



RAPPORT DE CONSULTATION SUR LES SERVICES À DOMICILE EN OUTAOUAIS

Aïcha Koné

AQDR Outaouais

@Août 2020

Table des matières

Introduction.....	1
1. GÉNÉRALITÉS	2
1.1 Politique de soutien à domicile	3
1.2 Conditions d’admissibilité	3
1.3 Acteurs intervenant dans le soutien à domicile.....	4
1.4 Diversité de services à domicile.....	5
1.5 Aides financières	7
2. MÉTHODOLOGIE	11
3. RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES PERSONNES AÎNÉES EN OUTAOUAIS SUR LES SERVICES À DOMICILE	14
3.1 Besoins en services à domicile en Outaouais.....	15
3.2 Satisfaction des services reçus	17
3.3 Facteurs limitant l’accès aux services à domicile	18
3.4 Connaissances des personnes âgées sur les offres de services à domicile.....	18
3.5 Services à proximité du domicile	19
4. RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES ORGANISMES OFFRANT DES SERVICES À DOMICILE EN OUTAOUAIS.....	21
4.1 Tendances au niveau des demandes de services	22
4.2 Difficultés rencontrées par les organismes	23
4.3 Solutions proposées par les organismes.....	24
5. PORTRAIT DES SERVICES À DOMICILE EN OUTAOUAIS	26
5.1 Liste d’organismes offrant des services à domicile en Outaouais	27
5.2 Ville de Gatineau.....	28
5.3 MRC des Collines-de-l’Outaouais	29
5.4 MRC de Papineau.....	31
5.5 MRC de la Vallée-de-la-Gatineau.....	34
5.6 MRC de Pontiac	37
Conclusion	40
Références bibliographiques.....	41
Annexe : Personnes âgées consultées	43

Introduction

Le rapport de consultation sur le logement publié par l'AQDR Outaouais en mars 2020 a confirmé que la majorité des personnes âgées veulent demeurer dans leur milieu de vie et qu'une grande partie d'entre elles veut demeurer à domicile¹. Rester chez soi implique aussi la possibilité de recevoir des services à domicile.

L'AQDR Outaouais milite pour que les services à domicile soient accessibles aux personnes âgées. Si tous les acteurs connaissent et s'accordent sur l'importance de ces services dans un contexte de vieillissement rapide de la population, des difficultés persistent et empêchent l'atteinte des objectifs : une offre de services à domicile de qualité et à coût abordable qui comble les besoins des personnes âgées.

En réalisant une consultation et en publiant ce rapport, nous voulons mettre en lumière les besoins ainsi que les difficultés à la fois des personnes âgées et des organismes offrant les services à domicile en Outaouais. Ce document fait suite à notre premier rapport de consultation « Logement : enjeux et préférences des personnes âgées de l'Outaouais ».

L'AQDR Outaouais voudrait remercier son bailleur de fonds : le CISSS de l'Outaouais et tous ses partenaires qui ont permis la réalisation du projet « Les essentiels pour rester chez soi : logement et les services à domicile ».

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées de l'Outaouais (AQDR Outaouais) a pour mission la défense des droits culturels, économiques, politiques et sociaux des personnes âgées. Nous agissons comme moteur de changement pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées et nous travaillons à maintenir et développer leur pouvoir d'agir.

Nos principales revendications concernent le revenu décent, le logement convenable à un prix abordable, l'accessibilité des services et soins à domicile pour maintenir l'autonomie, l'égalité en droit et en fait des femmes et des hommes. Nous défendons aussi le principe de l'accessibilité universelle et gratuite des services de santé et des services sociaux et notre démarche s'inscrit pour et avec les personnes âgées de l'Outaouais.

1. GÉNÉRALITÉS

Les services à domicile contribuent au soutien à domicile. Selon le CISSS de l'Outaouais, le soutien à domicile (SAD) vise à maintenir une personne à son domicile, de manière sécuritaire en assurant sa plus grande autonomie possible². Le vocable «soutien à domicile» est préféré à «maintien à domicile», employé auparavant, car le terme «soutien» place l'accent sur la personne, en mesure d'exercer ses choix, alors que le terme «maintien» renvoie à un objectif extérieur à la personne³.

En plus de respecter le droit des personnes de vivre le plus longtemps possible à domicile, ces services ont pour but d'éviter ou de réduire la durée d'une hospitalisation ou encore de faciliter le retour à la maison après une maladie ou une chirurgie⁴. Ils visent notamment à offrir : des soins de courte durée pour le rétablissement après une intervention chirurgicale ou une maladie aiguë; des soins de longue durée pour les personnes ayant une incapacité ou des limitations en raison d'un problème de santé chronique ou du vieillissement; des soins pour les patients en phase terminale⁵.

1.1 Politique de soutien à domicile

Le Cadre de référence sur les services à domicile de première ligne, adopté en 1994, constituait la politique officielle du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en matière de services à domicile. Il était destiné principalement aux clientèles des services de longue durée, tout particulièrement les personnes âgées en perte d'autonomie.

En 2003, la Politique de soutien à domicile a remplacé le Cadre de référence. La Politique est fondée sur la reconnaissance de l'engagement des proches-aidants et des familles.⁶

1.2 Conditions d'admissibilité

Les services à domicile ne peuvent être considérés comme un simple « catalogue » de services qui doivent être nécessairement offerts au domicile d'une personne. Le recours à ces services dépend de deux conditions : le choix de la personne et le respect de conditions d'admissibilité.

Le soutien à domicile s'adresse à : toute personne, peu importe son âge, ayant une incapacité, temporaire ou persistante, dont la cause peut être physique, psychique ou

psychosociale, et qui doit recevoir à son domicile une partie ou la totalité des services requis. Le soutien s'adresse également aux proches-aidants de ces personnes.

Ainsi, toute personne qui habite dans une maison individuelle, un logement, une résidence collective ou une résidence dite « privée » est admissible au soutien à domicile. Les personnes qui demeurent dans un établissement public (centre hospitalier, centre de réadaptation ou CHSLD public), dans un CHSLD privé ou dans un CHSLD privé conventionné ne sont pas admissibles, puisqu'elles reçoivent déjà des services de ces établissements.

1.3 Acteurs intervenant dans le soutien à domicile

Il y a plusieurs acteurs qui interviennent dans le soutien à domicile : le Centre local de services communautaires (CLSC) et d'autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux, les entreprises d'économie sociale en aide domestique, des organismes communautaires, des entreprises privées et diverses organisations publiques.

- **CLSC**

Le CLSC est responsable de l'organisation du soutien à domicile pour la population de son territoire, c'est-à-dire l'ensemble des clientèles couvertes par les programmes-clientèles visés. Toutefois, les services à domicile peuvent être assurés par :

- un prestataire externe (ex. : entreprise d'économie sociale en aide à domicile, entreprise privée, organisme communautaire);
- une personne engagée par l'utilisateur au moyen de l'allocation directe et du chèque emploi-service.⁷

L'allocation directe/chèque emploi-service permet à l'utilisateur de sélectionner et d'employer le travailleur qui dispensera certains de ses services de soutien à domicile, dans le respect de certaines balises.⁸

Le CLSC reçoit les demandes directement ou sur référence. En d'autres mots, la demande peut provenir de la personne ayant une incapacité, d'un proche, du médecin, d'un professionnel de la santé et des services sociaux, d'un autre établissement – l'hôpital, le centre de réadaptation, le centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), etc. ou d'un organisme communautaire⁹. Une fois qu'une demande de service a été placée (via

le 811 ou via une référence), elle est acheminée au Guichet d'accès régional des services à domicile et des services gériatriques pour être traitée.¹⁰

Il y a 19 CLSC en Outaouais : 3 à Gatineau, 3 dans la MRC de Vallée-de-la-Gatineau, 3 dans la MRC de Papineau, 4 dans la MRC des Collines et 6 dans la MRC du Pontiac.¹¹

- **EESAD**

Exploitée à des fins non-lucratives, une EÉSAD (Entreprise d'économie sociale en aide domestique) est soit une coopérative, soit un OBNL (Organisation à but non lucratif). Elle a deux objectifs principaux : 1) produire des services à domicile répondant aux besoins et bénéficiant à une communauté à laquelle elle appartient peu importe son lieu de résidence, ainsi que 2) créer et offrir des emplois de qualité à la population de son territoire.¹²

Il y a 100 EÉSAD au Québec¹³. Dans la région, le CISSS de l'Outaouais compte sur 4 EÉSAD : le Mont d'Or pour le territoire du Pontiac, la Coopérative de solidarité en aide domestique de la Vallée-de-la-Gatineau pour le territoire de la Vallée-de-la-Gatineau, Remue-ménage de l'Outaouais pour les territoires de Gatineau et une portion des Collines et la Coop des 1001 corvées pour le territoire de Papineau principalement dans le secteur de la Petite-Nation.¹⁴

1.4 Diversité de services à domicile

Le soutien à domicile repose sur plusieurs moyens qui peuvent être regroupés en trois volets.

Le premier volet comprend les services destinés à la personne et ceux qui permettent d'agir sur son environnement immédiat. Il s'agit de : soins et services professionnels offerts à domicile, services d'aide à domicile, services aux proches-aidants et le support technique.¹⁵

- **Les soins et services professionnels**

Ils comprennent les services médicaux, infirmiers, de nutrition, réadaptation de base (physiothérapie, ergothérapie, orthophonie et audiologie), d'inhalothérapie, psychosociaux et de consultation (psychogériatrie, gériatrie, psychiatrie et pédiatrie).

Ces services sont offerts gratuitement par le réseau public, à domicile ou en ambulatoire.

- **Les services d'aide à domicile**

Ils comprennent les services d'assistance personnelle (soins d'hygiène, aide à l'alimentation, mobilisation, transferts, les services d'aide domestique (entretien ménager, préparation des repas, approvisionnement et autres courses, l'entretien des vêtements, la lessive, etc...), les activités communautaires de soutien civique (administrer son budget, remplir des formulaires administratifs, service de popote, accompagnement, visites d'amitié) et l'assistance à l'apprentissage (activités d'entraînement et de simulation, activités de réadaptation, ...).

Ces services sont offerts par le CLSC, les organismes communautaires, les groupes bénévoles et les EESAD dans le cadre du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD).

- **Les services aux proches-aidants**

Ils comprennent les services de gardiennage ou présence-surveillance, le répit, le dépannage, l'appui aux tâches quotidiennes et les services psychosociaux.

Ces services sont aussi offerts par les organismes communautaires, les groupes bénévoles, les entreprises d'économie sociale et le CLSC.

- **Le support technique**

Il s'agit des fournitures médicales, équipements et aides techniques nécessaires pour qu'une personne demeure à domicile.

Le support technique est accessible en vertu de divers programmes administrés par le Ministère de la Santé et des Services sociaux et son réseau, la RAMQ, les autres ministères et les organismes du milieu.

Le deuxième volet comprend les services au pourtour du domicile qui contribuent à l'objectif de soutien à domicile (services des centres de jour, activités de jour, hôpital de jour), ainsi que les services généraux et spécialisés offerts en ambulatoire et en établissement par le réseau de la santé et des services sociaux.

Le troisième volet s'inscrit dans une perspective globale, sociétale, du soutien à domicile. Il regroupe les mesures relatives au logement, au transport adapté, à l'intégration sociale

et professionnelle, les services municipaux, les mesures fiscales et les prestations destinées aux personnes ayant une incapacité et à leurs proches aidants, les mesures de conciliation travail-famille.¹⁶

1.5 Aides financières

Il existe quelques aides financières qui peuvent être utilisées par les personnes âgées pour améliorer leur accès aux services à domicile.

- **Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD)**

Le PEFSAD s'adresse aux personnes couvertes par le régime d'assurance maladie qui bénéficient des services d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique (EESAD) reconnue par le ministère de la Santé et des Services sociaux¹⁷.

Les services couverts sont :

- l'entretien ménager léger : lessive, balayage, époussetage, nettoyage (ex. : réfrigérateur, baignoire, garde-manger)
- l'entretien ménager lourd : grand ménage, déneigement de l'accès principal du domicile
- l'entretien des vêtements
- La préparation de repas sans diète
- l'approvisionnement et les autres courses

Le PEFSAD permet de bénéficier d'une réduction du tarif horaire pour les services.¹⁸ Cette réduction ou aide financière peut être fixe ou variable.

L'aide financière fixe est accordée à toute personne de 18 ans ou plus qui réside au Québec selon la Loi sur l'assurance maladie, peu importe son revenu. Il s'agit d'une aide financière de 4 \$ accordée pour chaque heure de services rendus.

Quant à l'aide financière variable, elle est accordée à toute personne de 65 ans ou plus ainsi qu'à celles de 18 à 64 ans qui sont recommandées par un CLSC, un CISSS ou un CIUSSS. Le montant de l'aide financière variable est déterminé en fonction du revenu et de la situation familiale de toute personne admissible au programme. Cette aide peut varier de 1,69 \$ à 13,52 \$ par heure de services rendus. Elle s'ajoute à l'aide financière fixe de 4 \$.

Une personne peut donc obtenir jusqu'à un maximum de 17,52 \$ d'aide pour chaque heure de services rendus. La personne ne paie alors que la différence entre le tarif exigé par l'entreprise et le montant de l'aide qui lui est accordé.¹⁹

- **Programme d'allocation directe-chèque emploi-service**

Cette allocation est attribuée à la personne âgée par le centre de santé et de services sociaux (CSSS) qui a évalué ses besoins et établi un plan d'intervention comportant un nombre d'heures précis de services d'aide à domicile. La personne âgée peut choisir la personne qui lui offrira l'aide convenue au moment de l'évaluation faite par le CSSS. Ainsi, le CSSS vous attribue des heures de services, et une somme d'argent est réservée pour payer ces services par l'entremise du Centre de traitement du chèque emploi-service.

Les services comprennent l'assistance personnelle, comme l'aide au bain, l'aide à l'alimentation, l'habillement et certains transferts (pour aller du fauteuil au lit, du fauteuil aux toilettes, etc.) ainsi que l'aide domestique, tels que les tâches ménagères, la préparation de repas, la lessive, le repassage et les courses.²⁰

Cette prestation a fait l'objet de plusieurs controverses.

- **Crédits d'impôt pour le maintien à domicile**

Selon l'Agence de revenu du Québec²¹, si une personne a 70 ans ou plus à un moment de l'année et qu'elle réside au Québec à la fin de l'année, elle a droit au crédit d'impôt pour maintien à domicile des âgés pour des dépenses liées à des services de maintien à domicile. Si la personne atteint 70 ans dans l'année, seules les dépenses payées pour des services rendus à partir du moment où elle a atteint 70 ans donnent droit à ce crédit d'impôt.

Ce crédit est remboursable et peut être accordé même si elle n'a pas d'impôt à payer. Le crédit d'impôt est égal à 35 % des dépenses qui ont été payées dans l'année (par la personne âgée ou son conjoint) pour des services de maintien à domicile admissibles. Toutefois, si le revenu familial annuel est plus élevé que 59 385 \$, le crédit d'impôt est réduit de 3 % du montant qui dépasse 59 385 \$. Cette réduction ne s'applique pas si la personne âgée est considérée comme une personne non autonome ou, si elle demande le crédit pour son couple, que son conjoint ou elle-même soit reconnue comme une personne non autonome.

Le maximum des dépenses admissibles pour une personne seule autonome est de 19 500 \$ par année et de 25 500 \$ par année pour une personne seule non autonome. Il faut noter que les dépenses admissibles ne comprennent pas le coût des produits utilisés dans le cadre de ces services (par exemple, les dépenses pour les services d'entretien ménager ne comprennent pas le coût des produits de nettoyage).

Voici les services admissibles²² :

- les **services d'entretien ménager** qui comprennent, par exemple l'entretien ménager des aires de vie (balayage, époussetage ou nettoyage), l'entretien des appareils électroménagers (nettoyage du four ou du réfrigérateur), le nettoyage des tapis et des meubles rembourrés (canapés ou fauteuils), le nettoyage des conduits d'aération, si le démontage des conduits n'est pas nécessaire, le ramonage de la cheminée.
- Les **services d'entretien du terrain** comprennent, par exemple l'entretien, la fertilisation et la tonte du gazon, l'entretien de la piscine, l'entretien des haies et des plates-bandes, l'émondage des arbres, le ramassage des feuilles.
- Les **services d'aide à l'habillement et à l'hygiène** sont des services liés aux activités quotidiennes qui se rapportent uniquement à l'habillement, à l'hygiène (par exemple, l'aide pour le bain), aux déplacements à l'intérieur de l'habitation, à l'alimentation (par exemple, l'aide pour manger et boire).
- Les **services liés aux repas** comprennent la préparation et la livraison de repas par un organisme communautaire à but non lucratif (par exemple, une popote roulante) et l'aide pour préparer les repas dans votre habitation.
- Les **services infirmiers** désignent les soins fournis par un infirmier ou une infirmière, un infirmier ou une infirmière auxiliaire.
- Les **services de surveillance** et d'encadrement (gardiennage, service d'appel d'urgence, services liés à l'utilisation d'un dispositif de repérage GPS).
- Les **services de soutien civique** (accompagnement pour aller voter, aide pour remplir des formulaires, gestion du budget).
- Les **services d'entretien des vêtements** (entretien des vêtements, du linge de maison ou de la literie).

- Les **services d’approvisionnement en nécessités courantes et autres courses** (livraison de l’épicerie, livraison de médicaments).
- Les **travaux mineurs à l’extérieur de l’habitation** (par exemple, la pose et l’enlèvement d’un abri saisonnier).

NB :

Dans le cadre de cette consultation, nous avons intégré les services à proximité du domicile des aînés. En effet, selon les résultats de notre consultation sur le logement, les personnes âgées souhaitent aussi avoir des services à distance de marche²³. Ces services de proximité les rendent moins dépendants de l’automobile par exemple.

2. MÉTHODOLOGIE

Dans le cadre de notre consultation sur les services à domicile, nous avons sondé les deux parties prenantes concernées à savoir : les personnes âgées et les organismes offrant des services à domicile.

Cette consultation s'est déroulée en personne et en ligne. Nous avons abordé les personnes âgées lors de groupes de discussion, de réunions, d'activités, dans des centres commerciaux, dans les logements pour âgés et en ligne. La consultation auprès des organismes s'est aussi déroulée en ligne via des formulaires.

Nous avons interrogé les personnes âgées sur :

- leurs besoins en services à domicile;
- les services à domicile reçus;
- les services à proximité de leurs domiciles;
- leurs connaissances pour trouver un service à domicile.

Au total, 339 personnes âgées de l'Outaouais ont répondu à la consultation. Ces personnes sont réparties dans l'ensemble de la région. En effet, nous avons reçu 210 réponses d'ânés de la ville de Gatineau, 39 de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau, 30 de la MRC de Papineau, 15 de la MRC de Pontiac et 45 de la MRC des Collines. Composé à 76 % de femmes, notre échantillon comprend aussi 8 % de personnes en perte d'autonomie.

Nous avons interrogé les organismes offrant les services à domicile sur :

- les territoires desservis;
- les services offerts;
- les âgés qui reçoivent les services;
- les problèmes rencontrés en tant que fournisseurs de services;
- leurs propositions pour améliorer la situation en Outaouais.

Au total, 10 organismes ont répondu à notre consultation. Il s'agit de 2 EÉSAD et de 8 organismes communautaires. Ces organismes offrent divers services dont les soins d'hygiène, l'aide à l'alimentation (services de popote, préparation des repas ...), le transport (y compris transport adapté), l'entretien ménager, l'épicerie et autres courses, l'entretien des vêtements, l'accompagnement pour rendez-vous, les visites d'amitié et le répit pour les proches-aidants. Il faut noter que certains organismes interviennent dans plusieurs MRC.

Ainsi, nous avons consulté 4 organismes desservant la ville de Gatineau : Remue-Ménages Outaouais (RMO), le Centre d'Action bénévole Accès (CABA), le Centre d'Action Générations des Aînés de la Vallée-de-la-Lièvre (CAGA) et le Centre d'action bénévole de Hull (CABH).

Dans la MRC des Collines-de-l'Outaouais, nous avons également consulté 3 organismes : Remue-Ménages Outaouais (RMO), la Table Autonome des Aînés des Collines (TAAC) et le Centre d'Action Générations des Aînés de la Vallée-de-la-Lièvre (CAGA).

Dans la MRC de Papineau, il y a eu des échanges avec 3 organismes : Alliance Alimentaire Papineau (AAP), le Comité régional troisième âge Papineau (CR3A) et le Centre d'Action Générations des Aînés de la Vallée-de-la-Lièvre (CAGA).

Dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau, nous avons consulté 2 organismes : l'Équipe Bénévole de la Haute Gatineau (EBHG)/ Regroupement des Clubs d'Age d'or de la Vallée de la Gatineau (RCAOVG) ainsi que la Coopérative de solidarité d'aide domestique de la Vallée-de-la-Gatineau (CSADVG).

Dans la MRC du Pontiac, nous avons consulté Les Ami(e)s du Manoir St-Joseph.

3. RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES PERSONNES AÎNÉES EN OUTAOUAIS SUR LES SERVICES À DOMICILE

3.1 Besoins en services à domicile en Outaouais

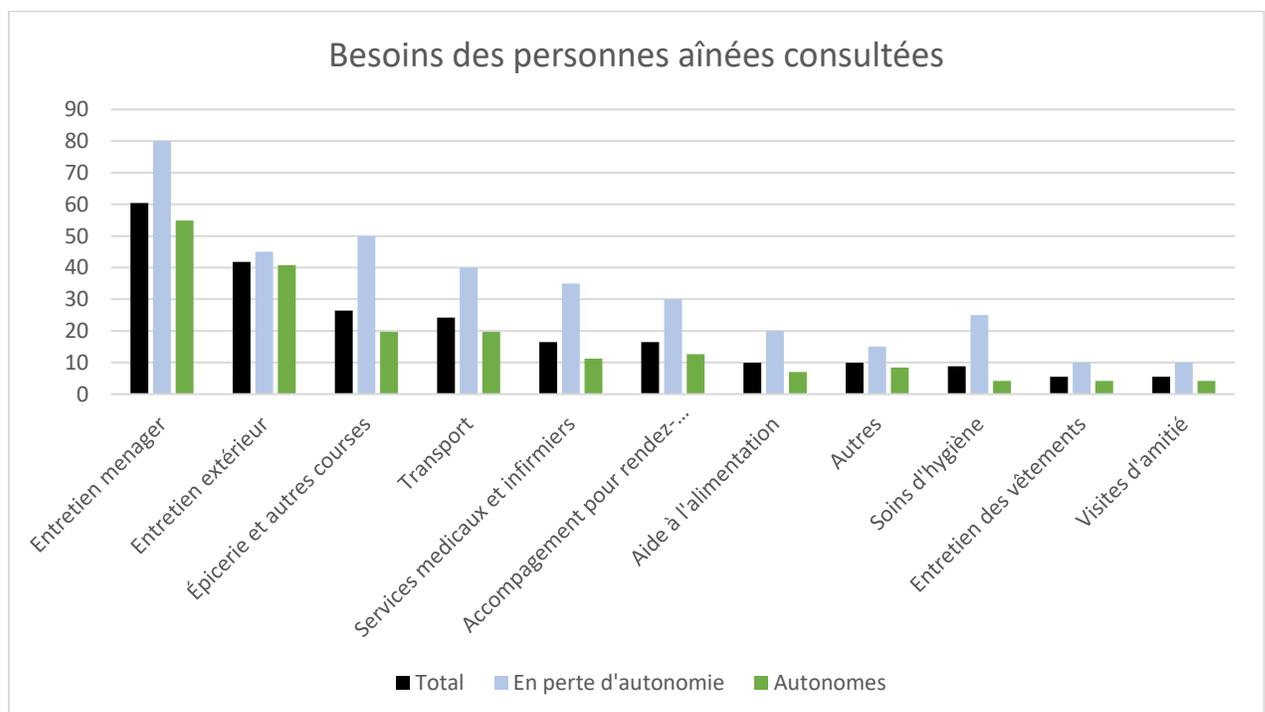
Lors de notre consultation auprès des personnes âgées de l'Outaouais, 91 personnes (27 % de notre échantillon) ont exprimé un besoin pour des services à domicile.

- **Par situation d'autonomie**

Vingt (20) personnes âgées estimant être en perte d'autonomie ont exprimé un besoin actuel pour les services à domicile. Ils représentent 77 % de l'ensemble des personnes en perte d'autonomie consultées. L'entretien ménager, l'épicerie et autres courses, l'entretien extérieur et le transport viennent en tête au niveau des services les plus demandés par des personnes en perte d'autonomie.

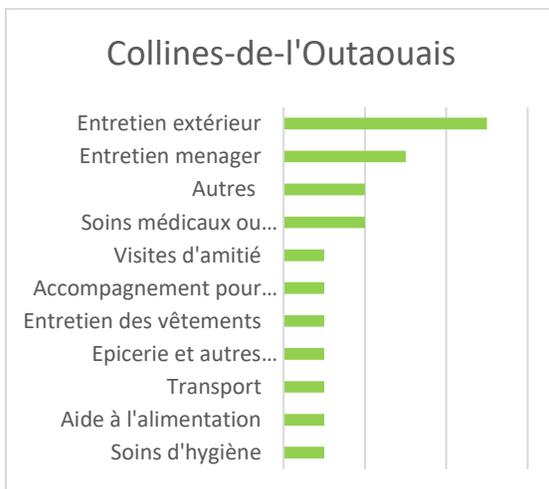
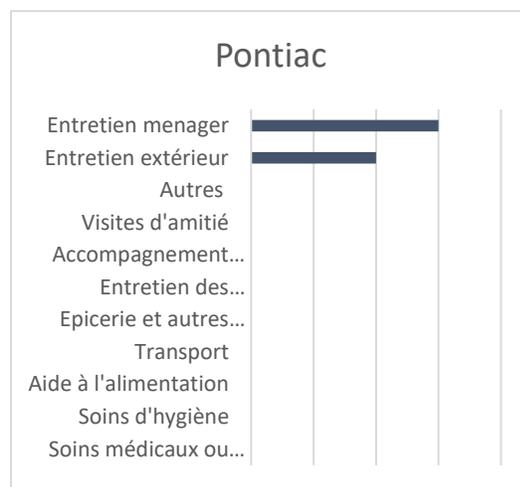
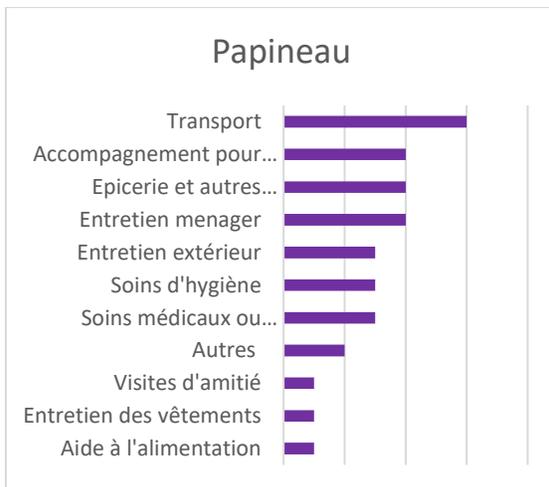
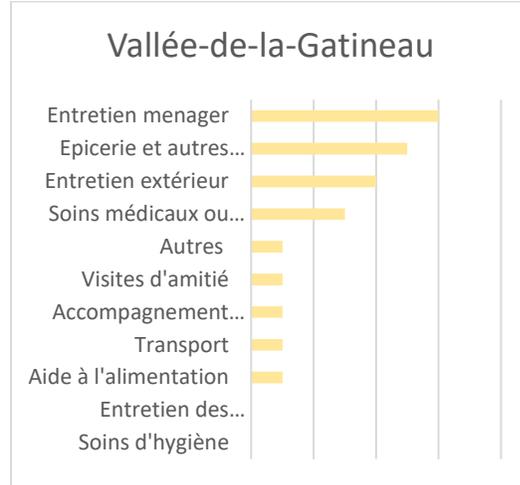
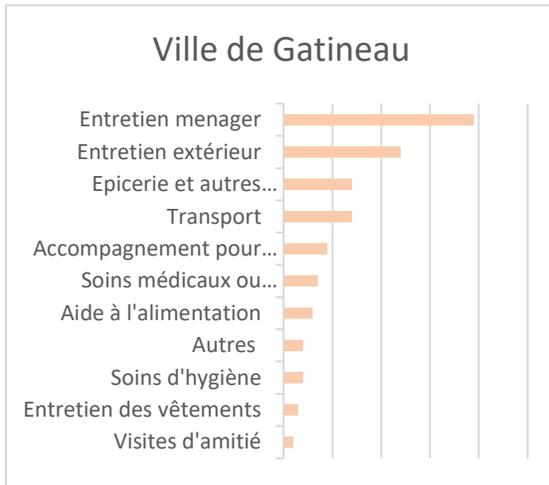
Soixante-et-onze (71) personnes âgées s'estimant autonomes ont exprimé un besoin actuel pour les services à domicile. Ils représentent 23 % de l'ensemble des personnes autonomes consultées. L'entretien ménager, l'entretien extérieur, l'épicerie et autres courses, le transport sont également les services les plus demandés par les personnes autonomes.

D'autres services à domicile, comme le répit pour les proches-aidants, ont également été sollicités.



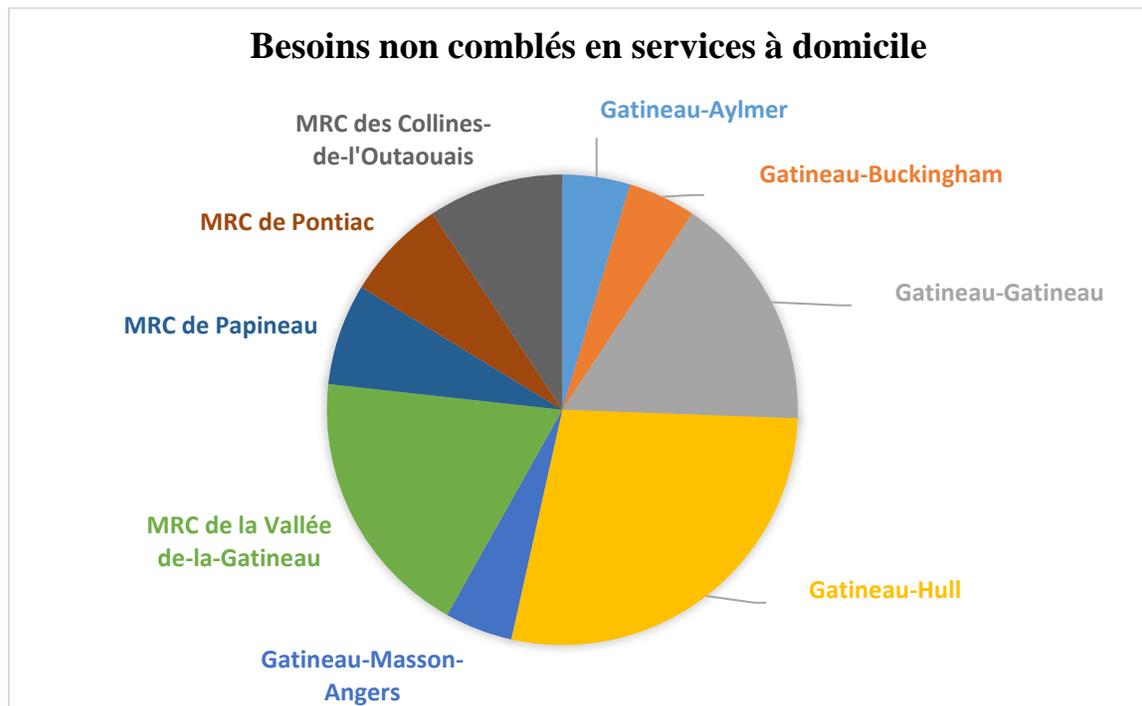
- **Par territoire**

Voici quelques services demandés par territoire par les aînés consultés.



3.2 Satisfaction des services reçus

Près de la moitié des aînés ayant exprimé un besoin a indiqué ne pas recevoir actuellement de services. Ces aînés ne recevant pas les services sont de toutes les tranches d'âge et se trouvent dans toutes les MRC. Ils sont toutefois localisés en grande partie dans la ville de Gatineau, majoritairement dans le secteur Hull. Ce résultat peut aussi s'expliquer par le grand nombre d'aînés dans la ville de Gatineau. Le nombre est aussi relativement important dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau.



Les aînés consultés ont également évalué les services à domicile qu'ils ont reçus ou qu'ils reçoivent actuellement.

Ainsi, 78 aînés ont évalué le processus de commande des services par téléphone : 67 % jugent le processus simple. Puis, 55 aînés ont évalué les commandes de services par Internet : seulement 35 % le trouvent facile. Enfin, sur 71 aînés, 62 % trouvent le processus de commande via un intermédiaire facile. L'intermédiaire peut être une personne ou le CLSC.

Concernant le délai de réponse à la demande de service, plusieurs aînés la trouvent lente. Par exemple, 20 % des répondants la trouvent lente au plan des services d'aide à l'alimentation. Ce taux passe à 22 % au plan des services médicaux et infirmiers, à 26 % au plan de l'entretien ménager et à 29 % au niveau du transport.

Concernant le coût des services, seulement 9 % des répondants estiment chers les services d'aide à l'alimentation. Ce taux passe à 31 % au plan des services d'entretien ménager, à 37 % au plan des services de transport et à 60 % au plan des services d'entretien extérieur. Les aînés ont aussi été interrogés sur l'efficacité des services reçus. Il ressort que l'ensemble des services ont été jugés efficaces de façon générale par les répondants. C'est-à-dire qu'ils estiment que ces services répondent à leurs besoins : au moins 74 % des aînés jugent efficaces ou très efficaces tous les services reçus.

Toutefois, 26 % des répondants estiment que les services de transport ne pas efficaces. Il en est de même pour 21 % des répondants au plan des services d'entretien extérieur et de 16 % des répondants au plan des services d'entretien ménager.

3.3 Facteurs limitant l'accès aux services à domicile

Les aînés consultés ont listé les facteurs qui pourraient limiter leur accès aux services à domicile. Ces facteurs sont par ordre d'importance : le coût des services, l'accès à l'information, la proximité des services, la disponibilité de services adaptés aux besoins et leur admissibilité aux services.

Plusieurs aînés ont également évoqué la longue liste d'attente avant d'obtenir des services dans les ÉESAD. D'autres ont expliqué leur difficulté à trouver de l'aide pour de petites tâches et ont évoqué la pénurie de main d'œuvre comme facteurs limitants.

3.4 Connaissances des personnes aînées sur les offres de services à domicile

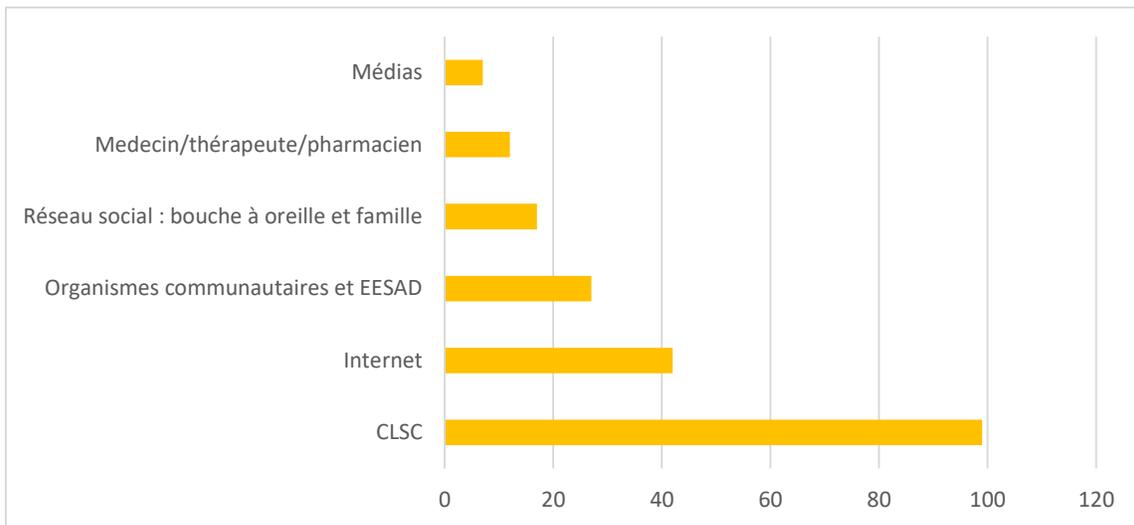
Notre consultation a permis d'évaluer le niveau de connaissance des personnes aînées sur les ressources qu'elles peuvent consulter afin d'obtenir le service dont elles ont besoin. Il ressort que plusieurs aînés ne connaissent pas encore les fournisseurs de services et ne savent pas où trouver l'information.

À la question « Connaissez-vous des fournisseurs ou organismes offrant des services à domicile dans votre secteur d'habitation? », 51 % des aînés ont répondu non.

À la question « Savez-vous où obtenir de l'information pour recevoir les services à domicile? », 39 % des aînés ont répondu non.

Cependant, les répondants ont pu lister leurs sources d'information sur les services à domicile. Le CLSC, Internet et les organismes communautaires/EÉSAD sont les principales sources d'information des personnes aînées.

Figure 1 : Sources d'information des personnes aînées sur les services à domicile



3.5 Services à proximité du domicile

Sur les 339 aînés consultés, seulement quelques personnes ont indiqué avoir à moins de 30 minutes de marche certains services. Par exemple,

- 159 aînés ont indiqué qu'il y a un dépanneur, ce qui représente 47 % des répondants;
- 133 aînés ont indiqué qu'il y a une épicerie, ce qui représente 39 % des répondants;
- 128 aînés ont indiqué qu'il y a des cafés/restaurants, ce qui représente 38 % des répondants;
- 82 aînés ont indiqué qu'il y a un centre communautaire, ce qui représente 24 % des répondants;
- 78 aînés ont indiqué qu'il y a un service de santé, ce qui représente 23 % des répondants;

- 32 aînés ont indiqué qu'il y a une banque alimentaire, ce qui représente 9 % des répondants.

Tableau 1 : Personnes âgées consultées ayant des services à moins de 30 minutes de marche

Pourcentage d'aînés ayant des services à moins de 30 minutes de marche	Épicerie (%)	Dépanneur (%)	Centre de santé (%)	Centre communautaire (%)	Café/restaurant (%)	Banque alimentaire (%)	Magasins divers (%)
Gatineau	47	55	27	27	45	11	32
MRC de la Vallée-de-la-Gatineau	23	23	13	13	23	8	15
MRC de Papineau	57	47	30	37	53	7	37
MRC de Pontiac	27	47	27	33	27	27	27
MRC des Collines-de-l'Outaouais	11	29	7	9	9	0	4
Total en Outaouais	39	47	23	24	38	9	27

En analysant les résultats du tableau 1, nous pouvons affirmer que de nombreuses personnes âgées n'ont pas accès à plusieurs services à distance de marche. Si ce constat concerne toutes les MRC et la ville de Gatineau, il est plus important en milieu rural, notamment dans les MRC des Collines-de-l'Outaouais et de la Vallée-de-la-Gatineau.

**4. RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES ORGANISMES OFFRANT
DES SERVICES À DOMICILE EN OUTAOUAIS**

4.1 Tendances au niveau des demandes de services

Tous les organismes qui ont répondu à notre consultation desservent les personnes de 65 ans et plus et 80 % d'entre eux offrent également des services aux personnes de 55 à 64 ans. Si plusieurs organismes sont recommandés par le CLSC, les aînés peuvent recevoir les services en les contactant directement.

Il y a de plus en plus de demandes pour les services de soins à la personne dans la ville de Gatineau et dans la MRC des Collines. Un autre organisme a aussi noté à Gatineau, dans la MRC des Collines-de-l'Outaouais et dans la MRC de Papineau, une hausse de 30 % des demandes pour des repas livrés à domicile et de 40 % des demandes de transports d'accompagnement. Il y a également une augmentation fulgurante des demandes pour l'accompagnement en oncologie pour des périodes prolongées de traitement (7 à 8 semaines d'accompagnement quotidien en chimiothérapie et en radiothérapie).

Dans la MRC de Papineau, un organisme explique que de plus en plus d'aînés sont en perte d'autonomie, ce qui les amène à se déplacer à domicile pour offrir les services. Un autre organisme note qu'en général, les aînés en perte d'autonomie attendent de ne plus avoir de ressources pour demander de l'aide, peu importe le groupe d'âge. La majorité se retrouve en institution entre 6 mois et 1 an et demi après la demande d'aide, car ils ont perdu trop d'autonomie. D'autres qui sont référés par le CLSC sont à très faible revenu, donc les repas à 5,50 \$ peuvent être trop coûteux pour eux. Les aînés des municipalités du nord de la MRC commandent davantage l'automne et hiver, alors que ceux des municipalités du sud et centre semblent commander davantage le printemps et l'été.

Dans la MRC de Pontiac, un organisme observe que la majorité des aînés sollicitant les services sont en perte d'autonomie.

Dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau, un organisme remarque beaucoup de demandes de services dans la ville de Maniwaki et Gracefield. De plus, les services en entretien ménager sont les plus demandés. Les services d'aide à la personne suscitent également un grand intérêt, toutefois, étant donné qu'ils ne sont pas admissibles au programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD), les aînés ont de la difficulté à payer pour ces services.

4.2 Difficultés rencontrées par les organismes

Plusieurs difficultés ont été évoquées par les organismes offrant les services à domicile aux aînés dans la région de l'Outaouais. Ces difficultés sont liées aux ressources humaines et financières, à la promotion des services, à l'étendue du territoire rural, à la clientèle et à l'organisation du réseau de la santé.

- Ressources humaines

Il y a un écart entre la hausse des demandes de services et la disponibilité de la main d'œuvre. D'un côté, la population est de plus en plus vieillissante et demandeuse de services et de l'autre côté, plusieurs organismes ont de la difficulté à recruter la main d'œuvre : des employés et des bénévoles.

- Ressources financières

Les organismes n'ont pas assez de moyens financiers. Par exemple, un organisme a évoqué les coûts élevés des denrées alimentaires et de la livraison à domicile. Il faut aussi penser au ratio volume de repas sur un très grand territoire, sans compter les coûts liés à la promotion des services, car la clientèle est toujours en mouvement.

- Promotion des services offerts

Appuyant le point précédent, un autre organisme explique que 40 % des travailleurs sociaux de son secteur sont rattachés à un autre territoire suite à la mise en place du CISSS de l'Outaouais. Il doit donc être constamment en mode promotion de ses services pour s'assurer que les aînés connaissent l'offre de services de soutien à domicile.

- Étendue du territoire en milieu rural

En milieu rural, les territoires sont vastes et les besoins sont nombreux. En plus de l'impact financier sur les organismes, il faut aussi penser à l'impact logistique : plusieurs aînés sont isolés et mal informés, surtout dans les régions rurales éloignées.

- Clientèle

Il faut pouvoir satisfaire la clientèle aînée qui est souvent très exigeante. Il faut aussi prendre en considération le fait que plusieurs personnes aînées se disent autonomes alors qu'elles ne le sont pas réellement.

- Organisation du réseau de la santé

Des problèmes organisationnels dans le réseau de la santé affectent les aînés qui ont de la difficulté à se retrouver. Il y a, par exemple, des changements d'horaire à la dernière minute

et des messages du réseau qui ne se rendent pas toujours à la clientèle âgée. De plus, les aînés ne peuvent pas rappeler le réseau, car le numéro affiché est confidentiel lorsqu'un employé du CISSS de l'Outaouais ou de l'hôpital appelle. Ceci est un réel problème.

Toutes ces difficultés ont des conséquences sur la desserte de la clientèle. Ainsi, 80 % des organismes interrogés estiment que les besoins en services à domicile des aînés ne sont pas comblés dans les municipalités dans lesquelles ils interviennent. Puis, 70 % estiment que les besoins ne sont pas comblés à l'échelle des MRC.

En plus des difficultés citées plus haut, l'insuffisance et l'inexistence de services comme l'entretien ménager, l'entretien extérieur et l'accompagnement des aînés non autonomes pendant leur transport sont pointés du doigt. Ces situations entraînent le déménagement des personnes âgées dans les maisons de retraite.

4.3 Solutions proposées par les organismes

Il faut noter que 80 % des organismes sondés travaillent en partenariat avec différents acteurs du milieu pour satisfaire la demande. Des solutions ont été proposées pour résoudre les problèmes observés en Outaouais. Les solutions que proposent les organismes offrant les services à domicile sont :

Mieux identifier les besoins des personnes âgées

- Il est important de bien définir tout d'abord les besoins des personnes âgées qui désirent continuer à profiter de leurs maisons. Puis, il faut donner les ressources nécessaires aux organismes pour faire valoir leurs services et recruter des personnes qui continueront à offrir les services dont ont besoin les aînés.

Bonifier les services

- Il faudrait avoir plus d'intervenantes sociales sur le territoire pour offrir plus rapidement les services d'aide à domicile aux usagers. Il faut aussi sensibiliser le PEFSAD à l'ouverture du panier de services à l'aide à la personne.

Améliorer la promotion des services

- Une section dans les infolettres des municipalités pourrait être réservée aux organismes afin de pouvoir informer la population sur leurs services à tour de rôle.
- Les organismes doivent être proactifs et être constamment en mode promotion. Ceci aide les aînés à trouver les ressources et permet de recruter des bénévoles.
- Les organismes doivent travailler plus étroitement avec les municipalités pour offrir les services et les faire connaître.
- Une rencontre et/ou forum bisannuel(le)s pourrait être organisé(e)s avec tous les organismes dans une MRC. Cette rencontre serait l'occasion de bien informer la population de tous les services en aide à domicile disponibles sur leur territoire.

Renforcer le partenariat entre les acteurs

- Il faut faire des échanges régulièrement entre organismes.
- Il faut trouver un équilibre entre les besoins parfois contradictoires : les besoins des usagers, ceux des travailleurs et ceux de l'entreprise.
- Il faut une meilleure communication entre le CISSS et les organismes communautaires.
- Il faut un meilleur arrimage entre MRC, CLSC et organismes communautaires.

Améliorer le financement

- Il faut créer et financer des organismes pour combler tous les besoins. Les organismes ont besoin de financement adéquat pour fournir les services à domicile et maintenir les aînés dans leur milieu de vie le plus longtemps possible.
- Il faut un financement qui permettrait d'avoir une meilleure visibilité des services et des moyens plus efficaces pour recruter des bénévoles (p. ex. journal local, publisac, plateforme informatique plus facile d'utilisation) afin de pouvoir répondre à la demande qui est grandissante.
- Il faut obtenir du financement pour pouvoir offrir la popote roulante à moindre coût.

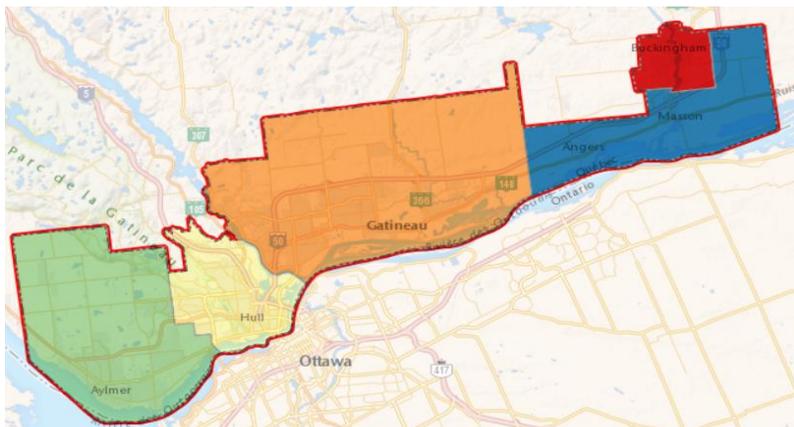
5. PORTRAIT DES SERVICES À DOMICILE EN OUTAOUAIS

5.1 Liste d'organismes offrant des services à domicile en Outaouais

Voici une liste non exhaustive d'organismes offrant des services à domicile en Outaouais et ayant servi à réaliser le portrait.

	Organismes offrant des services à domicile	Abréviations utilisées dans le portrait	Adresses
1	Alliance Alimentaire Papineau	AAP	179 rue Principale, Saint-André-Avellin QC J0V1W0
2	Les Ami(e)s du Manoir St-Joseph	AMSJ	24, rue Reid Campbell's Bay Québec J0X 1K0
3	Centre d'action bénévole Accès	CABA	67, rue Principale Gatineau (Aylmer) QC J9H 3L4
4	Centre d'action bénévole de Gatineau	CABG	42 Avenue Gatineau, Gatineau, QC J8T 4J3
5	Centre d'action bénévole de Hull	CABH	256-A boulevard St-Joseph bureau 201
6	Centre Action Générations des Aînés de la Vallée-de-la-Lièvre	CAGA	390, avenue de Buckingham
7	Campus 3	CAMPUS 3	196 Rue Notre Dame, Gatineau, QC J8P 0E6
8	Centre d'entraide aux aînés	CEA	331 Boulevard de la Cité-des-Jeunes, Gatineau, Québec J8Y 6T3
9	Coop des 1001 corvées	COOP1001	185 Rue Henri Bourassa, Papineauville, QC J0V 1R0
10	Comité régional troisième âge Papineau	CR3A	134 rue Principale, St-André-Avellin, (Québec)
11	Coopérative de solidarité d'aide domestique de la Vallée-de-la-Gatineau	CSADVG	131 rue King Maniwaki (Québec) J9E 2L2
12	Équipe des bénévoles de la Haute-Gatineau	EBHB	198 rue Notre-Dame, suite 104, Maniwaki (Québec) J9E 2J5
13	Le Mont d'Or	MONT D'OR	533, rue Baume Case Postale 69, Fort-Coulonge (Québec) J0X 1V0
14	Remue-Ménage de l'Outaouais	RMO	10, rue Noël bureau 110 Gatineau QC J8Z 3G5
15	Société Alzheimer de l'Outaouais Québécois	SAO	440 Boulevard Maloney O, Gatineau, QC J8P 6W2
16	Voix et solidarité des aidants naturels de la Vallée-de-la-Gatineau	VOIX-SOL	147, boul. Desjardins Maniwaki J9E 2C9
17	Table autonome des aînés des Collines	TAAC	1694 Montée de la Source, Cantley, QC J8V 3H6

5.2 Ville de Gatineau



Liste des CLSC

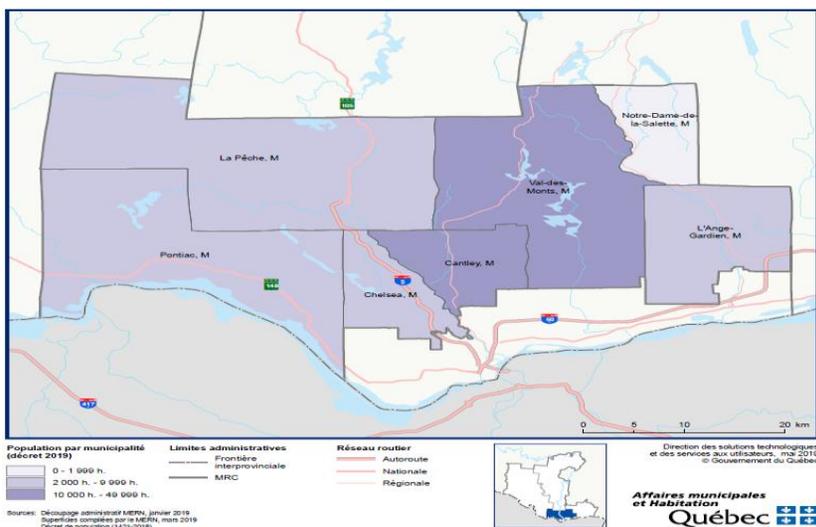
- Centre multiservices de santé et de services sociaux de Gatineau
- CLSC LeGuerrier
- CLSC Saint-Rédempteur

EESAD

- Remue-Ménage de l'Outaouais (RMO)

	Ville de Gatineau	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répit pour proches-aidants	Aide aux formulaires- Impôts
1	Aylmer	RMO	RMO	CABA STO	RMO	RMO CABA	RMO	CABA	CABA	?	CABA RMO SAO	CABA
2	Buckingham	?	CAGA	CAGA STO	?	?	?	CAGA	CAGA	?	SAO	CAGA
3	Gatineau	RMO	RMO CABG	CABG STO	RMO	RMO	RMO	CABG	CABG	?	Campus 3 RMO SAO	CABG
4	Hull	RMO	CABH, RMO	CABH CEA STO	RMO	RMO CEA	RMO	CABH CEA	CABH CEA	?	RMO SAO	CABH
5	Masson-Angers	?	CAGA	CAGA STO	?	?	?	CAGA	CAGA	?	SAO	CAGA

5.3 MRC des Collines-de-l'Outaouais



Liste des CLSC

- CLSC de Cantley
- CLSC de Chelsea
- CLSC de Val-des-Monts
- Centre multiservices de santé et de services sociaux de la Pêche

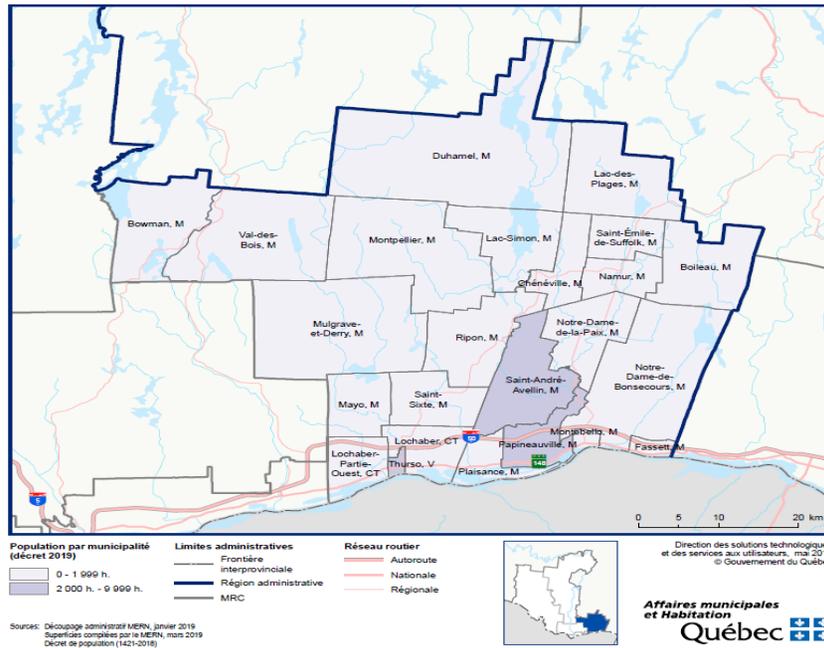
Liste des EESAD

- Remue-Ménage de l'Outaouais (RMO)

	MRC des Collines-de-l'Outaouais	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répit pour proches-aidants	Aide aux formulaires-impôts
1	Cantley	RMO	RMO	Transcollines	RMO	RMO	RMO	?	TAAC	?	TAAC RMO Campus 3	?
2	Chelsea	RMO	RMO	Transcollines	RMO	RMO	RMO	?	TAAC	?	TAAC RMO Campus 3	?
3	La Pêche	RMO	RMO	Transcollines	RMO	RMO	RMO	?	TAAC	?	TAAC RMO Campus 3	?

	MRC des Collines-de-l'Outaouais	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répét pour proches-aidants	Aide aux formulaires- Impôts
4	L'Ange-Gardien	?	CAGA	CAGA Transcollines	?	?	?	CAGA	CAGA, TAAC	?	TAAC RMO Campus 3	CAGA
5	Notre-Dame-de-la-Salette	?	CAGA	CAGA Transcollines	?	?	?	CAGA	CAGA, TAAC	?	TAAC RMO Campus 3	CAGA
6	Pontiac	?	?	Transcollines	?	?	?	?	TAAC	?	TAAC RMO Campus 3	?
7	Val-des-Monts	RMO	RMO	Transcollines	RMO	RMO	RMO	?	TAAC	?	TAAC RMO Campus 3	?

5.4 MRC de Papineau



Liste des CLSC

- CLSC de Petite-Nation
- CLSC de Vallée-de-la-Lièvre
- CLSC de Val-des-Bois

Liste des EESAD

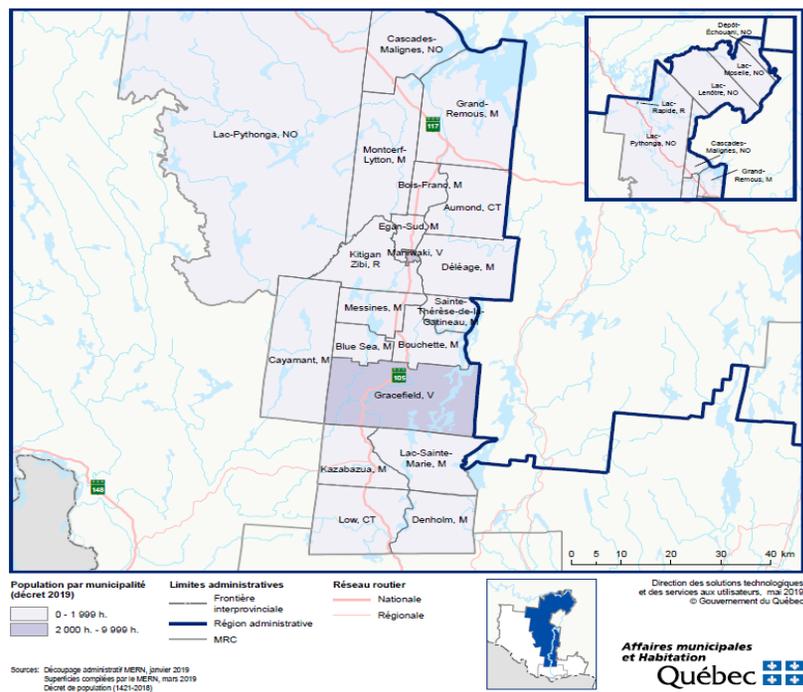
- COOP des 1001 corvées

	MRC de Papineau	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répit pour proches-aidants	Aide aux formulaires- Impôts
1	Boileau	COOP1001	COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001 Campus 3	CR3A
2	Bowman	COOP1001	CAGA COOP1001	CAGA	COOP1001	COOP1001	COOP1001	CAGA	CAGA CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A CAGA
3	Chénéville	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A

	MRC de Papineau	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répét pour proches-aidants	Aide aux formulaires- Impôts
4	Duhamel	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
5	Fassett	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
6	Lac-des-Plages	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
7	Lac-Simon	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
8	Lochaber	COOP1001	AAP CAGA COOP1001	CAGA	COOP1001	COOP1001	COOP1001	CAGA	CAGA CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A CAGA
9	Lochaber-Partie-Ouest	COOP1001	CAGA COOP1001	CAGA	COOP1001	COOP1001	COOP1001	CAGA	CAGA CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A CAGA
10	Mayo	COOP1001	CAGA COOP1001	CAGA	COOP1001	COOP1001	COOP1001	CAGA	CAGA CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A CAGA
11	Montebello	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
12	Montpellier	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
13	Mulgrave-et-Derry	COOP1001	CAGA COOP1001	CAGA	COOP1001	COOP1001	COOP1001	CAGA	CAGA CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A CAGA
14	N.-D.-de-Bonsecours	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
15	Namur	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
16	Notre-Dame-de-la-Paix	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A

	MRC de Papineau	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répit pour proches-aidants	Aide aux formulaires-Impôts
17	Papineauville	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
18	Plaisance	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
19	Ripon	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
20	Saint-André-Avellin	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
21	Saint-Émile-de-Suffolk	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
22	Saint-Sixte	COOP1001	AAP COOP1001	?	COOP1001	COOP1001	COOP1001	?	CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A
23	Thurso	COOP1001	AAP CAGA COOP1001	CAGA	COOP1001	COOP1001	COOP1001	CAGA	CAGA CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A CAGA
24	Val-des-Bois	COOP1001	CAGA COOP1001	CAGA	COOP1001	COOP1001	COOP1001	CAGA	CAGA CR3A	?	CR3A COOP1001	CR3A CAGA

5.5 MRC de la Vallée-de-la-Gatineau



Liste des CLSC

- CLSC de Gracefield
- CLSC de Low
- CLSC de Maniwaki

Liste des EESAD

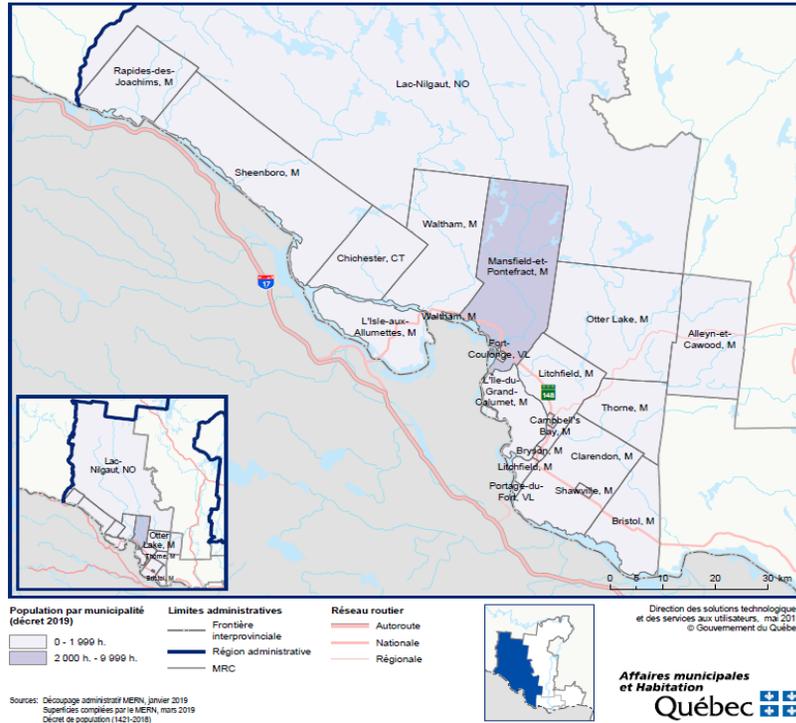
- Coopérative de Solidarité d'Aide domestique de la Vallée-de-la-Gatineau (CSADVG)

	MRC de la Vallée-de-la-Gatineau	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répit pour proches-aidants	Aide aux formulaires-impôts
1	Aumond	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
2	Blue Sea	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
3	Bois-Franc	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?

	MRC de la Vallée-de-la-Gatineau	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répit pour proches-aidants	Aide aux formulaires-impôts
4	Bouchette	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
5	Cascades Malignes	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
6	Cayamant	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
7	Déléage	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
8	Denholm	RMO	RMO	EBHB	RMO	RMO	RMO	?	?	?	RMO VOIX-SOL	?
9	Dépôt Echouani	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
10	Egan-Sud	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
11	Gracefield	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
12	Grand-Remous	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
13	Kazabazua	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
14	Lac Lenôtre	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
15	Lac Moselle	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
16	Lac-Pythonga	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
17	Lac-Sainte-Marie	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
18	Low	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?

	MRC de la Vallée-de-la-Gatineau	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répit pour proches-aidants	Aide aux formulaires-impôts
19	Maniwaki	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
20	Messines	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
21	Montcerf-Lytton	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?
22	Sainte-Thérèse-de-la-Gatineau	CSADVG	CSADVG	EBHB	CSADVG	CSADVG	CSADVG	?	?	?	CSADVG VOIX-SOL	?

5.6 MRC de Pontiac



Liste des CLSC

- CLSC de Quyon
- CLSC de Chapeau
- Centre multiservices de santé et de services sociaux de Mansfield-et-Pontefract
- CLSC d'Otter Lake
- CLSC Rapides-des-Joachims
- CLSC de Shawville

Liste des EESAD

- Mont d'Or

	MRC de Pontiac	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répit pour proches-aidants	Aide aux formulaires-impôts
1	Alleyn-et-Cawood	MONT D'OR	MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
2	Bristol	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?

	MRC de Pontiac	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répit pour proches-aidants	Aide aux formulaires- Impôts
3	Bryson	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
4	Campbell's Bay	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
5	Chichester	MONT D'OR	MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
6	Clarendon	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
7	Fort-Coulonge	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
8	Lac Nilgaut	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
9	L'Île-du-Grand-Calumet	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
10	L'Isle-aux-Allumettes	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
11	Litchfield	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
12	Mansfield-et-Pontefract	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?

	MRC de Pontiac	Soins d'hygiène	Alimentation (préparation des repas, popotes, ...)	Transport	Entretien ménager	Épicerie et autres courses	Entretien des vêtements	Accompagnement pour rendez-vous	Visites d'amitié	Entretien extérieur	Répit pour proches-aidants	Aide aux formulaires- Impôts
13	Otter Lake	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
14	Portage-du-Fort	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
15	Rapides-des-Joachims	MONT D'OR	MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
16	Shawville	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
17	Sheenboro	MONT D'OR	MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
18	Thorne	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?
19	Waltham	MONT D'OR	AMSJ MONT D'OR	?	MONT D'OR	MONT D'OR	MONT D'OR	?	?	?	AMSJ MONT D'OR	?

Conclusion

Plusieurs personnes âgées ont clairement indiqué qu'elles ont besoin de plusieurs services. Que ce soit les visites d'amitié, le répit pour les proches aidants, l'entretien ménager, l'entretien extérieur, l'aide pour l'épicerie et les courses, le transport, l'entretien des vêtements, les soins d'hygiène, l'aide pour l'alimentation et l'accompagnement pour des rendez-vous et d'autres, ils sont tous importants.

Toutefois, la consultation a révélé que les services d'entretien ménager sont les services à domicile les plus demandés en Outaouais. En plus de ce service, l'entretien extérieur, l'épicerie et autres courses et le transport sont aussi très sollicités par les aînés en perte d'autonomie et ceux qui sont autonomes.

Les aînés jugent efficaces dans l'ensemble les services à domicile qu'ils reçoivent, mais estiment que des améliorations doivent être faites, en particulier au niveau du transport, de l'entretien ménager et de l'entretien extérieur.

Ils ont aussi indiqué que le coût des services, l'accès à l'information, la proximité, la disponibilité de services adaptés aux besoins, leur admissibilité, les longues listes d'attente et la pénurie de main d'œuvre limitent leurs accès aux services à domicile.

Il faut aussi noter que beaucoup trop de personnes âgées ne connaissent pas encore les fournisseurs de services et ne savent pas où trouver l'information.

Ce rapport est l'expression de la volonté de plusieurs personnes âgées en Outaouais : elles ont exprimé leurs besoins et leurs avis. Nous interpellons donc tous les acteurs : les élus politiques, les municipalités, les organisations publiques, les organismes communautaires, les ÉESAD, le secteur privé afin d'en tenir compte pour améliorer l'accès à ces services essentiels pour soutenir leur autonomie.

Plusieurs solutions ont été proposées par des organismes communautaires et des ÉESAD intervenant dans la région de l'Outaouais. Ils ont proposé : une meilleure identification des besoins des personnes âgées, la bonification des services, une meilleure promotion des services, le renforcement du partenariat entre acteurs et un meilleur financement.

L'AQDR Outaouais milite pour que les services et soins à domicile soient accessibles aux personnes âgées. En effet, elles ont le droit de vieillir à domicile en sécurité et de recevoir les soins et les services adéquats. Ce rapport vient aider entre autres à mieux identifier les besoins des personnes âgées et à promouvoir les services à domicile disponibles et les organismes les offrant en Outaouais.

L'AQDR milite également pour que la population âgée soit vue dans toutes ses composantes. Les aînés représenteront d'ici quelques années le quart de la population, ce pourcentage ayant déjà été atteint dans 3 de nos MRC, soit Papineau, Pontiac et Vallée-de-la-Gatineau. Nos villes et villages doivent donc être mieux structurés afin de leur offrir un milieu de vie agréable.

Références bibliographiques

¹ AQDR OUTAOUAI (2020). *Logement : enjeux et préférences des personnes âgées de l'Outaouais*. <https://aqdroutaouais.org/wp-content/uploads/2020/04/Rapport-Logement-des-a%C3%AEn%C3%A9s-en-Outaouais-31-Mars-2020-AQDR-Outaouais-1.pdf>

² CENTRE INTEGRE DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAI (2017). *Services de soutien à domicile*. <https://ciyss-outaouais.gouv.qc.ca/obtenir-un-service/vivre-avec-une-perte-dautonomie-et-services-aux-personnes-agees/services-a-domicile/#:~:text=L'objectif%20du%20soutien%20%C3%A0,sa%20plus%20grande%20autonomie%20possible>.

³ SANTE ET SERVICES SOCIAUX QUEBEC (2003). *Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-704-01.pdf>

⁴ CENTRE INTEGRE DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAI (2017). *Services de soutien à domicile*. <https://ciyss-outaouais.gouv.qc.ca/obtenir-un-service/vivre-avec-une-perte-dautonomie-et-services-aux-personnes-agees/services-a-domicile/#:~:text=L'objectif%20du%20soutien%20%C3%A0,sa%20plus%20grande%20autonomie%20possible>.

⁵ GILMOUR, HEATHER (2018). *Besoins insatisfaits en matière de soins à domicile au Canada*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/82-003-x/2018011/article/00002-fra.htm>

⁶ SANTE ET SERVICES SOCIAUX QUEBEC (2003). *Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-704-01.pdf>

⁷ GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2020). *Services de soutien à domicile*. <http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/programme-service/Pages/Info.aspx?sqctype=sujet&sqcid=864>

⁸ GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2020). *Chèque emploi-service : une modalité de dispensation des services de soutien à domicile*. <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/allocation-directe-cheque-emploi-service-une-modalite-de-dispensation-des-services-de-soutien-a-domicile/>

⁹ SANTE ET SERVICES SOCIAUX QUEBEC (2003). *Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-704-01.pdf>

¹⁰ CENTRE INTEGRE DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAI (2020). *Services de soutien à domicile*. <https://ciyss-outaouais.gouv.qc.ca/obtenir-un-service/vivre-avec-une-perte-dautonomie-et-services-aux-personnes-agees/services-a-domicile/>

¹¹ CENTRE INTEGRE DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAI (2020). *Liste des CLSC*. <https://ciyss-outaouais.gouv.qc.ca/clsc/>

¹² EESAD (2020). *Qu'est-ce qu'une EESAD ?* <https://eesad.org/les-eesad/quest-ce-quune-eesad/>

¹³ EESAD (2020). *Le Réseau de coopération des EÉSAD, en bref...* <https://eesad.org/les-eesad/le-reseau-des-eesad-en-bref/>

¹⁴ CENTRE INTEGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS (2020). *Services de soutien à domicile*. <https://ciyss-outaouais.gouv.qc.ca/obtenir-un-service/vivre-avec-une-perse-dautonomie-et-services-aux-personnes-agees/services-a-domicile/>

¹⁵ SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX QUÉBEC (2003). *Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-704-01.pdf>

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2020). *Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique*. <https://www.ramq.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/depl-aide-domestique-fr.5.2.pdf>

¹⁸ RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2020). *Aide domestique*. <https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/aide-domestique>

¹⁹ RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2020). *Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique*. <https://www.ramq.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/depl-aide-domestique-fr.5.2.pdf>

²⁰ SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX QUÉBEC (2009). *Les services d'aide à domicile et le chèque emploi-service*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2008/08-513-02F.pdf>

²¹ REVENU QUÉBEC (2019). *Les grandes lignes du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés*. <https://www.revenuquebec.ca/documents/fr/publications/in/IN-151%282019-12%29.pdf>

²² REVENU QUÉBEC (2018). *458 – Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés*. <https://www.revenuquebec.ca/fr/citoyens/declaration-de-revenus/produire-votre-declaration-de-revenus/comment-remplir-votre-declaration/aide-par-ligne/451-a-480-remboursement-ou-solde-a-payer/ligne-458/>

²³ AQDR OUTAOUAIS (2020). *Logement : enjeux et préférences des personnes âgées de l'Outaouais*. <https://aqdroutaouais.org/wp-content/uploads/2020/04/Rapport-Logement-des-a%C3%A9s-en-Outaouais-31-Mars-2020-AQDR-Outaouais-1.pdf>

Annexe : Personnes âgées consultées

Secteur de résidence	Autonome	En perte d'autonomie	Total
Ville de Gatineau	195	15	210
Gatineau-Aylmer	11	3	14
Gatineau-Buckingham	17	2	19
Gatineau-Gatineau	79	8	87
Gatineau-Hull	80	2	82
Gatineau-Masson-Angers	8		8
MRC de la Vallée de-la-Gatineau	36	3	39
aucune réponse	3		3
Aumond	1		1
Cayamant	1		1
Déléage	4		4
Gracefield	6		6
Kitigan Zibi Maniwaki	1		1
Lac Sainte Marie	2		2
Low	1		1
Maniwaki	10		10
Messines	3	2	5
Montcerf-Lytton	3	1	4
Ste Thérèse de la Gatineau	1		1
MRC de Papineau	26	4	30
aucune réponse	3	1	4
Lac Simon	2		2
Lochaber partie ouest	1	1	2
Montebello	2		2
Papineauville	13	2	15
Plaisance	2		2
Ripon	1		1
St andre avellin	1		1
Thurso	1		1
MRC de Pontiac	14	1	15
aucune réponse	2	1	3
Bristol	1		1
Bryson	3		3
Campbell's Bay	2		2
Fort Coulonge	1		1
Mansfield et pontefract	3		3
Shawville	1		1
Thorne	1		1
MRC des Collines-de-l'Outaouais	42	3	45
aucune réponse	2		2
Cantley	21	2	23
Chelsea	3	1	4
La Pêche	6		6
L'Ange-Gardien	4		4

Luskville	1		1
Masham	1		1
Notre-Dame-de-la-Salette	1		1
Val-des-Monts	3		3
Total général	313	26	339
