation des prestations du RPC et de la SV.

Enfin, des améliorations globales devraient être apportées à l'éducation financière et à la littératie des aînés. Nombre d'entre eux n'ont tout simplement pas les outils dont ils ont besoin pour comprendre leurs finances et s'assurer qu'ils prennent les bonnes décisions financières en fonction de leur situation.

### **Quelles améliorations peut-on apporter au Régime de pensions du Canada (RPC) pour qu'un plus grand nombre d'aînés aient les moyens financiers de réussir leur retraite?**

Bien que la plupart des participants aient reconnu les contraintes liées à la bonification du Régime de pensions du Canada, une recommandation presque universelle consistait à bonifier le régime pour augmenter les prestations. Les participants ont également recommandé que les prestations de ce régime soient non imposables et versées sans retenues.

Certains participants ont également souligné qu'il était difficile de passer d'un programme d'invalidité, comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), au RPC. Les personnes âgées handicapées retirent souvent moins d'argent du RPC qu'elles n'en tiraient auparavant dans le cadre du POSPH.

De nombreux participants ont recommandé que les participants au régime soient autorisés à investir dans le RPC, tout comme ils investissent dans des actifs, comme une maison, afin d'augmenter leurs prestations du RPC.

### **Que peut faire le gouvernement fédéral pour améliorer la prestation de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Supplément de revenu garanti (SRG) aux aînés? Comment améliorer la SV et le SRG?**

Bien que la plupart des aînés aient recours aux programmes de la SV et du SRG, de nombreux participants ont signalé des problèmes d'accès aux programmes. En particulier, ils aimeraient que les gouvernements fédéral et provinciaux collaborent plus efficacement en vue de promouvoir et d'administrer le processus de demande associé à ces programmes.

Les participants ont communément recommandé d'augmenter les prestations de SV et de SRG pour les aînés qui en ont besoin, tout en diminuant les prestations pour les aînés qui bénéficient d'une plus grande stabilité financière.

Les participants ont recommandé que les jeunes (et les Canadiens d'âge moyen) soient mieux informés sur l'importance d'épargner en vue de la retraite et sur les divers moyens d'épargner qui sont disponibles, afin d'éviter que les générations futures n'aient à faire face aux mêmes défis financiers que ceux auxquels les aînés sont actuellement confrontés.



# Accessibilité

**L'accessibilité est cruciale afin que les aînés se déplacent dans leur collectivité et profitent des services. Que peut faire le gouvernement fédéral afin d'améliorer l'accessibilité?**

La plupart des problèmes d'accessibilité soulevés touchent le transport collectif. Les participants ont souligné l'accès très limité en milieu rural, surtout pour le transport entre les hôpitaux ou cliniques médicales et le domicile. Tandis que les aînés habitant en milieu urbain ont en général accès au transport collectif pour se rendre à leurs rendez-vous médicaux, ceux du milieu rural ne jouissent pas de cet avantage, notamment pour les consultations avec un spécialiste dans un secteur qu'ils ne connaissent pas.

De nombreux aînés considèrent le coût d'un taxi excessif et se tournent donc vers le transport collectif, dont le service est parfois irrégulier en milieu rural. De nombreuses municipalités fournissent un service de transport adapté, mais pas forcément en région rurale. Les participants ont recommandé un programme d'assistance pour ces rendez-vous, soit grâce à un transport collectif amélioré, à des taxis subventionnés ou à un programme de chauffeurs bénévoles.

**Comment le gouvernement fédéral peut-il améliorer l'octroi de subventions d'accessibilité aux organismes?**

Les participants reconnaissent les bienfaits dans les collectivités de programmes de subventions tels que le FPA et Nouveaux Horizons, mais ont souligné l'importance de répartir l'aide financière entre différents organismes plutôt que de l'offrir répétitivement aux mêmes organismes et programmes.

On a aussi recommandé de normaliser davantage les programmes de subventions et de les régulariser pour permettre aux organismes de prévoir plus efficacement leur budget à l'avenir.

# Questions ouvertes

## **Y a-t-il d'autres façons pour le gouvernement fédéral d'améliorer la vie des aînés canadiens?**

Les participants ont souligné le stress ressenti par certains aidants naturels et ont recommandé de leur offrir davantage de mesures de soutien, y compris des fonds pour leur permettre un répit sans toutefois qu'ils aient à déboursier pour l'embauche d'une aide extérieure.

Certains participants ont également fait remarquer que des aînés prennent soin de leurs petits-enfants sans obtenir le soutien adéquat. On a donc recommandé de fournir une aide financière supplémentaire aux aînés qui agissent à titre de premier fournisseur de soins auprès d'un enfant.

## **Comment peut-on accroître la participation des aînés dans leur collectivité? En favorisant leur participation à des programmes et à des activités communautaires, et en les mettant en relation entre eux, par exemple.**

Pour encourager la participation des aînés dans leur collectivité, les participants ont proposé d'élaborer un programme de jumelage des aînés et de mentorat par les pairs. Un tel programme encouragerait les aînés à cultiver une amitié avec des pairs dans la même situation, et à prendre part à des programmes et à s'engager auprès d'organismes en compagnie d'amis.

# Conclusion

Le logement représente l'une des inquiétudes les plus grandissantes en ce qui a trait aux aînés. Compte tenu de la vitesse à laquelle grandit la population vieillissante au Canada, le besoin de résidences avec services et de logements abordables pour les aînés s'est considérablement accru.

Le Forum a permis de recueillir d'excellents commentaires sur de nombreuses questions touchant les aînés, y compris les questions financières, d'accessibilité et de logement. Nous attribuons ce succès à la forte représentation d'organismes de services sociaux locaux et de citoyens engagés, dont de nombreux aînés. Nous remercions tous les participants pour leur contribution et leur énergie positive.

Les Canadiens et les Canadiennes méritent une retraite dans la dignité. Les questions touchant les aînés doivent être prises en compte tandis que nous mettons en œuvre une stratégie nationale en matière de logement et d'autres mesures législatives qui auront une incidence intergénérationnelle importante.

Les idées et les recommandations formulées dans le présent rapport devraient contribuer à l'élaboration des politiques à tous les niveaux de gouvernement au Canada, et aider les millions d'aînés canadiens à vivre mieux.

Tout commentaire et toute question ou idée concernant le rapport peuvent être communiqués au bureau du député Bryan May :

519-624-7440  
bryan.may@parl.gc.ca  
BryanMayMP.ca