

COLLOQUE SUR LA MOBILITÉ DES ÂÎNÉS

DOCUMENT SYNTHÈSE



TABLE DE CONCERTATION DES ÂÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

FONDÉE EN 2000, LA TCAÎM REGROUPE ACTUELLEMENT 113 MEMBRES RÉPARTIS ENTRE MEMBRES ASSOCIÉS (94), DONT LES TABLES DE CONCERTATION LOCALES (28), ET MEMBRES AFFINITAIRES (19).

LA MISSION DE LA TCAÎM EST D'OFFRIR UN LIEU DE CONCERTATION POUR LES ORGANISMES-ÂÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES CITOYENNES ET CITOYENS ÂGÉS, TOUT EN CONSTRUISANT UNE SOLIDARITÉ AVEC TOUS LES ÂGES.

LA TABLE AGIT AUSSI COMME INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ AUPRÈS DES DIFFÉRENTES INSTANCES DÉCISIONNELLES POUVANT CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES ÂÎNÉES DE L'ÎLE DE MONTRÉAL.

EN TANT QU'ORGANISATION QUI FAVORISE LA CONCERTATION ET LA COMMUNICATION ENTRE LES ORGANISMES REPRÉSENTATIFS DE LA POPULATION ÂÎNÉE DE L'ÎLE DE MONTRÉAL, LA TCAÎM :

- / S'APPUIE SUR L'EXPERTISE ET LES COMPÉTENCES DE SES MEMBRES POUR DÉVELOPPER SON RÔLE D'INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ AUPRÈS DES DIFFÉRENTES INSTANCES DÉCISIONNELLES ;
- / ASSURE UN LEADERSHIP DANS LES REVENDICATIONS PORTÉES PAR SES MEMBRES POUR AMÉLIORER LA SITUATION DES PERSONNES ÂÎNÉES DE L'ÎLE DE MONTRÉAL ;
- / TRAVAILLE À INFLUENCER LES DIFFÉRENTES INSTANCES ET DIFFÉRENTS PARTENAIRES QUI PEUVENT CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES ÂÎNÉES DE L'ÎLE DE MONTRÉAL.

SOMMAIRE

JOURNÉE DE RÉFLEXION : COLLOQUE SUR LA MOBILITÉ DES ÂÎNÉS	4
1. L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT : SITUATION ET DÉFINITION	5
2. L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT AU QUÉBEC PROJETS	8
2.1 La Coopérative de transport communautaire de Gatineau une réponse collective à un problème nommé par la communauté	
2.1.1 Le projet	
2.1.2 En bref : suites attendues	
2.2 Accompagner pour soutenir la mobilité des aînés déploiement du modèle de service régional en accompagnement sur l'île de Montréal	
2.2.1 Le projet	
2.2.2 En bref : suites attendues	
2.3 L'accompagnement-transport pour motif médical au SARA d'Anjou	
2.3.1 Le projet	
2.3.2 En bref : suites attendues	
2.4 Et pour le futur... les défis	
3. ENJEUX DE L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT ACTIVITÉ DE RÉFLEXION	17
3.1 Les lunettes	
3.2 Cueillette	
3.3 Ouverture	
4. DES INNOVATIONS POUR FACILITER LA MOBILITÉ DES ÂÎNÉS	20
4.1 Plateforme de bénévolat en ligne jebénévole.ca	
4.1.1 JeBénévole.ca	
4.1.2 Défis et obstacles associés au bénévolat chez les aînés	
4.2 Les voitures autonomes	
4.2.1 Pourquoi les voitures autonomes ?	
4.2.2 Impacts de l'implantation des voitures autonomes sur la mobilité des aîné.e.s, des enfants et des personnes en situation de handicap	
4.3 STL compagnon	
4.3.1 Rôle de la STL dans ce projet et provenance	
4.3.2 Suites du projet	
5. L'ÉCONOMIE SOCIALE COMME RÉPONSE À LA DEMANDE ?	28
5.1 Le Créneau PAAPA	
6. CONCLUSION	30
7. REMERCIEMENTS	31
8. BIBLIOGRAPHIE	32

Journée de réflexion

Colloque sur la mobilité des aînés

ORGANISER UN ÉVÉNEMENT RASSEMBLEUR : TELLE ÉTAIT LA MISSION DE LA TCAÎM EN ORGANISANT LE COLLOQUE SUR LA MOBILITÉ DES AÎNÉS LE 25 JANVIER 2018. LES ENJEUX RELATIFS À LA MOBILITÉ DES AÎNÉ.E.S MARQUANT NOS TRAVAUX DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES, IL DEVENAIT ÉVIDENT POUR NOUS DE RÉUNIR LES ACTEURS CONCERNÉS PAR CE SUJET POUR UNE JOURNÉE DE RÉFLEXION.

Cette journée représentait l'occasion de travailler plus en profondeur une problématique qui touche la mobilité des aînés de façon plus spécifique : l'accompagnement-transport. L'objectif était d'ouvrir une discussion sur l'avenir de la mobilité de ces citoyennes et citoyens, dans un contexte de vieillissement de la population et de maintien dans la communauté. Ainsi, les huit conférencières et conférenciers présents nous ont parlé de plusieurs projets concrets et actuellement en place, qui rendent ou qui ont le pouvoir de rendre les aîné.e.s plus mobiles.

Les autres nous ont transportés dans un avenir pas si lointain pour nous présenter quelques innovations qui pourraient avoir un impact sur la façon dont se déplacent les personnes aînées, comme les voitures autonomes ou certaines applications mobiles.

Il était également important pour nous d'entendre les réflexions des participants de cette journée de réflexion. Ainsi, quelques périodes de questions et une activité de réflexion sur l'accompagnement-transport nous ont permis de mieux cerner l'opinion des gens présents lors du colloque et de mieux comprendre les enjeux auxquels ils font face.

Dans ce présent document, vous retrouverez une synthèse des présentations qui ont été effectuées durant la journée et des échanges que les participants ont eus sur le sujet. L'objectif est de garder une trace de ces échanges afin de poursuivre nos réflexions par rapport à la mobilité des aînés en étant mieux outillé en plus de faire connaître et reconnaître les enjeux abordés lors du colloque à un plus grand public.

Nous espérons que ce document vous incitera à continuer votre travail et vos représentations par rapport au besoins croissants de mobilité des personnes aînées. Tous ensemble, nous arriverons peut-être à formuler suffisamment de propositions (et de revendications!) afin de faire évoluer notre société toujours plus vieillissante et de l'éclairer par rapport au besoin criant de mobilité des aîné.e.s, pour qu'ils :

- / PUISSENT CONTINUER À VIVRE ET VIEILLIR DANS LEUR COMMUNAUTÉ LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE TOUT EN CONSERVANT LEUR QUALITÉ DE VIE ;
- / ACCÉDER À LEURS RENDEZ-VOUS MÉDICAUX ;
- / PARTICIPER ACTIVEMENT DANS LEUR COMMUNAUTÉ ;
- / DISPOSER DES OUTILS NÉCESSAIRES POUR VIVRE UNE VIE STIMULANTE EN POURSUIVANT LEURS ACTIVITÉS DE LOISIR.

1. L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT : SITUATION ET DÉFINITION

Il existe une multitude de formes et de modèles d'accompagnement-transport. Nous en avons exploré quelques-uns lors du colloque sur la mobilité des aînés. Il est difficile de donner une définition unique à l'accompagnement-transport, puisque ce mode de déplacement peut être réalisé de diverses façons, tout dépendant de l'organisme ou de l'entreprise qui offre le service. De façon générale il s'agit d'un jumelage entre une personne aînée, un accompagnateur et un mode de transport afin de réaliser un déplacement. Lorsque nous parlons d'accompagnement-transport pour motif médical (ATMM), il s'agit de la même définition que la précédente, en prenant en considération que le déplacement se fait dans l'objectif de se rendre à un rendez-vous médical.

Pour les aîné.e.s aux revenus modestes qui ne bénéficient pas du soutien d'un proche pour leurs déplacements ou pour lesquels les options de transport existantes ne sont pas ou plus utilisables, la disponibilité d'un service adéquat en ATMM est un élément indispensable de leur accès aux services de santé. Certains auteurs ont montré que l'absence d'une offre de transport adéquate peut diminuer voire empêcher l'accès aux examens de santé, aux traitements et aux suivis médicaux (Guidry et al, 1997; Arcury et al, 2005; Corcoran et al, 2012). Il va sans dire qu'en l'absence de suivi, une dégradation de l'état de santé de la personne est probable. Au-delà de la question de la santé, cela peut également occasionner une hausse substantielle des coûts de traitements ultérieurs et engendrer des dépenses liées aux ressources humaines et techniques mobilisées lorsque la personne ne se présente pas à son rendez-vous.

Selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 (EQLAV) de l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ), 57,2 % des aîné.e.s montréalais.e.s vivent avec une incapacité (ISQ 2010-2011, p.37). L'incapacité est définie comme étant « [...] une limitation d'activités qui découle

d'un état, d'une condition ou d'un problème de santé physique ou mentale de longue durée (c'est-à-dire qui dure depuis au moins six mois ou qui a une durée présumée d'au moins six mois) » (Ibid, p.39).

En quelques chiffres indicatifs, on estime à 323 660 le nombre total d'aîné.e.s âgé.e.s de 65 ans et plus à Montréal en 2016 (Statistique Canada, 2016). De ce nombre, environ 168 000 personnes auraient une incapacité et 82 700 aîné.e.s de ce précédent total, auraient déclaré avoir besoin d'aide. Même avec les ressources que nous avons, les services bénévoles qui sont offerts et la famille pour épauler les aîné.e.s qui ont besoin d'aide, 36 800 personnes aînées avec incapacité ne reçoivent toujours pas toute l'aide souhaitée pour combler leurs divers besoins (DRSP, 2017, p.14).

Ce bref portrait de la situation des personnes aînées avec incapacités nous fait certainement réfléchir à l'importance de ce service pour améliorer leur qualité de vie. Il nous rappelle également l'importance de soutenir les initiatives en ATMM mises en place par des organismes communautaires, des coopératives et des entreprises d'économie sociale à l'écoute de leur milieu.

Ce mode de déplacement représente une ressource précieuse pour les personnes aînées ayant besoin de soins de santé réguliers et/ou fréquents, celles qui présentent des problèmes de santé cognitive ou mentale non handicapants¹ mais nécessitant un accompagnement professionnel et qui disposent de ressources financières modestes sans être sous le seuil de faible revenu. Sans la présence des services d'ATMM, elles se retrouveraient dans une « zone grise » de la mobilité puisque les modes de transport existants actuellement ne peuvent pas à leurs besoins, ou difficilement, comme nous le voyons dans le schéma à la page suivante.

¹ C'est à dire qui ne sont pas suffisamment significatifs ou persistants pour avoir accès aux services de transport adapté.

	TERRITOIRE	TRAJET	DISPONIBILITÉ	ACCOMPAGNEMENT	COÛT	DÉFIS D'ACCÈS
INDIVIDUEL						
Véhicule d'un bénévole	 20 %	PORTE À PORTE	À LA DEMANDE		SS	DES BÉNÉVOLES SONT-ILS DISPONIBLES DANS MON QUARTIER ?
Taxi	 100 %	PORTE À PORTE	À LA DEMANDE		SSS	AI-JE SUFFISAMMENT DE REVENU ?
Transport privé	 100 %	PORTE À PORTE	À LA DEMANDE		SSSS	AI-JE SUFFISAMMENT DE REVENU ?
Transport adapté	 100 %	PORTE À PORTE	À LA DEMANDE		S	SUIS-JE ADMISSIBLE ?
Navette Dr	 5 %	TRAJETS ET ARRÊTS FIXES	HORAIRES FIXES		S	MA DESTINATION EST-ELLE DANS MON QUARTIER ?
Autobus	 80 %	TRAJETS ET ARRÊTS FIXES	HORAIRES FIXES		S	EST-CE QUE JE ME SENS CONFORTABLE ET EN SÉCURITÉ ?
Métro	 5 %	TRAJETS ET ARRÊTS FIXES	HORAIRES FIXES		S	EST-CE QUE JE ME SENS CONFORTABLE ET EN SÉCURITÉ ?
COLLECTIF						

Actuellement, l'offre ne semble effectivement pas ou peu adaptée aux besoins des personnes vivant avec des incapacités ou à faible revenu. Par exemple, un taxi privé offre un service de transport confortable, porte à porte et à l'heure voulue (flexibilité), mais reste très peu accessible financièrement pour plusieurs personnes âgées, qu'elles soient ou non à faible revenu. D'un autre côté, le transport adapté de la Société de transport de Montréal (STM) pourrait agir comme un bon moyen de déplacement alternatif au taxi. Cependant ce n'est pas l'ensemble de la population âgée avec des limitations qui est admissible. Les critères de sélection sont effectivement très stricts et ne donnent pas la possibilité aux personnes se situant dans la « zone grise » de la mobilité d'utiliser ce mode de déplacement. Dans ce cas, les personnes pourraient prendre les autobus du réseau régulier de la STM, mais certains aîné.e.s ne peuvent rester debout assez longtemps ou marcher des distances suffisantes pour utiliser

ce service. Ainsi, l'ATMM devient le seul mode de déplacement adapté à leur situation.

En 2017 à Montréal, 47 organismes offraient des services d'ATMM pour les aîné.e.s. Comme nous pouvons le voir sur la carte ci-dessous, les services sont principalement situés dans le centre et dans l'est de l'île de Montréal, faisant notamment de l'ouest de l'île un « désert » de service d'ATMM. Effectivement, l'organisme ABOVAS est un des seuls en place dans ce secteur pour offrir le service, comparativement à une quinzaine d'organismes implantés dans l'Est-de-l'île-de-Montréal. Cette répartition inégale des services d'ATMM sur le territoire rend difficilement accessible ce mode de déplacement à l'ensemble de la population âgée qui en a besoin.



C'est en brossant le portrait de ces enjeux que nous comprenons rapidement pourquoi il est nécessaire d'agir rapidement afin de rétablir la situation et d'améliorer la mobilité des aîné.e.s. Grâce à la multitude d'acteurs communautaires en place, nous poursuivons le travail pour

améliorer la qualité de vie des citoyen.ne.s aîné.e.s montréalais.e.s.

Si vous voulez en savoir plus sur l'ATMM rendez-vous [**ici**](#) pour visionner la capsule sur le sujet réalisée par la TCAÎM².

² Réalisée grâce à la boîte de production vidéo Stukely, l'équipe du SARA d'Anjou, Murielle PetitClerc – bénévole au SARA d'Anjou et Aline Généreux – bénéficiaire des services d'ATMM du SARA d'Anjou depuis 7 ans !

2. L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT AU QUÉBEC | PROJETS

Dans les prochaines pages, vous pourrez en apprendre davantage sur trois projets concrets en accompagnement-transport dans la région de Montréal, mais également dans la région de l'Outaouais.

Nous avons choisi ces trois projets provenant d'organismes communautaires et d'une coopérative, puisque nous considérons qu'ils représentent un portrait juste de la situation actuelle et de l'état de l'accompagnement-transport au Québec. La présentation de ces projets nous a également permis de comprendre la base du fonctionnement de l'accompagnement-transport, de façon plus concrète.

Mélanie Sarazin, coordonnatrice générale de la Coopérative de transport communautaire de Gatineau (CTCG), nous a présenté le projet d'accompagnement-transport de loisir sur lequel la coopérative travaille depuis plusieurs années déjà. Il était intéressant de pouvoir faire le parallèle entre le mode de fonctionnement du projet de la CTCG, d'une part, puisqu'il est différent des modèles actuels d'ATMM qui se retrouvent en territoire montréalais. D'autre part, il était intéressant de voir comment la coopérative organisait son service sur de longues distances, dans une région qui n'est pas densément peuplée. Même si Montréal est beaucoup plus densément peuplé que la région de Gatineau, la planification des services d'un service de transport collectif sur un territoire couvrant de longues distances reste un enjeu auquel on fait face en territoire montréalais, à l'extérieur des zones centrales de l'île.

Promotion intervention en milieu ouvert (PIMO) a obtenu un financement sur quatre ans afin de mettre en place le projet accompagner pour soutenir la mobilité des aînés. À l'an deux de ce projet d'envergure, l'organisme en est à lancer son modèle de service en accompagnement-transport pour motif médical (prioritaire) et de loisir (en second lieu). Marie-Josée Vaillancourt, chargée de projet à PIMO, est venue nous présenter le projet dans son ensemble, ainsi

que les prochaines étapes à suivre pour arriver au lancement de l'offre de service. Nous considérons important de prendre connaissance des démarches effectuées par l'organisme et de comprendre, du même coup, quel impact la mise en place de ce projet aurait sur la mobilité des personnes aînées.

Finalement, l'équipe du Service d'Aide et de Référence pour aîné d'Anjou (SARA d'Anjou) est venue nous présenter son modèle d'ATMM offert aux aîné.e.s du secteur. Le SARA d'Anjou est un des organismes pour personnes aînées situé à Montréal, qui offre le plus grand nombre d'accompagnements-transport par année. À titre indicatif, grâce à leurs 20 bénévoles, ils ont pu fournir 1 549 accompagnements-transport pour l'année 2016-2017 (SARA d'Anjou, 2017, p.9). Il est également intéressant de mentionner que depuis trois ans, ce type de service est en constante croissance dans les services offerts par l'organisme (Idem, p.10). Ils nous ont donc présenté leur modèle de fonctionnement ainsi que leurs méthodes pour opérer de façon optimale ce service bénévole.

Dans la prochaine section, vous trouverez un texte détaillé résumant la présentation de chacun de ces trois acteurs au colloque sur la mobilité des aînés.

2.1. LA COOPÉRATIVE DE TRANSPORT COMMUNAUTAIRE DE GATINEAU | UNE RÉPONSE COLLECTIVE À UN PROBLÈME NOMMÉ PAR LA COMMUNAUTÉ

Depuis 2001, la CTCG essaie de mettre en place un mode de transport complémentaire à ceux existant dans la région afin de mieux répondre à un besoin de déplacement spécifique : offrir un mode de transport complémentaire à ceux existant pour permettre la participation aux activités et services des organismes communautaires membres.

À ce jour, la CTCG compte 18 membres-utilisateurs de ce service novateur, 5 membres de soutien et 5 membres producteurs de service.

2.1.1. LE PROJET

Bien que le transport collectif soit offert dans cette région, il n'est pas réparti de façon équivalente sur l'ensemble du territoire. Avec une superficie semblable à celle de l'île de Montréal, mais avec une densité de population considérablement inférieure, il est évident d'imaginer que le service ne pourra s'offrir de la même façon.

Région	Superficie en km ²	Densité de population/km ²
Gatineau	342,80 km ²	805,8 personnes/km ²
Île de Montréal	499 km ²	3779,1 personnes/km ²
Québec	1 356 547 km ²	5,6 personnes/km ²

Sources : ISQ (2011) et Statistique Canada (2016)

En offrant un nouveau modèle de déplacement pour les populations âgées qui résident sur le territoire, la CTCG veut rendre ces personnes plus mobiles, afin qu'elles ne demeurent pas isolées et seules, en ayant accès à des activités organisées par les organismes communautaires. Ce service permet également aux organismes offrant les activités pour les aîné.e.s de se concentrer sur leur mission première, en ne traitant pas les problématiques de logistique reliées au transport des participants. Ce sont d'ailleurs ces organismes qui assument les frais encourus par le déplacement de leurs membres, afin de rendre leurs activités plus accessibles à tous et à toutes.

Deux études réalisées par MOBI-O démontrent qu'il y a des barrières à l'utilisation du transport collectif pour la clientèle des organismes communautaires :

/ la distance à parcourir ;
/ l'orientation et la fréquence des passages des autobus ;
/ la planification des déplacements ;
/ le transport d'objets encombrants ;
/ l'insuffisance de revenu ;
/ la faible autonomie ou perte d'autonomie des communautés fragilisées.

Avec ce projet, la CTCG permet également la réinsertion sociale et professionnelle des personnes, tout en soutenant le développement d'une communauté active et engagée. Ainsi, depuis sa mise en place, l'initiative de la coopérative a permis de réaliser 286 transports vers des activités organisées par des organismes pour personnes âgées, transportée 1744 personnes et parcouru 6745 km. Selon Mélanie Sarazin, ces statistiques démontrent que le projet répond à de réels besoins. Elle a également pu observer que le prix à payer pour les organismes communautaires afin d'avoir accès à ce service était la principale barrière à l'expansion du service, soulignant le besoin criant de subvention pour ce modèle de déplacement.

2.1.2. EN BREF : SUITES ATTENDUES

Les principaux constats marquant la réalité de la CTCG concernent le manque de financement et le manque de données. À ce sujet, la coordonnatrice générale note qu'il est difficile de faire de la recherche de financement pour supporter la coordination et le développement du projet, mais également le transport en tant que tel.

Elle note également qu'il y a un manque de données probantes qui pourraient démontrer les économies réelles pour les groupes communautaires de la région s'ils adhéraient à un tel programme. Elle met aussi de l'avant que, sans un tel service de transport communautaire dans la région de Gatineau, il y aurait un « trou de service » important dans l'offre d'options de déplacement pour les populations plus isolées.

Dans l'avenir, la CTCG aimerait idéalement avoir une flotte de trois fourgonnettes et d'un minibus, en plus de pouvoir assurer un tarif minimal pour les organismes communautaires membres. Selon Mélanie Sarazin, afin que ces projets se réalisent, les trois éléments suivants doivent être réunis :

1.	Une reconnaissance régionale du besoin de transport communautaire et de la CTCG
2.	Un engagement ferme des organismes membres du projet
3.	Une contribution financière des institutions publiques

Pour plus d'informations, contactez Mélanie Sarazin, coordonnatrice générale de la Coopérative de transport communautaire de Gatineau au 1-819-500-1985 ou au coordo.ctcg@gmail.com

2.2. ACCOMPAGNER POUR SOUTENIR LA MOBILITÉ DES ÂÎNÉS | DÉPLOIEMENT DU MODÈLE DE SERVICE RÉGIONAL EN ACCOMPAGNEMENT SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL

PIMO est un organisme à but non lucratif qui offre des services d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap dans la région de Montréal depuis 1986. Ce service était disponible pour les personnes de moins de 65 ans jusqu'à tout récemment. Avec l'avancée en âge de leurs bénéficiaires, l'organisme s'est retrouvé face à un obstacle majeur : ne plus pouvoir offrir de service à ces bénéficiaires. Avec le projet accompagner pour soutenir la mobilité des aînés, PIMO pourra élargir son offre de service aux personnes de plus de 65 ans avec tous les types de limitations.

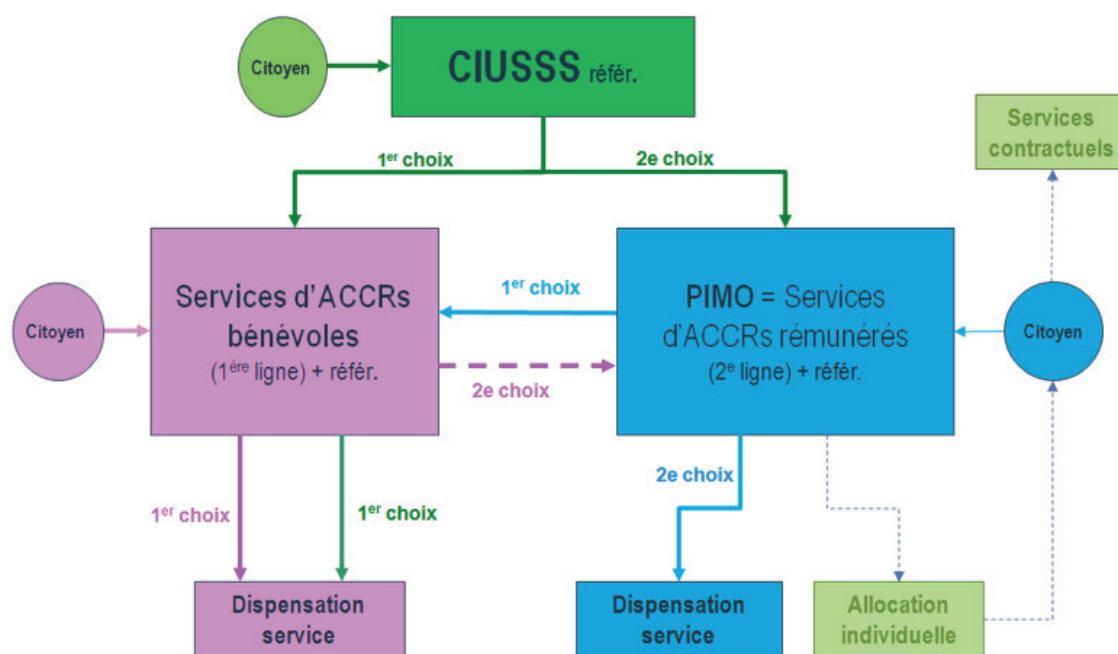
2.2.1. LE PROJET

L'objectif de PIMO avec ce nouveau service est, en premier lieu, de pouvoir continuer à offrir un service à ses bénéficiaires vieillissants. Dans un deuxième temps, ce projet représente une opportunité d'offrir un complément de service aux principaux modèles d'ATMM offert par les organismes communautaires dans la région de Montréal (pour point de comparaison, voir le service du SARA d'Anjou en p.12). Ainsi, leur modèle

vient ajouter une complémentarité au service d'ATMM actuellement en place, pour épauler les organismes et les bénévoles offrant déjà ce service, mais aussi pour assurer une certaine stabilité dans l'offre de transport médical de façon régionale (toute l'île de Montréal) et ainsi diminuer les « déserts » de services. Avec ce modèle, les services bénévoles qui offrent de l'ATMM seront mieux connus et pourront être utilisés de façon plus optimale selon Marie-Josée Vaillancourt, chargée de la réalisation et de la mise en place de ce projet chez PIMO. Avec leur projet, l'ensemble des services offerts en ATMM sur l'île de Montréal seraient regroupés sur une plateforme unique : **le 211**. Les intervenants des CLSC ayant besoin d'une référence pour un bénéficiaire aîné pourraient alors se référer à l'outil de référencement web du 211 pour chercher le service le mieux adapté à la personne à qui ils veulent venir en aide. Grâce à certains critères de recherche précis comme le lieu de résidence de la personne aînée, son âge et sa situation pour ne nommer que ces éléments, l'intervenant pourra trouver plus

Le modèle d'offre de services régional

Tel qu'adopté par la table accompagnement (2012) et expérimenté lors du projet pilote
Pour une offre régionale en accompagnement



efficacement la ressource première (organisme) apte à offrir le service pour le bénéficiaire. Si l'organisme situé le plus près du lieu du domicile de l'ainé.e pouvant offrir le service se voit dans l'impossibilité de l'offrir, PIMO pourra alors assurer le service d'accompagnement-transport vers le lieu de santé pour le bénéficiaire, à l'aide de chauffeurs-accompagnateurs rémunérés.

Le recrutement de bénévoles pour les organismes qui offrent de l'ATMM est également planifié dans leur stratégie d'action qui prévoit la représentation des besoins en accompagnement de la population en situation de handicap et les personnes âgées à Montréal, via une campagne de promotion en accompagnement-transport. Puisque ce projet est une démarche régionale, PIMO se donne également comme objectif de faire de la représentation à ce niveau afin de mettre de l'avant les besoins de financement pour les programmes d'accompagnement, et ce, en se basant sur la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité adopté par le Conseil des ministres le 4 juin 2009 (OPHQ, 2009).

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, les accompagnateurs de PIMO sont formés et rémunérés. C'est un moyen pour PIMO d'assurer une stabilité dans l'offre de service en ATMM sur l'île de Montréal. La formation pour les accompagnateurs est d'une durée de sept semaines et couvre toutes les limitations visées par le projet (intellectuelle, comportementale, des sens et perception, du langage et/ou de la parole, motrice, multiples). Voici quelques éléments clés à retenir au sujet de cette formation :

- / 18 organismes du milieu participeront à la formation ;
- / Trois membres du personnel de PIMO qui sont certifiés comme formateurs accrédités pour des situations de maltraitance et d'intervention de crise seront présents ;

/	Le contenu comprendra plusieurs thématiques, dont les suivantes :
.	Rapport avec les tiers
.	Maltraitance envers les aîné.e.s et personnes vulnérables
.	Communication non verbale et empathie
.	Comportements sexuels inappropriés
.	Multiculturalisme et handicap
.	Langage des signes (notion de base)

Selon le plan d'action de l'organisme, ce service sera en vigueur au mois de mai 2018. Grâce à leur campagne, « On sort ensemble, pour un accompagnement à part entière » et la pétition pour un financement provincial, PIMO désirerait permettre à toutes les régions du Québec de se doter de services structurés d'accompagnement-transport et par le fait même, de soutenir leur modèle d'accompagnement-transport pour la région de Montréal.

2.2.2. EN BREF : SUITES ATTENDUES

Ce nouveau projet apporte son lot de changements dans l'univers de l'ATMM à Montréal depuis ses débuts en 2017. Il nous reste qu'à observer les résultats du programme, une fois mis en place en mai 2018 pour comprendre quel impact ce dernier aura sur les services d'ATMM offerts à la population aînée montréalaise. Il sera également nécessaire de trouver rapidement une façon de pérenniser ce projet pour l'avenir, de trouver un moyen pour en financer les activités.

Des partenariats avec Communauto pour effectuer des trajets en accompagnement-transport sont également attendus en plus d'un partenariat avec le CIUSSS du Centre-Sud afin de déterminer comment l'équipe de bénévoles du réseau de la santé pourrait venir supporter les initiatives du milieu communautaire.

L'ensemble de ces démarches seront à suivre au cours de l'année 2018 et 2019 !

2.3. L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT POUR MOTIF MÉDICAL AU SARA D'ANJOU

Le SARA d'Anjou travaille depuis 1979 auprès des personnes de plus de 55 ans demeurant dans l'arrondissement d'Anjou. Ils offrent notamment des services d'ATMM, des cliniques d'impôts, des cliniques de vaccinations et plusieurs autres activités. L'objectif de l'organisme est de favoriser le maintien à domicile des personnes de 55 ans et plus qui habitent dans l'arrondissement d'Anjou. Fait intéressant : Anjou est l'arrondissement qui a la plus grande proportion d'ainé.e.s parmi l'ensemble des arrondissements montréalais.

2.3.1. LE PROJET

Le modèle d'ATMM du SARA d'Anjou repose sur une liste de critères bien établis afin de déterminer l'éligibilité de la personne aînée qui fait la demande de services :

- / Avoir 55 ans et plus
- / Résider sur le territoire de l'arrondissement d'Anjou
- / Être capable de se déplacer (avec une légère assistance au besoin)
- / Être inscrit en tant que membre de l'organisme (25\$/année)
- / Faire sa demande de réservation d'ATMM au minimum 7 jours à l'avance
- / Ne doit pas être un traitement récurrent
- / Places très limitées pour des rendez-vous de chimiothérapie et de radiothérapie (après évaluation du plan de traitement)
- / Priorité aux demandes de déplacement pour motif médical (petites commissions selon les disponibilités restantes)

Bien évidemment, l'ATMM demeurant un service de transport offert par des bénévoles, sa réussite dépend de son organisation, mais également de la disponibilité de ces derniers afin de réaliser les déplacements voulus. Ainsi, aucun déplacement n'est garanti. Le service est plutôt organisé en fonction de la disponibilité des bénévoles et du nombre d'heures par semaine qu'ils désirent accorder à une telle activité.

Afin de recruter des bénévoles, l'équipe du SARA d'Anjou publie fréquemment des annonces sur des sites partenaires de leurs projets. Elle procède également à la distribution de feuillets pour inciter les gens à devenir membres de leur organisme lors de certains événements ciblés. Initiative intéressante : les employés du SARA d'Anjou ont développé une entente avec la firme de placement Travail Global afin de recruter sept employés pour effectuer quelques heures de bénévolat chez eux chaque semaine, durant leurs heures de travail.

291 personnes aînées sont présentement inscrites en tant que membre au SARA d'Anjou. L'organisme a, à son actif, un nombre élevé d'ATMM réalisé au cours des quatre dernières années, comme vous pouvez le voir dans le tableau à la page suivante.



	2013-2014 Année précédente de la planification	2014-2015 Année 1 de la planification	2015-2016 Année 2 de la planification	2016-2017 Année 3 de la planification
Nombre total de transport rendus	1 184	1 475	1 574	1 549
Nombre de transports médicaux	1 220	1 309	1 472	1 356
Nombre de transports autres que médicaux	137	95	102	193
Nombre de gens ayant bénéficié d'un transport	195	253	311	291
Nombre d'homme et de femmes	37  158 	37  216 	54  257 	48  243 
Nombre de kilomètres parcourus	28 838	31 883	42 316	42 530
Nombre total de bénévoles impliqués	9	19	20	20

En trois (3) ans, en tenant compte que l'année financière de référence est celle 2013-2014, nous avons augmenté, année après année, le nombre de transports, le faisant passer de 1 184 à 1 549 en 2016-2017, soit 30% de plus. Il en est de même avec les bénévoles, puisque depuis 2013-2014, nous avons doublé le nombre de bénévoles.

Comme il est mentionné plus haut, le nombre d'ATMM réalisé a été en constante augmentation depuis le début de leur analyse des services. Nous pouvons également remarquer que les femmes aînées sont plus enclines et disposées à utiliser de tels services, étant représentées en forte majorité dans les statistiques du projet. En tout, pour l'année 2016-2017, 1549 accompagnements-transport ont été réalisés.

Pour que les bénéficiaires du service et les bénévoles soient en mesure de bien comprendre leurs implications, le SARA d'Anjou offre plusieurs types de documentation afin de les informer :

- / Guide pour les membres usager
- / Guide pour l'accompagnateur-chauffeur
- / Feuille pour devenir membre
- / Feuille pour devenir bénévole
- / Guide des places de stationnement
- / Fiche de transport/fiche de raccompagnement

Ces ressources permettent également à l'équipe du SARA d'Anjou de faire des suivis, en plus de toujours garder des traces des déplacements qui sont effectués et des personnes qui offrent le service.



Le fonctionnement détaillé du projet en 10 étapes

La gestion du service d'ATMM pour l'ensemble des membres de l'organisme requiert beaucoup d'organisation. Voici concrètement, l'ensemble des étapes requises à la réalisation de ces déplacements, semaine après semaine.

Étape	Tâche
1	Prendre la demande (au téléphone et sur le répondeur)
2	Le lundi, faire les entrées dans le logiciel XAEQUO
3	Le mardi avant le jour du jumelage, recevoir les disponibilités des bénévoles et mettre à jour le tableau des disponibilités de la semaine
4	Le mercredi, jumelage (maximiser les disponibilités selon les contraintes des bénévoles (distances, capacités, médical ou commission)
5	Informatisation et création des fiches de transports
6	Envoi des fiches courriel ou téléphone
7	Le jeudi, recevoir les acceptations de transports et refaire jumelage si nécessaire
8	Le vendredi, téléphoner au membre pour l'aviser de nom de son accompagnateur et du montant à débours (coût au KM et stationnement aux endroits où le laissez-passer n'est pas accepté)
9	L'accompagnateur téléphone la veille du transport pour aviser de l'heure ou il se présentera au domicile
10	Gérer les problématiques : changement d'heure de RV, annulation, problèmes de véhicule, maladie des bénévoles

2.3.2. EN BREF : SUITES ATTENDUES

À ce rythme, les défis pour les années futures seront de conserver une telle offre de service en maintenant et idéalement en augmentant le nombre de bénévoles-accompagnateurs prêt à offrir ce service au SARA d'Anjou. Il sera également important pour l'organisme de créer de nouveaux services afin d'augmenter les heures dédiées à d'autres tâches que l'ATMM, aussi essentiels pour le bien-être des aîné.e.s, comme le service d'accompagnement-transport pour les petites commissions.

L'équipe souligne aussi l'importance de répertorier l'ensemble des ressources et services pour aîné.e.s, pour en faire un bottin pour diffusion. Il est primordial que les organismes et les services qu'ils offrent aux populations aînées de leur secteur d'activité soient connus afin d'être utilisés de façon optimale. Nous pourrions ainsi nous assurer que les aîné.e.s qui ont besoin d'un service plus général sachent vers qui se tourner, mais également que les aîné.e.s ayant des besoins spécifiques soient redirigés vers les bonnes ressources et les intervenants spécialisés.

Marie-Josée Gosselin mentionne qu'il est prévu que le niveau de service stagne même si la demande est présente et grandissante, si l'équipe du SARA d'Anjou ne trouve pas des bénévoles supplémentaires ou un financement stable afin de mettre en place une structure leur permettant d'offrir plus de service.

Un autre défi : mettre en place un serveur interne qui permet de partager la base de données XAEQUO, la rendant accessible à partir de tous les postes du bureau de l'organisme. Cette initiative permettrait notamment de limiter les erreurs de transmission de données.

Pour plus d'informations, veuillez contacter Marie-Josée Gosselin, adjointe administrative au 514-351-2517 poste 101 ou au mj.gosselin@sara-anjou.com

2.4. ET POUR LE FUTUR... LES DÉFIS

Comme nous l'ont démontré ces trois modèles d'accompagnement-transport, plusieurs défis se placent sur notre route lorsqu'on désire offrir un tel service à la population aînée.

Puisque le modèle actuel, si on peut dire classique, comme le fait la SARA d'Anjou, repose sur la disponibilité des bénévoles, plusieurs facteurs sont à considérer comme des défis. Les bénévoles vieillissant est un de ceux-ci : « Selon Statistique Canada, les personnes âgées de 55 ans et plus ont réalisé un total de 39 % des heures totales de bénévolat en 2013, comparativement aux 35 à 54 ans qui ont réalisé 32 % de ces heures et les 15 à 34 ans qui en ont réalisé 29 % » (Statistique Canada, 2013).

La gestion d'un service d'ATMM par un organisme communautaire nécessite aussi l'embauche de ressources humaines pour gérer et organiser le service, d'où l'importance, notamment, de l'augmentation du financement pour les acteurs offrant le service.

À la CTCG, la recherche d'un financement est cruciale pour la poursuite de leurs activités. Le coût actuel est trop élevé pour être absorbé par les organismes communautaires qui veulent et qui doivent utiliser leurs services afin de permettre aux membres aîné.e.s de la région de participer à leurs activités. Leur cas ne fait donc pas exception à la situation des organismes communautaires qui offrent un service d'accompagnement-transport et qui ont de plus en plus de difficulté à offrir un

tel service avec, notamment, des diminutions significatives et constantes de financement.

Finalement, un défi notable des services d'accompagnement-transport, quel qu'il soit, est « l'enjeu de la dernière minute ». Effectivement, ces types de services requièrent une période de planification essentielle, puisque le service est offert à la demande, comme dans le cas de la CTCG, ou à la disponibilité des bénévoles, comme au SARA d'Anjou ou à PIMO. Souvent, les organismes exigent que le bénéficiaire réserve son transport plusieurs jours à l'avance afin qu'il puisse faire la recherche d'un bénévole disponible, qui doit également être prévenu à l'avance. Même si plusieurs rendez-vous sont planifiés, ce type de service ne peut répondre à un besoin de dernières minutes des bénéficiaires, ou à des rendez-vous non planifiés, comme les petites urgences.

Ainsi, peut-être devrons-nous revoir les modèles d'accompagnement-transport et d'ATMM offerts dans un avenir rapproché, afin de pouvoir répondre à une demande grandissante du milieu aîné ? Nous ne disposons pas des solutions miracles à ces enjeux, si ce n'est que d'un financement considérablement bonifié pour les acteurs qui offrent ces services actuellement, mais ce que nous pouvions faire, à la TCAÎM, était d'inciter les acteurs à établir des priorités pour travailler tous ensemble à surmonter les défis. C'est pourquoi nous avons organisé l'activité de réflexion que nous vous présentons dans la section suivante.



3. ENJEUX DE L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT | ACTIVITÉ DE RÉFLEXION

Avec cette activité de réflexion sur l'accompagnement-transport, nous désirions inciter les participants à écouter d'une façon différente les présentations de la première partie de la journée. Nous avons élaboré le concept des lunettes en partenariat avec l'équipe de Présâges, afin d'inciter les gens à retenir certains aspects spécifiques des présentations selon une thématique. Ces quatre thématiques allaient

permettre, nous l'espérons, de pousser plus loin la réflexion sur l'accompagnement-transport et mettre en lumière certaines priorités sur lesquelles nous pourrions travailler ensemble pour améliorer continuellement ce type de service dans l'avenir. À travers cette section, vous pourrez en apprendre plus sur les échanges entre les participants et les principaux éléments qui ont été mis de l'avant lors de l'activité.

3.1. LUNETTES

Chacune des lunettes ci-dessous représentait un thème et pour chaque thème, une question était posée afin d'inciter à la réflexion. Pour faciliter la discussion, nous avons divisé le grand groupe de 100 personnes, en sous-groupe de 25 personnes. Cette activité prenait place immédiatement après les présentations du matin, pour une durée totale d'une heure. Les participants disposaient de 30

minutes pour discuter en sous-groupe, pour ensuite poursuivre avec une mise en commun des idées de chacun des sous-groupes en grand groupe. Une personne par groupe devait venir au micro afin de présenter à tous les éléments discutés lors des 30 minutes de réflexion en sous-groupe.

APPRENTISSAGES



Qu'est-ce que ces projets vous apprennent?
Selon vous, quels apprentissages ont été réalisés dans ces projets?

DÉFIS



Quels défis ont été relevés dans ces projets?
Quels défis voyez-vous pour l'avenir?

AUDACE ET CRÉATIVITÉ



En quoi ces projets font-ils preuve d'audace?
Quelle a été la place de la créativité dans ces projets?

ÉLÉMENTS EXPORTABLES



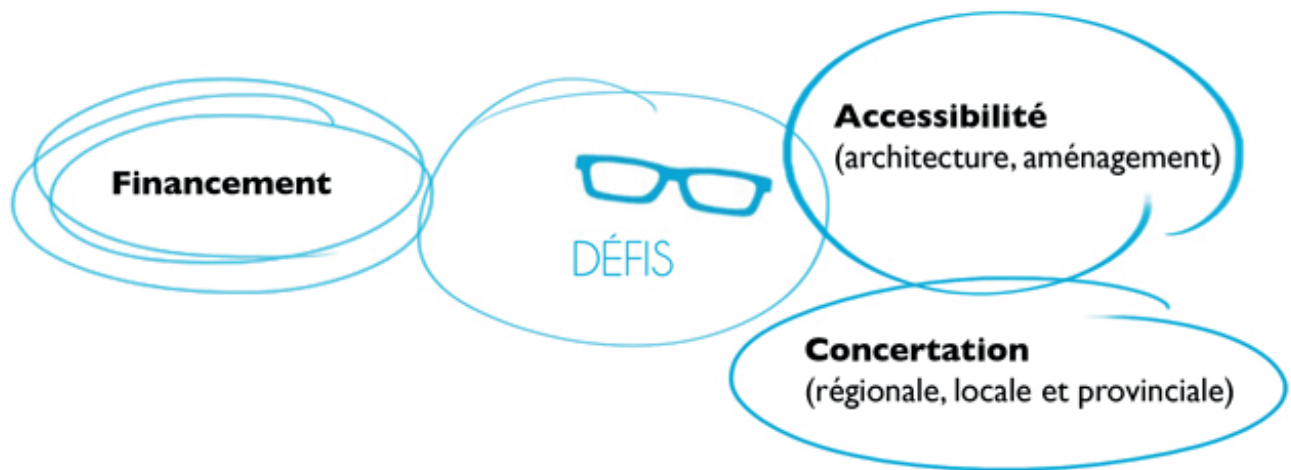
Quels sont les éléments exportables dans ces projets?
Quelles idées pourraient inspirer d'autres projets?

3.2. CUEILLETTE

Voici les éléments qui ont été priorisés par chacun des groupes de travail afin de favoriser le maintien et le développement de l'accompagnement-transport et de la mobilité des aîné.e.s.



3.2. CUEILLETTE (suite)



3.3. OUVERTURE

Deux constats très significatifs ressortent de cette cueillette :

1.	Le besoin de financement stable et récurrent pour les organismes communautaires qui offrent des services à la population âgée et qui leur permet donc de rester chez eux, le plus longtemps possible
2.	La nécessité de travailler de façon concertée : dans le milieu des organismes communautaires pour âgé.e.s, mais également avec les acteurs externes de ces organismes qui ont également une influence et un impact sur le milieu communautaire et ses activités.

Un élément qui est également à retenir : il est impensable de continuer de faire reposer la majorité des services en accompagnement-transport sur la disponibilité de bénévoles. Ce service est essentiel pour la population âgée et nous avons fait le choix, en tant que société, de se prévaloir d'une politique qui favorise le maintien dans la communauté des personnes âgées. Il est donc essentiel de travailler ensemble afin de faire reconnaître la nécessité des services d'ATMM pour les âgé.e.s qui font le choix de rester à domicile.

Dans ce sens, il est essentiel de se poser cette question : est-ce normal de ne pas avoir accès à un mode de déplacement adapté à nos besoins (non-disponibilité, financièrement inaccessible, etc.) lorsque nous devons sortir de notre domicile ? Pourtant il est bien mentionné que la politique Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec, « [...] se veut un projet de société conviant tous les acteurs concernés à relever le défi du vieillissement de la population et à bâtir une société inclusive pour tous les âges, dans laquelle il fait bon vieillir et vivre ensemble » (MFA, 2012).

Pour se donner les moyens que ces personnes vieillissent chez elles le plus longtemps et le mieux possible, elles doivent minimalement pouvoir sortir de leur domicile afin d'accéder aux divers services de base comme aller à l'épicerie, à la pharmacie, accéder à des activités de loisirs, et, évidemment, à leurs rendez-vous médicaux.

En ce sens, les organismes communautaires qui permettent aux âgé.e.s ayant choisi de rester chez eux, dans leur communauté, le plus longtemps possible, devraient pouvoir se prévaloir d'une **aide financière stable et récurrente** afin de pouvoir poursuivre leur mission première et ce, année après année.

4. DES INNOVATIONS POUR FACILITER LA MOBILITÉ DES AÎNÉS

Cette section est dédiée aux innovations qui pourraient favoriser la mobilité des aîné.e.s. Dans l'objectif d'enrichir les discussions sur l'accompagnement-transport, il était impératif d'intégrer des acteurs de divers horizons, afin d'avoir un nouveau regard sur la problématique traitée.

Pour ce faire, nous avons organisé un panel d'experts auquel a participé Fimba Tankoano, directeur de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ) pour nous parler de

la plateforme de bénévolat en ligne de la FCABQ JeBénévole.ca, Nicolas Saunier, professeur au département des Génies civil, géologique et des mines de Polytechnique Montréal afin de nous en apprendre plus sur les voitures autonomes et les possibles impacts de leur mise en place pour les personnes aînées ainsi que Kevin Machabée, conseiller innovation et technologie à la Société de transport de Laval (STL) dans l'objectif de nous présenter le projet d'application numérique d'assistance au déplacement en transport collectif, STL Compagnon.

4.1. PLATEFORME DE BÉNÉVOLAT EN LIGNE | jebénévole.ca

Mise sur pied en 1972, la FCABQ est un organisme à but non lucratif qui regroupe 115 centres d'action bénévole (CAB) au Québec. Sa mission est de mobiliser, soutenir et représenter les CABs afin d'en stimuler la promotion, la reconnaissance et le développement des différentes pratiques de l'action bénévole au sein de la collectivité.

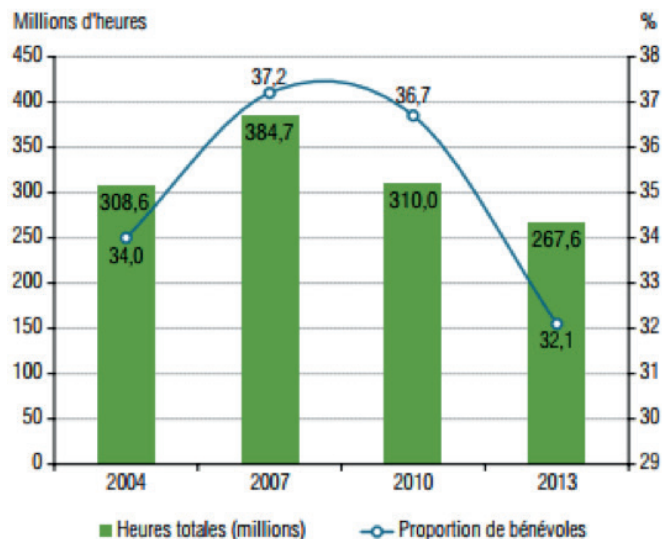
40 000 bénévoles y donnent de leur temps et 80 000 personnes peuvent bénéficier de leurs services. Au total, c'est environ 1,8 million de personnes qui sont touchées par les activités de promotion de l'action bénévole au Québec selon M. Tankoano.

4.1.1. JeBénévole.ca

En janvier 2018, la FCABQ lançait sa plateforme de bénévolat en ligne **JeBénévole.ca** sur l'île de Montréal. Le site est également disponible dans d'autres régions du Québec. Il s'agit d'une plateforme provinciale de jumelage de CAB et d'OSBL avec des bénévoles qui ont du temps à offrir pour leur collectivité. Il est donc plus facile, avec cette plateforme, de trouver le type de bénévolat qui nous convient, dans le secteur où

nous voulons faire une différence. Plus de 400 organismes y sont inscrits et le tiers des occasions de bénévolat publié sur le site, sont toute indiquées pour les personnes aînées selon M. Tankoano. Autre fait intéressant, 1700 nouvelles personnes ont consulté le site JeBénévole.ca depuis le début de l'année 2018 (en date du 25 janvier 2018). De ces 1700 personnes, 9,81% d'entre eux étaient des aîné.e.s selon les données recueillies par la FCABQ.

Proportion de bénévoles et nombre total annuel d'heures de bénévolat, Québec, 2004, 2007, 2010 et 2013



1. Parmi l'ensemble de la population de 15 ans et plus, à l'exclusion des personnes qui résident à temps plein dans un établissement institutionnel.
2. Parmi les bénévoles québécois âgés de 15 ans et plus.

Sources : Statistique Canada, *Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation*, 2004, 2007 et 2010; *Enquête sociale générale – Dons, bénévolat et participation*, 2013; fichiers de microdonnées à grande diffusion, adapté par l'Institut de la statistique du Québec.

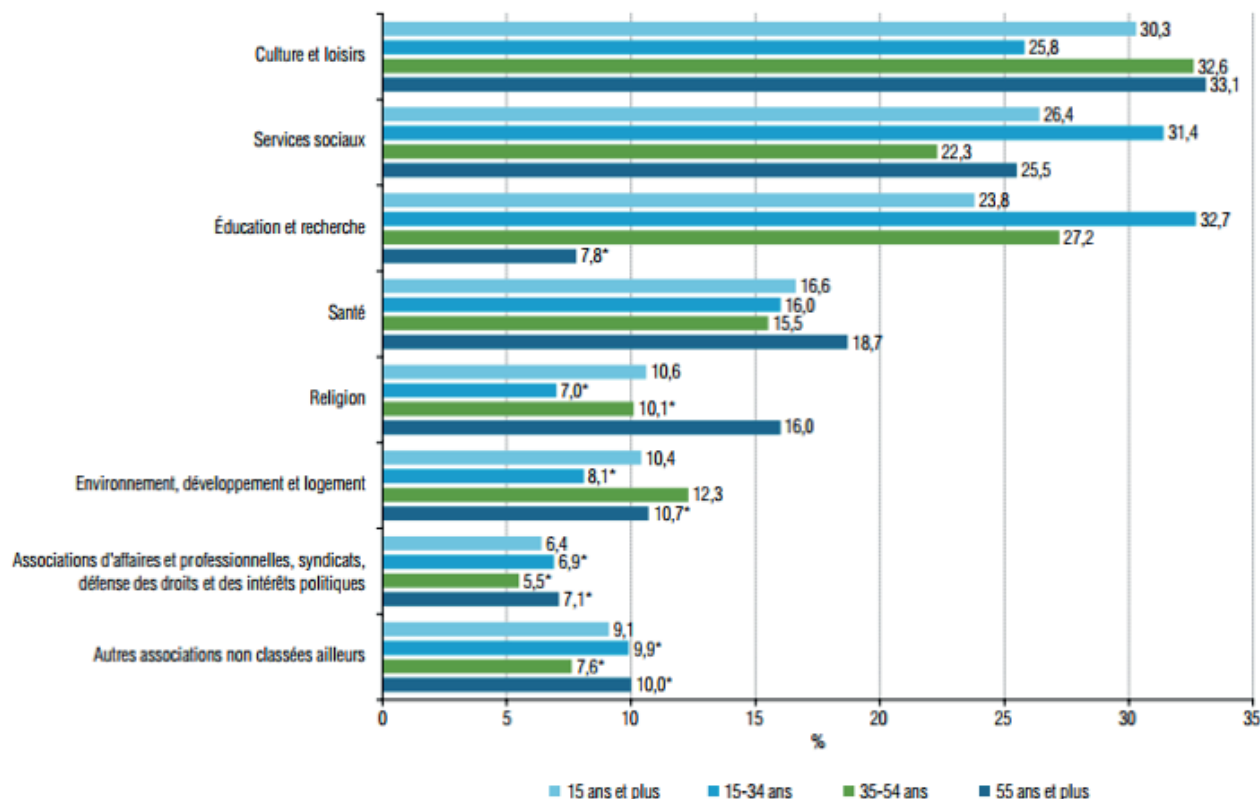
En ce qui concerne le profil des bénévoles, nous pouvons observer une augmentation substantielle du nombre d'heures de bénévolat offert par les Québécois de 15 ans et plus entre 2004 et 2007. Cependant, à partir de 2008, ces statistiques ont chuté et le bénévolat semble en baisse depuis ce temps pour atteindre, en 2013, un nombre d'heures en deçà de l'offre de 2004 soit, de 267,6 millions d'heures comparativement à 308,6 millions en 2004.

Comme nous l'avons mentionné plus tôt et comme l'a également répété M. Tankoano, ce sont les personnes de 55 ans et plus qui donnent le plus de temps de bénévolat au Québec. Plus ces personnes vieillissent, moins elles sont susceptibles d'offrir du temps de bénévolat, pour des raisons de santé ou parce que plusieurs aîné.e.s prennent soin d'un parent, d'un conjoint ou de petits-enfants selon M. Tankoano. Ces éléments pourraient réduire leur disponibilité.

Concernant les secteurs d'activité dans lesquels les bénévoles aîné.e.s sont les plus susceptibles d'être actifs, il s'agit principalement des occasions de bénévolat qui rejoignent la culture et les loisirs,

les services sociaux ou la santé. En 2013 à Montréal, c'est 32,9 % de la population qui fait du bénévolat selon le directeur général de la FCABQ.

Proportion des bénévoles ayant oeuvré dans un secteur d'activité donné, selon le groupe d'âge, Québec, 2013



4.1.2. Défis et obstacles associés au bénévolat chez les aînés

À la FCABQ, on juge que l'isolement géographique représente un défi substantiel à la réalisation du bénévolat chez les personnes aînées. Lorsque l'on parle d'isolement géographique, on parle autant de la distance à parcourir pour se rendre jusqu'à une activité offerte (défi notamment expérimenté par la CTCG avec son modèle en accompagnement-transport pour les organismes communautaires en p.8), mais également de l'accessibilité du lieu d'habitation de la personne qui souhaite recevoir un service.

Dans un autre ordre d'idées, les personnes aînées sont susceptibles d'avoir besoin d'un horaire souple pour accommoder leurs déplacements et peuvent parfois avoir des troubles de santé inattendus. L'horaire devient alors un enjeu, puisque les bénéficiaires aînés sont enclins à avoir besoin d'un service d'ATMM de façon imprévue et

les bénévoles aîné.e.s pourraient devoir annuler des engagements bénévoles à cause d'une condition de santé inattendue. Également, les tendances actuelles en matière de bénévolat laissent entendre que les aîné.e.s recherchent des affectations bénévoles à plus court terme.

Finalement, la FCABQ suggère que plusieurs aîné.e.s prennent aussi soin de façon quotidienne d'un conjoint, d'un parent ou de petits-enfants. Ainsi, leur disponibilité et les coûts associés à la prestation de soins peuvent constituer des obstacles à l'implication de ces personnes dans des activités de bénévolat.

C'est donc afin d'aider la population à réaliser une activité de bénévolat qui leur ressemble que JeBénévole.ca a été mis en place. Par sa convivialité, sa facilité de navigation, ses offres de bénévolat partout au Québec et ses causes et secteurs diversifiés, la plateforme en ligne permet aux personnes aînées, mais également aux

jeunes, de trouver les offres de bénévolat qui leur correspondent. Un système de reconnaissance des préférences de bénévolat de chaque individu est également intégré afin que les personnes ayant un profil sur la plateforme puissent recevoir des offres de bénévolat dès leur mise en ligne.

Selon M. Tankoano, JeBenevole.ca permet aux aîné.e.s de trouver des occasions de bénévolat

leur garantissant un mode de vie actif en plus d'améliorer leur santé :

- / physique ;
- / psychologique (moins de stress, d'anxiété et de dépression) ;
- / sociale (atténuer ou retarder l'apparition d'une maladie ou la mort) ;
- / cognitive (réduire le risque de démence et contribue à la santé du cerveau).

Pour plus d'informations, contactez Fimba Tankoano, directeur général au 514 843-6312 ou au direction@fcabq.org



4.2. LES VOITURES AUTONOMES

Bien qu'elles soient relativement nouvelles dans l'univers du transport collectif et des déplacements alternatifs, il est impératif de prendre connaissance de l'impact que ces voitures auront dans nos habitudes de déplacement lorsqu'elles seront sur nos routes, dans un avenir qui n'est pas si éloigné. Même si ce concept et cette technologie sont relativement récents, ils auront le pouvoir de faire changer drastiquement la place de la voiture individuelle dans nos vies, mais redonneront peut-être l'accès à un déplacement plus personnalisé aux personnes qui n'y ont pas accès en ce moment, comme certaines personnes âgées.

4.2.1. Pourquoi les voitures autonomes ?

Comment en sommes-nous venus à penser que des voitures qui se conduisent toutes seules pourraient et devraient être implantées sur nos routes ? Selon Nicolas Saunier, plusieurs enjeux de sécurité sont à prendre en considération. Par exemple, il mentionne que les accidents de la route représentent un des problèmes les plus importants de santé publique. Selon lui, nous pouvons réduire les accidents de la route par l'implantation des voitures autonomes, qui agissent comme des voitures robots, programmées pour mieux fonctionner et communiquer ensemble à l'aide de capteurs pour, justement, éviter des accidents de la route. Fait intéressant selon M. Saunier : environ 95% des accidents ont au moins une cause humaine.

Si les voitures autonomes semblent encore faire partie d'un futur lointain pour certains d'entre nous, sachez que la compagnie de voiture suédoise Volvo désire commercialiser certains modèles autonomes en 2020, donc d'ici deux ans ! Google est également un joueur important dans ce marché, qui investit depuis déjà 10 ans dans l'innovation et la recherche pour développer leur modèle de voiture autonome.

Une autre version des voitures autonomes est la navette autonome. Certains modèles sont déjà implantés, comme à Lyon. La ville a implanté une navette autonome pour faire des trajets à basse vitesse dans le quartier de Confluence, où le dernier kilomètre de trajet représentait une véritable problématique :

Ouvrir la voie aux navettes autonomes en solutionnant le « casse-tête du dernier kilomètre » : c'est à cet enjeu que souhaite répondre l'expérimentation d'un service de minibus sans chauffeur lancé ce vendredi dans le 11^e arrondissement de Lyon. Si la Confluence est écoquartier récent relié au centre-ville par une ligne de tramway, à raison d'une rame toutes les 3 à 4 minutes, une fois arrivées à la pointe de cette langue de terre coincée entre Saône et Rhône, pas d'autres choix, pour atteindre sa destination finale, que de marcher. Ce qui pousse nombre de Lyonnais à préférer la voiture plutôt que les transports en commun pour se rendre dans cette zone (Darnault, 2016).

Selon Nicolas Saunier, l'implantation des voitures autonomes sur nos routes dans les prochaines années, correspondrait au prochain changement de paradigme des véhicules automobiles. Il met en exemple ce changement avec celui qui s'est opéré dans le siècle précédent lors du passage des véhicules à cheval vers les véhicules à moteur. Toujours selon M. Saunier, il y aurait six conséquences directes liées à l'implantation des véhicules autonomes :

1.	Amélioration de la sécurité ;
2.	Gains de mobilité pour les enfants et les personnes en situation de handicap ;
3.	Augmentation de la capacité de la route : seulement 10 à 20 % de la surface d'une autoroute est actuellement utilisée à "capacité" ;
4.	Augmentation du nombre de déplacements et des distances parcourues : le temps de déplacement devient également productif ;
5.	Baisse et « disparition » du stationnement : réaménagement des espaces urbains ;
6.	Influence sur l'emploi

Il sera donc impératif de garder un œil sur ces éléments dans l'avenir, afin de mieux planifier l'arrivée des voitures autonomes sur nos marchés et ainsi, d'en réduire les impacts négatifs tout en répondant aux besoins de la population.

4.2.2. Impacts de l'implantation des voitures autonomes sur la mobilité des aîné.e.s, des enfants et des personnes en situation de handicap

À la lumière des éléments présentés, nous pouvons mieux comprendre comment ce mode de déplacement pourrait agir comme offre de mobilité à coût modéré pour les personnes dans l'incapacité de conduire, réduisant ainsi la dépendance au transport adapté ou à l'ATMM par exemple.

Il faut cependant prendre en considération certains aspects lorsque vient le temps d'intégrer des personnes à bord d'un véhicule autonome qui ne peuvent pas conduire :

- / Il devient impossible de redonner le contrôle du véhicule aux personnes à l'intérieur en cas de mal fonctionnement ;
- / **Avoir accès à un véhicule autonome ne signifie pas avoir de l'accompagnement pour se rendre au véhicule, de même que dans le véhicule et à la sortie de ce dernier ;**
- / La possibilité d'une augmentation de la demande. Sera-t-il possible d'éviter l'afflux de demandes ou encore, la congestion ?

Nicolas Saunier en arrive finalement à deux grandes conclusions. Selon lui, les gains en matière de sécurité routière suffisent à eux seuls pour justifier la transition à cette nouvelle technologie. En ce moment, les incidents de la route causent 1,2 million de morts et plus de 50 millions de blessés par année, dans le monde. En deuxième lieu, il avance qu'il faut réfléchir maintenant pour anticiper et développer au mieux ce type de technologie. Elle permettrait notamment de répondre aux besoins de mobilité en minimisant les impacts négatifs des voitures individuelles. Il s'agit également d'une opportunité idéale pour repenser la ville, même s'il prévoit que la phase de transition sera complexe et potentiellement chaotique. En voici les principaux défis selon M. Saunier :

1.	Condition météorologique et climat
2.	Faisabilité du système, développement technique (coopération, communications véhicule-véhicule/véhicule-infrastructure)
3.	Cadre légal et assurances
4.	Acceptabilité de la technologie et éthique
5.	Période de transition avec une flotte hétérogène de véhicules autonomes et non autonomes
6.	Interactions avec modes actifs
7.	Gestion de l'accès (débarcadères) et la gestion du stationnement
8.	Transports en commun et interurbain

Pour plus d'informations, contactez Nicolas Saunier, professeur au département des Génies civil, géologique et des mines de Polytechnique Montréal au nicolas.saunier@polymtl.ca

4.3. STL COMPAGNON

En partenariat avec le CISSS de Laval (programmes DI TSA DP CRDITED de Laval) et Mass Factory (Université de Barcelone), la STL développe une application mobile d'assistance au déplacement en temps réel sur le réseau régulier (de la STL seulement) depuis quelques années déjà. Cette application est pour le moment destinée aux personnes qui vivent avec un trouble du spectre de l'autisme ou avec une légère déficience intellectuelle, mais un élargissement de la clientèle est prévu dans les prochaines années. L'objectif de ce projet est :

1.	rendre plus autonomes les personnes dans leurs déplacements
2.	agir en tant qu'alternative au transport adapté
3.	rendre les déplacements plus sécuritaires
4.	rendre les gens plus flexibles dans leurs déplacements (non planifiés, de dernière minute)

4.3.1. Rôle de la STL dans ce projet et provenance

Dans ce projet, la STL agit en tant que développeur. C'est elle qui met en place la structure d'assistance et de suivi à distance, enregistre le profil des utilisateurs sur une fiche personnelle et développe l'interface web qui permet de faire le suivi à distance des utilisateurs pour les proches. L'objectif est d'implanter cette application sur les téléphones intelligents. Il s'agit donc d'une technologie avancée, longue à développer.

Les concepteurs du projet à la STL se sont basés sur l'application Android OnTheBus de Mass Factory afin de développer leur projet, se basant évidemment sur les besoins des utilisateurs lavallois et de leur territoire. Le projet comprend trois modules :

1.	Application mobile
/	Guidage
/	Temps réel STL
/	Alertes

2.	Web
/	Gestion du profil
/	Gestion des déplacements

3.	STL (Centre contact clients)
/	Suivi des utilisateurs en temps réel
/	Assistances

Grâce à l'implantation du troisième module, il y a possibilité pour la STL de rejoindre le client et lui porter assistance en cas de besoin, grâce à la géolocalisation et l'implication du centre contact clients dans le processus.

Un trajet type

Lorsque la personne est chez elle, elle active son trajet en ouvrant son application en entrant la destination finale. Elle est donc guidée par son téléphone intelligent qui utilise les données GPS afin de la diriger dans l'espace. Lorsqu'elle entre dans le bus, l'application continue à lui donner des indications, jusqu'à ce que ce soit le moment de descendre du bus. La personne est alors avertie de l'approche de son arrêt, effectue la descente et continue à être guidée jusqu'à la destination finale par l'application. En cas de besoin, l'utilisateur du service peut communiquer avec le Centre contact clients de la STL. Dans le même sens, si les agents du Centre contact clients remarquent une anomalie dans le trajet prévu de la personne qui utilise l'application Compagnon, ils peuvent également entrer en contact avec lui.

Il y a donc un suivi en temps réel durant le déplacement programmé. Les agents surveillent donc les situations qui peuvent poser problème lors du trajet (usager qui ne bouge pas, se trompe de chemin, n'est pas au bon arrêt, embarque ou débarque au mauvais arrêt, batterie de l'appareil faible, etc.).

4.3.2 Suites du projet

En date du 25 janvier 2018, l'équipe de la STL en est à travailler l'interface de suivi de l'application, peaufine les calculateurs de trajet et l'application mobile. Un travail en concertation avec les usagers actuels est également prévu afin de comprendre quels sont les irritants qui pourraient être modifiés, comprendre les améliorations qui pourraient être apportées afin d'offrir une version finale optimale sous peu.

Cette solution de déplacement est concrète et pourrait aider les personnes âgées qui ne se sentent pas tout à fait à l'aise de prendre les transports collectifs, mais qui désireraient le faire s'ils avaient un support, un mode de suivi.

Si les résultats de la mise en place de ce projet à Laval sont concluants, peut-être pourrions-nous espérer bénéficier d'un tel service à Montréal par la Société de transport de Montréal ?

Pour plus d'informations, contactez Kevin Machabée, conseiller innovation et technologie à la Société de transport de Laval au 450-662-5400 poste 5460 ou au kmachabee@STL.Laval.qc.ca

5. L'ÉCONOMIE SOCIALE COMME RÉPONSE À LA DEMANDE ?

Ainsi, après avoir reçu toutes ces théories, nouvelles idées, modèles, nouveaux concepts, etc., qu'elle est la solution pour offrir plus d'accompagnement-transport aux aîné.e.s montréalais et ainsi, leur permettre de rester mobile et indépendant ? Il n'y a pas de solution miracle (mis à part un financement substantiel de tels services!), mais peut-être que l'économie sociale pourrait répondre à une partie de cette problématique.

5.1. Le Créneau PAAPA

Pour tenter de comprendre quelle forme l'accompagnement-transport et la mobilité des aîné.e.s de façon plus générale pourraient prendre dans l'avenir, en complémentarité des services

offerts actuellement, nous avons invité Marie-Michelle Dumas, Coordonnatrice du Créneau des entreprises collectives en service aux personnes âgées autonomes ou en perte d'autonomie (PAAPA) au Centre de recherche sur les innovations sociales – CRISES, à nous présenter les principes de l'économie sociale.

« On entend par « économie sociale », l'ensemble des activités économiques à finalité sociale réalisées dans le cadre des entreprises dont les activités consistent notamment en la vente ou l'échange de biens ou de services et qui sont exploitées conformément à certains principes » (Marie-Michèle Dumas, 2017).

Principes de l'économie sociale



Gestion démocratique:
Entreprises gérées par des conseils d'administration élus par l'assemblée



Réponse à un besoin:
Souvent, des besoins non ou mal comblés par les secteurs privés et publiques



Autonomie: N'est pas sous le contrôle décisionnel des pouvoirs publics et des capitaux privés, notamment



Primauté des personnes:
Viable économiquement mais la finalité sociale des missions prime sur l'objectif de générer des profits (surplus réinvestis dans la mission)



Prise en charge individuelle et collective:
Implique la participation des membres et des partenaires des entreprises

L'objectif des entreprises d'économie sociale est de renforcer la réponse aux besoins non comblés dans notre société. Le rôle devient alors d'en soutenir le développement en identifiant des niches de financement et d'innovation et en favorisant la synergie et la complémentarité entre les acteurs. On essaie également de positionner l'économie sociale là où les organismes communautaires comme les CABs ou les entreprises privées ne peuvent plus répondre aux besoins ou offrir du service supplémentaire.

Le Créneau PAAPA est une initiative du ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (MESI) coordonnée par le Centre de Recherche sur les Innovations Sociales (CRISES) de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et cherche à soutenir le développement de l'économie sociale par rapport aux défis liés au vieillissement de la population. Trois objectifs sont visés par la mise en place du Créneau PAAPA :

1.	Renforcer la réponse à des besoins peu ou mal comblés des PAAPA par l'économie sociale;
2.	Soutenir le développement des entreprises d'économie sociale et de leurs réseaux par l'identification de filières de développement et le financement de projets;
3.	Favoriser la synergie et la complémentarité entre les acteurs.

Il est important pour le Créneau PAAPA de favoriser la synergie et la complémentarité entre les acteurs du milieu aîné afin de s'assurer que ces derniers obtiennent le maximum de service afin de répondre à leurs besoins.

À titre d'exemple, Marie-Michèle Dumas cite le projet **Autonomik!** en Montérégie, qui veut offrir des véhicules en libre-service afin de « [...] favoriser la mobilité des personnes à faible revenu, des personnes vivant de l'isolement, des organismes et des coopératives à but non lucratif ainsi que de la population en général en minimisant l'impact écologique des déplacements ».

Ce projet agit ainsi comme un complément à une offre qui existe déjà, mais qui répond à un besoin visant à améliorer la mobilité d'une niche d'individus. Ainsi, pouvons-nous imaginer une multitude d'autres projets dans ce sens qui viendraient agir à titre de complément à l'offre d'accompagnement-transport bénévole à Montréal. L'avenir nous le dira !

Pour plus d'informations, contactez Marie-Michèle Dumas, 514-641-1686 ou au dumas.marie-michele@uqam.ca

6. CONCLUSION

Une multitude d'options s'offrent à nous pour que l'avenir du transport collectif réponde davantage aux besoins spécifiques des populations actuellement marginalisées ou qui n'ont pas accès à un service de déplacement adéquat. Trois éléments essentiels sont à retenir afin de retirer le maximum des nouveaux modèles de déplacement ou des outils qui se positionnent davantage comme étant des aides à la mobilité.

Premièrement, il est nécessaire de sortir de nos zones de confort pour favoriser le travail en complémentarité. Il est important d'ouvrir nos horizons vers de nouvelles collaborations et de nouveaux partenariats. En ce sens, il s'agit d'établir les limites de notre offre de service actuelle, afin de déterminer quels acteurs seraient en mesure de compléter l'offre au-delà de cette limite.

Deuxièmement, il serait souhaitable de ne pas rejeter les nouveaux modèles qui conviennent actuellement moins à nos besoins ou qui correspondent moins à nos valeurs. Il faut plutôt **voir les nouveaux services et les nouveaux outils comme des éléments complémentaires à l'offre de transport actuel**. Par exemple, il est actuellement plus difficile de s'imaginer interagir avec les voitures autonomes qui feront sans doute leur arrivée dans nos villes dans les prochaines années. Cependant, comme nous l'avons mentionné précédemment, les navettes autonomes sont déjà en place dans des villes comme Lyon, en France, afin de répondre

à un besoin de déplacement sur de courtes distances. Il s'agit ici d'un exemple concret d'une nouvelle technologie qui pourrait agir comme outil complémentaire à l'offre de déplacement actuel du modèle classique d'ATMM offert à Montréal.

Finalement, que nous le voulions ou non, le bénévolat ne pourra pas continuer à porter tout sur ses épaules. Pour des solutions qui sont viables à long terme, nous nous devons de penser autrement les modes de transports offerts pour les aîné.e.s, pour leur permettre de rester chez eux, dans leur communauté, le plus longtemps possible, et ce, dans les meilleures conditions possibles. Il faut **faire front commun** afin de faire reconnaître aux instances décisionnelles qu'il est essentiel que les aîné.e.s d'aujourd'hui et de demain restent mobiles le plus longtemps possible, et aient donc accès à un mode de déplacement qui correspond à leur capacité et leurs besoins. Pour ce faire, il est impératif d'offrir un financement stable et récurrent aux acteurs qui offrent des services d'ATMM aux personnes âgées, leur permettant ainsi de réaliser les déplacements qui sont essentiels au maintien de leur bonne santé.

N'oublions pas : Une personne aînée active est une personne aînée en santé !

PARTENAIRES

Famille

Québec



7. REMERCIEMENTS

Marilou BRASSEUR \\\ Animatrice Colloque

Harold CASSIÈRE \\\ Photographe

Johanne GAUMOND \\\ Bénévole

Aline GÉNÉREUX \\\ Star de notre capsule vidéo

Sarah LECLERC \\\ Graphiste

Bérangère MARCHAL \\\ Bénévole

Steeven PEDNEAULT | Animateur du Colloque et accompagnateur en design social, PRÉSÂGE

Murielle PETITCLERC \\\ Star de notre capsule vidéo

Stukely \\\ Réalisation de la capsule vidéo

L'ensemble des membres du C.A. de la TCAÎM pour leur support

L'ensemble des conférenciers et panélistes

VOUS !

8. BIBLIOGRAPHIE

Arcury TA., Preisser JS., Gesler WM.

(2005). Access to transportation and health care utilization in a rural region. *Journal of Rural Health*. 21 (1) 31-38

Corcoran, K., McNab, J., Girgis, S., and Colaguri, R.

(2012). Is transport a Barrier to Healthcare for Older People with Chronic Diseases? *Asia Pacific Journal of Health Management* 2012; 7(1).

Darnault, Maïté.

(2016). Lyon lance une navette autonome Confluence : une première mondiale. *Liberation*. Repéré à http://www.liberation.fr/futurs/2016/09/02/lyon-lance-une-navette-autonome-a-confluence-une-premiere-mondiale_1478357

Direction régionale de la santé publique (DRSP).

(2017). Portrait des aînés de l'île de Montréal. Repéré à https://emis.santemontreal.qc.ca/publications/publication-details/?tx_wfqbe_pi1%5Buid%5D=2032

Guidry JJ., Aday LA., Zhang D.

(1997). Transportation as a barrier to cancer treatment. *Cancer practice*. 5 (6) 361-366

Institut de la Statistique du Québec (ISQ).

(2010-2011). Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement : Utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité (volume 2). Repéré à <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/services/incapacites/limitation-maladies-chroniques-utilisation.pdf>

Institut de la Statistique du Québec (ISQ).

(2011). Population totale, superficie et densité, municipalités et TE de Montréal et de Laval et ensemble du Québec. Repéré à http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/recensement/2011/recens2011_06/population/poptot_superficie06.htm

Ministère de la Famille et des Aînés (MFA).

(2012). Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/vieilliretvivreensemble/Pages/index.aspx>

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

(2009). À part entière, pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Repéré à https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_administratifs/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf

Service d'Aide et de Référencement pour Aîné d'Anjou (SARA d'Anjou).

(2017). Rapport annuel 2016-2017 : 38e assemblée générale annuelle. Repéré à http://sara-anjou.com/wp-content/uploads/2017/06/4.-Rapport_annuel_SARA_2016-2017-1.pdf

Statistique Canada

(2013). Enquête Sociale Generale sur les dons, le bénévolat et la participation: Tableau 119-0009, Taux de bénévolat et répartition des heures de bénévolat, selon le groupe d'âge, Canada, provinces occasionnel (pourcentage). Repéré à <http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?lang=fra&retrLang=fra&id=1190009&&pattern=&stByVal=1&p1=1&p2=31&tabMode=dataTable&csid=> (1997). Transportation as a barrier to cancer treatment. *Cancer practice*. 5 (6) 361-366

Statistique Canada

(2016). Profil du recensement, recensement 2016, Montréal. Repéré à <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page>.

**Table de concertation des
aînés de l'île de Montréal**

3958, rue Dandurand
Montréal, Qc H1X 1P7
(514) 286-8226

Mars 2018