

## Les collectivités amies des aînés

**Une collectivité amie des aînés est dotée de politiques, de services, d'aménagements et de structures qui assurent un soutien aux aînés et leur permettent de vieillir tout en demeurant actifs parce qu'ils tiennent compte de ce qui suit :**

- reconnaissance de la vaste gamme de capacités et de ressources des aînés;
- anticipation des besoins et préférences des aînés et capacité d'y répondre avec souplesse;
- respect des décisions et des choix de style de vie des personnes âgées;
- protection des personnes âgées qui sont les plus vulnérables;
- promotion de l'inclusion et de la contribution des personnes âgées dans tous les domaines de la vie communautaire.

Les huit domaines amis des aînés sont présentés ici sous forme de listes de contrôle pouvant être utilisées par les collectivités du Manitoba. Les listes de contrôle visent à aider à relever les caractéristiques amies des aînés et à mettre en évidence des questions qui pourraient être intégrées à un plan de mesures de réforme.

- Espaces extérieurs et immeubles
- Transport
- Logement
- Respect et inclusion sociale
- Participation sociale
- Communication et information
- Participation communautaire et emploi
- Soutien communautaire et services de santé

## **Que faut-il pour que les espaces extérieurs et les immeubles deviennent amis des aînés?**

### **1. Espaces extérieurs et immeubles**

**Décrivez votre expérience lorsque vous sortez de la maison pour prendre l'air, pour faire des courses ou pour rendre visite à quelqu'un.**

#### **Les entrées**

- sont accessibles et dégagées;
- sont bien éclairées;
- ont des rampes d'accès en pente pour fauteuils roulants;
- sont antidérapantes et munies d'un accès de plain-pied pour fauteuils roulants;
- et les portes sont faciles à ouvrir pour une personne avec un déambulateur ou en fauteuil roulant.

#### **Les trottoirs, sentiers et pistes**

- sont bien entretenus;
- sont continus, larges, antidérapants et dotés de bordures basses;
- sont déneigés rapidement : la neige est enlevée ou est entassée loin du chemin;
- sont pourvus de bancs accessibles et bien espacés, qui sont sécuritaires et bien entretenus.

#### **Le stationnement**

- Les stationnements sont sécuritaires pour la marche et déglacés afin de prévenir les chutes.
- Le stationnement disponible est bien entretenu et situé à proximité pour un accès facile.
- Il y a des zones pour déposer ou aller chercher une personne; celles-ci sont dégagées, bien indiquées et situées à des endroits pratiques.
- Il y a suffisamment de places de stationnement pour personnes handicapées.

#### **Les rues et passages pour piétons**

- sont bien entretenus;
- ont un éclairage suffisant;
- les passages pour piétons sont sécuritaires, antidérapants (surtout par temps de pluie), dotés d'indices visuels et auditifs et assez longs au feu vert;
- avec priorité pour les piétons, aux intersections et sur les passages.

**Décrivez votre expérience lorsque vous entrez dans des immeubles, comme des bureaux publics ou des magasins.**

**Les immeubles**

- Les portes d'entrée sont faciles à ouvrir pour une personne en fauteuil roulant ou poussant un déambulateur.
- Il y a des portes automatiques avec des boutons accessibles qui s'ouvrent assez longtemps pour permettre aux personnes en fauteuil roulant ou poussant un déambulateur d'entrer en toute sécurité.
- Il n'y a pas ou presque pas d'escaliers, à l'intérieur et à l'extérieur.
- Le revêtement de sol est antidérapant.
- Les toilettes sont situées au rez-de-chaussée.
- Les toilettes sont suffisamment grandes pour les fauteuils roulants, les déambulateurs et les poussettes.
- Les panneaux sont faciles à lire à l'intérieur et à l'extérieur.
- Il y a suffisamment de places assises pour que les clients se reposent ou utilisent vos services.
- Il y a des ascenseurs ou des rampes d'accès.
- Les escaliers sont sécuritaires et munis de rampes.
- Les services sont regroupés au même endroit, situés à proximité des lieux de résidence des personnes âgées (épiceries, églises, édifices gouvernementaux, centres communautaires, etc.).

**Les lieux publics et zones de repos**

- sont propres et accueillants;
- sont situés dans des endroits appropriés et en nombre suffisant;
- sont sécuritaires et bien entretenus.

**La sécurité**

- La police fait des patrouilles, et des conseils préventifs sont donnés aux collectivités pour favoriser la sécurité.
- Les quartiers sont bien éclairés.

## **Que faut-il faire pour que le transport devienne ami des aînés?**

### **2. Transport**

**Décrivez votre expérience de conduite automobile dans votre collectivité.**

#### **Les routes**

- Les routes sont bien entretenues, bien éclairées et dotées de panneaux de signalisation facilement lisibles.
- Les lignes de séparation sur la chaussée sont visibles.
- Il n'y a pas d'obstacle sur le réseau routier susceptible de gêner la visibilité des conducteurs.
- Les panneaux de signalisation et les intersections sont voyants et bien placés.
- Une formation des conducteurs, ainsi que des cours de rappel, sont mis sur pied pour tous les conducteurs.

#### **Le stationnement**

- Les parcs de stationnement et les stationnements dans la rue sont situés près des commodités.
- La réglementation est imposée pour les zones d'urgence et les espaces réservés aux personnes handicapées.
- Les aires d'embarquement et de débarquement sont disponibles, clairement identifiées, bien situées et en nombre suffisant.
- Suffisamment d'espaces de stationnement sont réservés aux personnes handicapées.

#### **Le déneigement**

- Les routes et les stationnements sont dégagés rapidement de la neige et de la glace.

## **Comment trouvez-vous le système de transport en commun de votre collectivité?**

#### **Les services de transports communautaires**

- Les services de transports communautaires sont abordables et accessibles.
- Des services de navette sont offerts aux aînés.
- Un réseau bénévole et informel de chauffeurs est disponible.

#### **Le transport adapté**

- Les personnes souffrant de handicaps ont accès à des services de transport fiables et abordables.

### **Les transports publics**

- Les transports publics sont commodes, accessibles et à prix raisonnable et permettent aux aînés de se rendre à différentes destinations pour leurs besoins quotidiens.
- Les coûts sont cohérents, affichés et raisonnables.
- Les transports publics sont fiables et fréquents, aussi le soir, les fins de semaine et jours fériés.
- Des informations complètes et intelligibles sur le réseau routier sont fournies aux usagers, ainsi que les horaires et les commodités pour demandes spéciales.
- Sans objet

### **Si vos besoins changent, quels sont vos choix de logement dans la collectivité?**

#### **Le choix de logement – Est-ce qu’il y a**

- divers logements appropriés et abordables, comme des unités résidentielles autonomes? des logements adaptés, des appartements, des condominiums et des maisons individuelles pour les aînés ayant un revenu fixe?
- des logements subventionnés qui sont disponibles?
- des logements adaptés aux aînés et aux personnes ayant des handicaps; par ex. accès pour les fauteuils roulants?

#### **L’information sur les services de transport**

- Les aînés peuvent avoir de l’information sur la gamme de services de transport (en commun et privé), notamment sur l’utilisation, l’accès, les horaires et les tarifs.
- L’information encourage l’utilisation du transport en commun et de modes de transport alternatifs par la collectivité
- Sans objet

### **Quelles améliorations faut-il faire pour que le logement soit ami des aînés?**

### **3. Logement**

#### **Votre logement est-il bien situé pour répondre à vos besoins et vous permettre de faire ce que vous voulez?**

##### **Vieillir chez soi – Est-ce qu’il y a**

- des logements situés à proximité des services?
- des services d’aide abordables offerts aux aînés pour leur permettre de rester chez eux?
- des logements adaptés qui sont offerts?
- des « systèmes d’alerte » à la disposition des aînés qui vivent seuls pour qu’ils puissent demander de l’aide au besoin?

**Parlez-nous de votre domicile; est-il agréable et sécuritaire? Est-ce qu'il y a**

- des espaces intérieurs, des pièces et des couloirs conçus sur le même plan pour permettre une plus grande sécurité et liberté de mouvements?
- des logements locatifs, tant publics que privés, bien entretenus et dignes de confiance?
- une entrée protégée et pourvue d'un système d'alarme?

**Êtes-vous en mesure d'entretenir votre domicile et d'y apporter des modifications comme vous le désirez? Est-ce qu'il y a L'entretien et les modifications**

- des services d'entretien général des maisons qui sont abordables, surtout pour les aînés ayant un revenu fixe?
- des services d'entretien général abordables ou gratuits (p. ex., pour l'entretien de la cour)?
- une assurance habitation abordable?
- de l'information relative aux programmes d'aide financière permettant d'apporter des modifications au domicile qui est mise à la disposition des aînés et facile à trouver?
- des options de transformations de l'habitat et un approvisionnement en vivres qui sont faisables et abordables?
- des fournisseurs d'entretien et de modifications à l'habitation abordables qui sont à l'écoute des besoins des aînés.

**Les soins de longue durée – Est-ce qu'il y a**

- des services abordables de soins de longue durée qui sont offerts, afin d'empêcher la séparation des familles et la nécessité de quitter son milieu?

**De quelle manière pouvons-nous faire preuve de respect et inclure les aînés dans les situations sociales?**

**4. Respect et inclusion sociale**

**De quelles façons votre collectivité fait-elle preuve ou non de respect envers vous en tant qu'aîné?**

**Les preuves de respect, de gentillesse et de courtoisie**

- La collectivité dans son ensemble fait preuve de respect à l'égard des aînés, notamment :
  - en s'adressant à eux de façon appropriée;
  - en sollicitant leur avis sur des questions liées à la communauté
  - en satisfaisant leurs besoins.
- Le personnel est courtois et serviable.
- Les personnes âgées sont présentes et représentées de façon positive et non stéréotypée dans les médias.

### **Le respect et l'interaction entre les générations**

- Il y a des activités communautaires qui rassemblent les générations, comme par ex. des activités récréatives, sociales, d'apprentissage continu (informatique) ou de bénévolat effectué par des grands-parents « honoraires »).
- Les enfants et les jeunes apprennent comment respecter et traiter les personnes âgées.
- Les écoles proposent de s'informer sur les conséquences du vieillissement humain et sur le témoignage des personnes âgées elles-mêmes en donnant l'occasion à ces dernières de s'investir dans des activités scolaires.

### **De quelles façons votre collectivité vous inclut-elle, ou omet-elle de vous inclure, en tant qu'aîné dans les activités et les manifestations?**

#### **Les collectivités inclusives**

- Les aînés sont sollicités pour participer à des réunions de conseils et autres activités de cet ordre, et leurs contributions sont reconnues.
- L'avis des aînés est régulièrement sollicité par les bénévoles, les services publics et commerciaux afin de mieux les servir.
- Des services et produits sont fournis par les services publics et commerciaux pour satisfaire à tous besoins et préférences.
- Dans le cadre d'une large communauté, des activités et des événements intéressent toutes générations en s'adaptant aux besoins et aux préférences selon l'âge.
- Les aînés moins en forme ont accès aux services publics et privés ainsi qu'aux aides bénévoles.

#### **Les activités ou prix de reconnaissance**

- La collectivité reconnaît la contribution (passée ou actuelle) des aînés par le biais d'activités ou de prix.
- Les aînés sont « célébrés » dans les médias (par exemple, on y présente leurs histoires)

## **De quelle façon peut-on faire en sorte que la participation sociale devienne amie des aînés?**

### **5. Participation sociale**

**Vous est-il facile de participer à des activités sociales dans votre collectivité?**

#### **Les événements et les activités**

- Divers événements et activités sont offerts aux aînés de tous âges, par ex. :
  - cours, artisanat et loisirs
  - activités physiques/récréatives
  - spectacles sportifs
  - événements dans des lieux de culte et des écoles
  - rassemblements où de la nourriture est offerte
  - événements et activités extérieurs
  - événements et activités intérieurs.
- Tous les événements et activités sont à la portée de tous les aînés.

#### **La prévention de l'isolement**

- Des visites à domicile sont prévues pour les personnes qui ne quittent pas la maison.
- Lorsque cela est approprié, un réseau d'entraide intègre les aînés qui ne sont généralement pas actifs.
- Les besoins des aînés qui ne souhaitent pas participer à la vie communautaire sont respectés.

**Parlez-nous de votre participation à d'autres activités, comme des activités éducatives, culturelles, récréatives ou spirituelles.**

#### **Le transport**

- Les événements et activités se déroulent dans des endroits desservis par des services de transports abordables et accessibles.

#### **L'importance de la famille**

- Les activités et les événements sont intergénérationnels et visent à attirer les personnes d'âges et de milieux différents.

#### **La promotion des activités**

- L'information sur les activités organisées est bien transmise aux aînés.
- Des détails sont fournis sur les options d'accessibilité et de transport.

## **Comment la communication et l'information peuvent-elles devenir davantage amies des aînés?**

### **6. Communication et information**

**Décrivez votre expérience lorsque vous tentez d'obtenir les renseignements dont vous avez besoin dans votre collectivité, par exemple à propos de services ou d'activités.**

**Cela comprend l'information que vous obtenez au téléphone, à la radio, à la télévision, par écrit ou en personne.**

#### **Les types d'information**

- De l'information est diffusée sur différents sujets d'intérêt pour les aînés, comme les activités locales, la santé et la sécurité et les services sociaux et de santé.
- Les publicités montrent des aînés qui sont représentés de façon positive et non stéréotypée.

#### **La communication générale**

- De l'information sur les activités et les programmes offerts (notamment les coordonnées de personnes-ressources) est largement diffusée, de manière régulière et fiable, par le gouvernement local ou les organismes de bénévolat.
- Les chaînes locales (télévision et radio) annoncent les activités communautaires et présentent les nouvelles qui intéressent les aînés – par le biais, par exemple, de chaînes communautaires.
- Il existe un répertoire central où les personnes âgées peuvent trouver de l'information sur les activités et les services mis à leur disposition et sur la façon d'obtenir des renseignements (y compris des numéros de téléphone).
- Les renseignements écrits et oraux utilisent des mots simples et familiers, dans des phrases courtes et directes.

#### **L'information accessible**

- Les aînés peuvent facilement trouver de l'information.
- Les informations imprimées sont en grosses lettres, ont des titres clairs et figurent en caractères gras dans les formulaires officiels, les légendes télévisées et les textes visuels à l'écran.
- Des programmes d'alphabétisation sont offerts.
- Des aînés sont recrutés pour agir bénévolement à titre d'experts, de diffuseurs d'information et de formateurs réputés.

### **Les nouvelles technologies**

- Des cours de formation sur les nouvelles technologies sont offerts et accessibles aux aînés.
- Le service de messagerie téléphonique donne des instructions lentes et claires, et explique comment faire répéter le message téléphonique à tout moment.
- Les équipements électroniques, comme les téléphones portables, les radios, les télévisions, les distributeurs de billets de banque, de billets de transports publics, etc. sont dotés de larges boutons et de grosses lettres.
- L'accès public aux ordinateurs et à l'Internet est large et gratuit ou à un coût minimal dans les lieux publics, tels que les administrations, les centres sociaux et les bibliothèques.

### **L'interaction (bouche-à-oreille)**

- L'information importante est diffusée dans des forums publics (assemblées publiques et séances d'information).
- Un réseau d'intervenants est créé pour diffuser l'information importante (p. ex., sur les questions de santé et la prévention des fraudes).
- Les personnes susceptibles d'être laissées pour compte obtiennent de l'information qui leur est donnée individuellement par des gens de confiance.

## **Quels types de participation communautaire et de possibilités d'emploi existent pour les aînés?**

### **7. Participation communautaire et possibilités d'emploi**

#### **Parlez-nous de vos expériences de travail bénévole.**

#### **Le bénévolat**

- Les activités de bénévolat sont appuyées – on assure, par exemple, le transport des bénévoles, on rembourse les dépenses ou on verse une rétribution.
- Diverses occasions de bénévolat sont créées, selon les intérêts des aînés.
- Les options de bénévolat favorisent la participation intergénérationnelle.
- Les occasions de bénévolat sont souples (p. ex., court terme) afin d'accommoder les aînés qui voyagent ou ont d'autres engagements.

**Parlez-nous de vos expériences de travail rémunéré.**

**L'emploi**

- Une gamme d'emplois rémunérés est offerte aux aînés.
- Les aînés sont rémunérés convenablement pour leur travail.
- Pour l'embauche, le maintien en poste, la formation et la promotion des employés, la discrimination fondée uniquement sur l'âge est interdite.
- Des lieux de travail sont adaptés aux besoins des personnes handicapées.
- Les activités lucratives indépendantes pour les aînés sont encouragées et soutenues.

**Parlez-nous de vos expériences dans les affaires communautaires publiques, comme les associations communautaires ou les conseils municipaux.**

**L'accessibilité**

- Des mesures sont mises en place pour accommoder les aînés qui ont un handicap et leur permettre de faire du bénévolat ainsi que de participer à des activités communautaires et professionnelles.

**La participation encouragée**

- Les aînés sont encouragés à faire du bénévolat et à demeurer engagés dans la collectivité, grâce à des modes de participation souples et accessibles.
- Dans le secteur public, privé et le bénévolat, les structures décisionnelles encouragent et facilitent l'adhésion des aînés.

**Les possibilités de formation**

- Les aînés qui doivent utiliser des technologies plus récentes dans le cadre d'activités rémunérées, communautaires ou volontaires reçoivent une formation appropriée.

**La reconnaissance et la gratitude**

- Les aînés sont reconnus pour leur participation à des activités bénévoles, communautaires et rémunérées.

**La participation communautaire**

- Les aînés sont bien représentés dans les conseils, commissions et comités.

## **Quels types de soutien communautaire et de services de santé sont offerts aux aînés?**

### **8. Soutien communautaire et services de santé**

**Décrivez votre expérience relative aux services d'aide aux aînés offerts dans votre collectivité.**

#### **Des professionnels empathiques et attentifs**

- La collectivité comporte des médecins.
- Des infirmières de santé publique sont présentes dans les centres de santé et font des visites à domicile.
- Des spécialistes (notamment des gérontologues) effectuent régulièrement des évaluations dans la collectivité et aménagent un suivi en collaboration avec les médecins de première ligne.
- Le personnel est respectueux, serviable et formé pour accommoder les personnes âgées.

#### **Les services de soins de santé et de soutien à domicile**

- Des services de soins de santé à domicile abordables et disponibles sont offerts et comprennent les soins personnels et l'entretien ménager.
- Un soutien à domicile est offert dans les meilleurs délais.
- Des programmes de repas abordables sont mis à la disposition de tous les aînés dans la collectivité, quel que soit leur état de santé.
- Des services de livraison (épicerie, médicaments, etc.), ou de magasinage accompagné, sont offerts aux aînés.
- Les services sont bien coordonnés et simples sur le plan administratif.
- Des examens de santé sont effectués lors des visites à domicile.
- Les centres médico-sociaux sont situés dans des lieux accessibles par tous les moyens de transport.

### **La diversité des établissements et des services de soins de santé**

- Les établissements de soins de santé comportent des regroupements de services (médecins, podologues, ergothérapeutes, pharmaciens, etc.) et permettent d'avoir un guichet unique pour les soins de santé ou de mieux-être.
- Des services de soins palliatifs abordables sont offerts dans la collectivité.
- Des services spécialisés sont disponibles dans la collectivité, comme des services de santé mentale, des examens médicaux et des cliniques spécialisées, notamment pour les soins aux personnes souffrant de diabète ou atteintes de cancer.
- Un éventail approprié de soins et de services sociaux est offert pour la prévention, le maintien et le rétablissement de la santé.
- Les logements pour les aînés et les centres de soins de longue durée sont situés à proximité des services publics et du reste de la communauté.
- Les planifications d'urgences de la communauté prennent en considération la vulnérabilité et les capacités des aînés.

### **Le soutien aux aidants naturels (y compris des services de relève)**

- Les aidants naturels peuvent bénéficier d'un répit grâce à des programmes, par exemple, de soutien à domicile et de services de garde de jour pour les aînés.
- Des programmes d'éducation sur les soins aux personnes âgées et des services similaires sont offerts aux familles qui s'occupent, ou qui s'occuperont, d'une personne âgée.

### **La disponibilité du matériel et des aides techniques**

- De l'équipement médical (notamment des systèmes d'alertes médicales) est offert par le biais d'un programme de prêts, ou sans frais pour les aînés.

## Questionnaire d'évaluation communautaire

*Pour chacun des domaines ci-dessous, pensez autant à vos expériences positives que négatives, ainsi qu'aux améliorations qui pourraient être faites. Veuillez cliquer sur les boîtes de commentaires afin de remplir le questionnaire.*

*Si vous êtes un aidant naturel qui représente un aîné, pensez à la façon dont ces questions touchent cette personne.*

### 1. Question générale

Décrivez la vie à \_\_\_\_\_ en tant qu'aîné.

### 2. Espaces extérieurs et immeubles

Décrivez votre expérience lorsque vous sortez de la maison pour prendre l'air, faire des courses ou rendre visite à quelqu'un.

Décrivez votre expérience lorsque vous entrez dans des immeubles, comme des bureaux publics ou des magasins.

### 3. Transport

Comment trouvez-vous le système de transport en commun de votre collectivité?

Décrivez votre expérience de conduite automobile dans votre collectivité.

#### 4. Logement

Parlez-moi de la maison ou de l'appartement dans lequel vous vivez.

Si vos besoins changent, quels sont vos choix de logement dans la collectivité?

#### 5. Respect et inclusion

De quelles façons votre collectivité fait-elle preuve ou non de respect envers vous en tant qu'aîné?

De quelles façons votre collectivité vous inclut-elle, ou manque-t-elle de vous inclure, en tant qu'aîné dans les activités et les manifestations?

#### 6. Participation sociale

Avec quelle facilité pouvez-vous participer à des activités sociales dans votre collectivité?

Parlez-moi de votre participation à d'autres activités, comme des activités éducatives, culturelles, récréatives ou spirituelles.

## 7. Communication et information

Décrivez votre expérience lorsque vous tentez d'obtenir les renseignements dont vous avez besoin dans votre collectivité, par exemple à propos de services ou d'activités. Cela comprend l'information que vous obtenez au téléphone, à la radio, à la télévision, par écrit ou en personne.

## 8. Participation communautaire et emploi

Parlez-moi de vos expériences de travail bénévole.

Parlez-moi de vos expériences de travail rémunéré, si vous êtes employé maintenant ou si vous recherchez un emploi rémunéré.

Parlez-moi de vos expériences dans les affaires communautaires publiques, comme les associations communautaires ou les conseils municipaux.

## 9. Services de santé et services sociaux

Décrivez votre expérience relative aux services d'aide aux aînés offerts dans votre collectivité.