

Une ville pour des générations

LA STRATÉGIE DE LA VILLE DE TORONTO À L'INTENTION DES AÎNÉS MISE SUR L'ACTION ET LA RESPONSABILISATION

Depuis longtemps, on dit qu'« il faut un village pour élever un enfant ». Certaines municipalités commencent cependant à s'apercevoir que la planification et la satisfaction des besoins des personnes âgées exige aussi un effort concerté à l'échelle de la collectivité.

« Lorsqu'on conçoit pour les jeunes, on exclut les personnes âgées, mais si l'on conçoit pour les personnes âgées, on inclut tout le monde. »

- Bernard Isaacs, gériatre

À Toronto, cette réalité a conduit le conseil municipal à adopter à l'unanimité, en 2013, une stratégie à l'intention des aînés visant à transformer la ville en ville amie des aînés. L'initiative est reconnue mondialement depuis que les employés municipaux ont commencé, en 2015, à faire état des progrès chaque année.

Lorsqu'ils se sont attaqués au problème, les politiciens et les fonctionnaires se sont rendu compte que la plupart des services touchent la vie des personnes âgées d'une façon ou d'une autre, du logement aux services de police, en passant par le transport en commun, la santé publique et même la gestion des déchets solides. Aujourd'hui, les participants à la table de responsabilisation, qui comprend des membres du personnel de direction provenant de 20 ministères et organismes et plus de 20 représentants d'organismes communautaires, organismes de services, établissements universitaires et autres experts, se réunissent régulièrement pour suivre les progrès réalisés et échanger des idées pour s'assurer de répondre aux besoins des personnes âgées afin qu'elles puissent participer à la vie de leur collectivité.

Stratégie à l'intention des aînés de Toronto : vers une ville amie des aînés



Quelques faits

À Toronto, le nombre de personnes âgées devrait connaître une augmentation pouvant aller jusqu'à 60 % au cours des 20 prochaines années.

Plus de 114 000 familles comptant au moins un membre de 65 ans ou plus sont à faible revenu.

Parmi les adultes de 65 ans et plus, 54 % vivent avec une limitation d'activité ou un handicap.

Chez les adultes de 55 ans et plus, 37 % parlent une langue non officielle, et 68 % sont des immigrants.

Source : Hemson Consulting / Recensement de 2011

« La façon dont les services gouvernementaux sont actuellement conçus, financés, organisés et fournis a souvent comme effet non désiré de désavantager les personnes âgées qui sont vulnérables, affirme Andrea Austen, l'agente d'élaboration des politiques qui a coordonné la stratégie pour la Ville. La stratégie de la Ville à l'égard des aînés n'est que le début d'un processus évolutif visant à rendre Toronto davantage une ville amie des aînés. »

Aujourd'hui, alors que la Ville se prépare à renouveler sa stratégie à l'intention des aînés (la version « 2.0 »), elle s'appuie sur les partenariats qu'elle a conclus – à l'intérieur et à l'extérieur de l'administration municipale – pour créer, avec la participation directe de la collectivité, la prochaine série d'objectifs en matière de politiques.

Se concentrer sur ce que l'on contrôle

Bien que de nombreux services touchant les personnes âgées soient fournis par les gouvernements fédéral ou provincial et leurs organismes, la stratégie de la Ville de Toronto à l'intention des aînés était strictement axée sur les questions que la Ville était en mesure de planifier et de gérer, et auxquelles elle pouvait donner suite.

La Ville a commencé par faire l'inventaire des mesures qu'elle prenait alors pour aider les personnes âgées, tout en relevant certaines lacunes. Elle a ensuite consulté le public et entrepris une recherche démographique, ce qui a permis de cerner 25 enjeux, classés en 8 domaines, qui s'harmonisent avec l'initiative de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) visant à bâtir des villes et des collectivités amies des aînés, et vont comme suit :

- Respect et inclusion sociale;
- Engagement civique;
- Bénévolat et emploi;
- Participation sociale;
- Appui des membres de la collectivité;
- Services de santé;
- Logement;
- Transport;
- Espaces extérieurs et bâtiments;
- Communication et information.

La Ville a ensuite formulé 25 recommandations générales pour définir son orientation stratégique en vue de régler les problèmes touchant les personnes âgées.

Un effort collectif

La Ville de Toronto cherche à obtenir des conseils, des avis et la participation des citoyens par l'entremise d'un vaste éventail de partenariats, notamment :

Collecte des commentaires des citoyens

Les résidents ont fait part de leurs suggestions et de leurs préoccupations au moyen d'un cahier de consultation offert en plusieurs langues. La Ville a obtenu 524 réponses de la part de citoyens et de groupes. Lorsqu'on leur a demandé quelles étaient leurs priorités, les répondants ont choisi la santé, le logement et le transport, bien que d'autres services importants dans leur vie de tous les jours aient été nommés. Le cinquième des réponses obtenues étaient rédigées dans une langue autre que l'anglais.

Poursuite de la conversation

Le Toronto Seniors Forum (forum des aînés de Toronto) est un organisme consultatif officiel du conseil municipal pris en charge par les employés municipaux, qui donne une voix aux aînés pour soumettre à l'Hôtel de Ville les questions liées à l'âge.

Concertation entre tous les secteurs de l'administration

Les membres de la table de responsabilisation – regroupant les divers services et organismes municipaux desservant les aînés, ainsi que des partenaires communautaires, des experts du vieillissement et des Torontois âgés – se rencontrent régulièrement pour fixer des objectifs, mesurer les progrès et faire rapport au conseil chaque année.

Accès aux idées et à l'expérience

La Ville a formé un comité d'experts, composé de 33 dirigeants provenant de la collectivité, d'universités, d'entreprises, du milieu médical et d'organismes de défense des personnes âgées afin d'obtenir leurs points de vue et de leur donner l'occasion de se prononcer lors de l'élaboration de politiques, y compris la SCHL.

Harmonisation avec les efforts déployés par la Province

Le Dr Samir K. Sinha, l'architecte de la stratégie pour les personnes âgées du gouvernement ontarien, a participé au processus d'élaboration de la stratégie de la Ville de Toronto pour veiller à ce que les deux stratégies s'alignent.



Accent sur l'action et la responsabilisation

Chaque recommandation comporte une série de mesures à court, moyen et long terme, proposées par les organismes, les conseils, les sociétés et les services de la Ville. Au total, la Ville s'est engagée à prendre 91 mesures spécifiques et réalisables pour donner suite à chaque recommandation.

Par exemple, l'un des problèmes soulevés était le coût du logement pour bon nombre de personnes âgées, lequel peut avoir des conséquences importantes sur leur qualité de vie. La stratégie recommandait de prendre des mesures pour améliorer l'accès à des logements abordables pour les Torontois âgés. L'une des mesures visant à appliquer la recommandation consiste, pour le bureau du logement abordable, à chercher activement une gamme complète de possibilités de partenariat afin de créer et de conserver des logements abordables pour les personnes âgées à faible revenu. Les progrès étaient mesurés au nombre de partenariats établis et au nombre d'initiatives novatrices en matière de logement et de logements créés ou conservés. En novembre 2015, parmi les mesures prises, le bureau du logement abordable faisait état de réparations et de modifications visant à améliorer l'accessibilité ayant été apportées à 1 105 logements occupés principalement par des personnes âgées. Le bureau rapportait également la création de 637 logements locatifs, qui devraient accueillir 50 ménages composés d'aînés, ainsi que d'allocations de logement pour 167 ménages âgés. Parmi les partenariats conclus, citons la collaboration avec Performing Arts Lodge, un fournisseur de logements pour aînés sans but lucratif. Le bureau du logement abordable a également travaillé avec Build Toronto à l'aménagement de cinq sites, dont l'un pourrait comprendre un volet pour les personnes âgées.

« Plutôt que d'énoncer les objectifs auxquels elle aspire, la Ville de Toronto précise dans sa recommandation quel secteur du programme est responsable de sa mise en œuvre. Les dates prévues sont clairement indiquées, et l'état de chaque mesure fait l'objet d'un suivi et de rapports, déclare M^{me} Austen. Lorsque les membres de la table de responsabilisation se réunissent, les conseillers municipaux sont présents pour renforcer la volonté politique qui sous-tend la stratégie. »

Dr Samir K. Sinha

Selon le Dr Samir K. Sinha, directeur de la gériatrie du système de santé Sinai et du réseau universitaire de santé, « le succès de cette stratégie réside dans la collaboration entre les élus et les administrateurs municipaux, les Torontois âgés et les fournisseurs de services de première ligne de tous les secteurs dans le but de fixer et d'atteindre des objectifs clairs et concrets, et de faire de Toronto une véritable ville amie des aînés. La reconnaissance qu'a récemment témoignée l'OMS à l'endroit de cette initiative en déclarant officiellement Toronto ville amie des aînés reflète de manière positive ce que nous avons accompli collectivement à ce jour, mais nous rappelle également tout le travail qui nous attend si nous voulons conserver ce titre. »

Mobilisation de l'ensemble de la collectivité

Le Dr Samir Sinha, directeur de la gériatrie du système de santé Sinai et architecte de la stratégie pour les personnes âgées de l'Ontario, a donné un élan considérable à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie de la Ville de Toronto. « Son expertise et sa réputation permettent de faire connaître nos efforts et contribuent à attirer plus de partenaires, indique M^{me} Austen. Le fait d'avoir une personne n'appartenant pas à l'administration municipale peut aider à ériger, dans la collectivité, les ponts indispensables pour régler complètement les problèmes touchant les personnes âgées. »

Établissement de relations pour aider les aînés vulnérables

À Toronto, quand les personnes âgées ont de la difficulté à obtenir les services dont elles ont besoin, cela peut avoir des conséquences sur d'autres services publics essentiels. Par exemple, les personnes âgées seules qui avaient besoin d'aide prenaient la seule mesure qu'elles connaissaient, soit composer le 911, même s'il ne s'agissait pas d'une urgence. Les ambulanciers de Toronto avaient observé que ce type d'appels provenait souvent de personnes âgées résidant dans les logements communautaires de la ville. Ainsi, les services ambulanciers de Toronto, l'office du logement, le Dr Sinha et d'autres partenaires ont demandé un financement provincial afin de mettre en œuvre le projet pilote « Independence at Home »,



qui vise à promouvoir l'autonomie à domicile. Dans le cadre du programme pilote, deux ambulanciers paramédicaux ont commencé à rendre régulièrement visite aux aînés vulnérables. Ils leur ont expliqué la façon appropriée d'utiliser les services 911. Les ambulanciers ont également pris le temps d'écouter les résidents âgés et d'en apprendre davantage au sujet des problèmes et des défis auxquels ils sont confrontés. Le programme pilote a ensuite permis de mettre les aînés vulnérables en rapport avec les services communautaires et de santé susceptibles de les aider. Les appels inutiles au 911 ont diminué de 49 % dans le territoire visé par le projet pilote après six mois. Le programme, financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, a été prolongé jusqu'en 2017.

Les personnes âgées font partie de la solution

La stratégie de la Ville de Toronto reflète quatre principes clés de la planification des services. Le premier : les personnes âgées ont droit à un accès équitable aux services et aux programmes. Le deuxième : la contribution des personnes âgées à la vie et au dynamisme de Toronto devrait être appréciée et respectée. Le troisième : le sentiment d'appartenance physique et sociale à la ville de Toronto doit être renforcé par la facilitation de la participation des personnes âgées à la vie de la ville. Le quatrième : les aînés de Toronto doivent être soutenus de manière à bénéficier d'un meilleur niveau de santé et de bien-être. Comme le fait remarquer un citoyen dans un commentaire : « il ne faut pas oublier qu'une grande majorité de personnes âgées sont aptes, actives et autonomes, et ont beaucoup à offrir à la collectivité. Nous faisons partie de la solution autant que du problème. »

Conseiller Josh Matlow, défenseur des aînés de Toronto :

« La stratégie à l'intention des aînés de la Ville de Toronto consiste à offrir des services aux personnes âgées d'une manière équitable, respectueuse et inclusive afin d'améliorer leur qualité de vie et de leur permettre de participer pleinement à la vie urbaine, fait ressortir le conseiller Josh Matlow, défenseur des aînés. Nous sommes déterminés à continuer à travailler de pair avec tous nos partenaires, y compris l'OMS, qui a récemment reconnu Toronto comme ville amie des aînés. »

Un processus évolutif

Au cours des deux premières années du déploiement de la stratégie à l'intention des aînés, 86 des 91 mesures recommandées ont été entièrement ou partiellement mises en œuvre. Les employés municipaux saluent l'approche coordonnée et inclusive qu'a adoptée la Ville et insistent sur l'importance d'intégrer la responsabilisation dans le plan. Aujourd'hui, l'Hôtel de Ville de Toronto s'emploie à achever la mise en œuvre de la stratégie en intégrant les besoins des personnes âgées dans les autres stratégies de la Ville et en élaborant la prochaine mouture des mesures à prendre à leur égard, une version 2.0 de la stratégie torontoise à l'intention des aînés.

« La première version de la stratégie était dirigée par un comité d'experts et un comité directeur distinct, formé de membres du personnel. Des experts du vieillissement et des partenaires communautaires nous prodiguaient leurs conseils. Pour la prochaine version, nous avons combiné le tout en un seul processus, une seule table. Pour la version 2.0 de la stratégie à l'intention des aînés de Toronto, les employés municipaux élaboreront conjointement la politique avec tous ces partenaires communautaires. La résolution des problèmes touchant les aînés nécessite un véritable effort concerté », conclut M^{me} Austen.



schl.ca



©2016, Société canadienne d'hypothèques et de logement
Imprimé au Canada
Réalisation : SCHL

25-08-16

Bien que ce produit d'information se fonde sur les connaissances actuelles des experts en habitation, il n'a pour but que d'offrir des renseignements d'ordre général. Les lecteurs assument la responsabilité des mesures ou décisions prises sur la foi des renseignements contenus dans le présent ouvrage. Il revient aux lecteurs de consulter les ressources documentaires pertinentes et les spécialistes du domaine concerné afin de déterminer si, dans leur cas, les renseignements, les matériaux et les techniques sont sécuritaires et conviennent à leurs besoins. La Société canadienne d'hypothèques et de logement se dégage de toute responsabilité relativement aux conséquences résultant de l'utilisation des renseignements, des matériaux et des techniques contenus dans le présent ouvrage.