

Services aux aînés

Les aînés

Au cours des années à venir, la population du Canada, à l'instar de celle des autres grandes économies mondiales, vieillira. Selon Statistique Canada, d'ici 2030, près de 25 % de la population aura plus de 65 ans, comparativement à 15,3 % en 2013.¹ Pour les décennies à venir, « les personnes très âgées », c'est-à-dire celles qui ont 80 ans et plus, explosera pour atteindre près de 5 millions d'ici 2063, comparativement à seulement 1,4 million en 2013.²

À mesure que la population vieillira, le profil des aînés a de bonnes chances de se modifier : les aînés d'aujourd'hui et de demain souhaiteront probablement rester dans leur propre maison aussi longtemps que possible, et ils auront sans doute eu moins d'enfants que les générations qui les ont précédés. Par conséquent, les enfants risquent d'être moins en mesure de prendre soin de leurs parents vieillissants que l'étaient les enfants des générations passées en raison de l'évolution d'une multitude de circonstances.

Le vieillissement rapide de la population aura sans doute pour effet d'exacerber les pressions sur les résidences pour personnes âgées, publiques et privées, et les soins de longue durée.

Dans le but d'aider les aînés à demeurer chez eux le plus longtemps possible, le STTP est d'avis que Postes Canada peut maximiser son réseau en pleine expansion de près de 26 500 factrices et facteurs urbains, ruraux et suburbains pour fournir des services aux aînés.

À l'heure actuelle, les factrices et facteurs urbains, qui souvent connaissent bien leurs clients, font preuve de vigilance à l'endroit des personnes vulnérables. Dans la plupart des cas, ce processus est informel. S'ils savent qu'une personne est seule, ils pourront, par exemple, frapper à la porte si le courrier n'a pas été ramassé depuis quelques jours.

Toutefois, dans au moins une collectivité, par l'entremise d'un partenariat avec des organismes communautaires, le Programme de vigilance des factrices et facteurs fonctionne toujours. Démarré au début des années 1980 par l'Union des facteurs du Canada (UFC) (qui fait maintenant partie du STTP), en collaboration avec le Congrès du travail du Canada et Centraide

¹ « Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires, 2013 à 2063 », Statistique Canada <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/140917/dq140917a-fra.htm>. Consulté le 7 juin 2016.

² Ibid.

Canada, le programme visait à repérer les personnes, âgées ou autres, qui avaient besoin d'aide à la maison.³

Aux États-Unis, la National Association of Letter Carriers (NALC – Association des facteurs et factrices des États-Unis) et le service postal américain (USPS) veillent ensemble au bon fonctionnement du programme de vigilance des facteurs et factrices. Les facteurs et factrices portent attention aux problèmes que pourraient éprouver les clients préalablement inscrits au programme, et, s'ils notent une anomalie, ils en font rapport à l'organisation communautaire locale qui parraine le projet.

Certains bureaux de poste ont poussé ce rôle un peu plus loin. Bien des pays (voir à l'annexe B la liste des pays et des initiatives recensés par le STTP) ont commencé à mettre en œuvre différentes visites de suivi chez les aînés. Bien qu'elles soient toutes uniques en leur genre, ces initiatives vont généralement plus loin que le simple fait d'« être attentif » aux signes annonciateurs constatés durant le parcours de l'itinéraire. Elles exigent du facteur ou de la factrice un contact proactif avec les personnes visées afin de vérifier leur bien-être. Dans l'ensemble, ces initiatives semblent partager trois objectifs :

1. Soutenir les populations vieillissantes en leur permettant de vivre à la maison. Les facteurs et factrices, en établissant un contact de base avec les personnes âgées, cherchent à détecter tout problème émergent.
2. Optimiser les services sociaux. Les factrices et facteurs jouent un rôle d'appui ou de « premier abord » et laissent aux fournisseurs de services le soin de fournir des services spécialisés.
3. Créer de nouvelles sources de revenu pour les administrations postales à une période marquée par un déclin des volumes de la poste-lettres.

Le service *Cohesio* offert par La Poste (France) est particulièrement remarquable. Ce service utilise le téléphone intelligent polyvalent dont est maintenant muni chaque facteur et factrice. Dès l'inscription d'une personne au service, le facteur ou la factrice (dans le cadre de sa ronde journalière) se sert de son téléphone intelligent pour poser à la personne visitée une série de questions d'auto-évaluation auxquelles elle répond par « oui » ou « non ». Le facteur ou la factrice saisit les réponses, puis, une fois de retour au bureau de poste, les transmet par Internet à la personne qui a fait la demande du service. C'est aussi cette dernière qui choisit les questions à poser. Le facteur ou la factrice sert simplement d'intermédiaire. La prestation des soins de santé ou l'évaluation quelconque des besoins ne relève pas de sa responsabilité.

³ Voir l'annexe A pour obtenir des exemples de communication interne de l'UFC de 1982 qui décrivent le Programme de vigilance des factrices et facteurs.

Toutefois, pour chaque personne visitée, il a dans son téléphone intelligent les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence.

La Poste offre ce service en partenariat avec les responsables des régimes de retraite, et peut l'adapter à tout autre organisme qui doit effectuer des visites individualisées auprès de membres de sa clientèle.

Le STTP croit savoir que la poste belge (BPost) a mis en œuvre une initiative du même genre (appelée « bclose ») dans diverses municipalités de la région flamande. La municipalité et la poste d'Ostende, où l'initiative a vu le jour, ont effectué un sondage auprès des personnes âgées pour évaluer leur bien-être et leurs besoins (le cas échéant) afin que les services sociaux appropriés puissent faire un suivi.

Postes Canada pourrait mettre sur pied un service du genre, ce qui permettrait aux fournisseurs de services sociaux de commander des visites hebdomadaires ou même quotidiennes avec les personnes nécessitant un suivi. Le service pourrait aussi être offert de manière individualisée où, par exemple, les gens qui ont l'habitude de rendre visite à leurs parents âgés, mais qui se trouvent empêchés de le faire, pourraient demander que le facteur ou la factrice fasse une visite de suivi.

Postes Canada est en position idéale pour fournir un tel service, étant donné que des recherches récentes ont constaté que les facteurs et les factrices occupent un poste qui se classe parmi les professions auxquelles la population canadienne fait le plus confiance.⁴

Étant donné son rôle d'intermédiaire neutre de confiance entre deux parties qui effectuent une transaction numérique, Postes Canada possède une force unique qu'elle pourrait exploiter. De la même façon que Postes Canada agit comme lien physique pour la livraison des colis commandés en ligne, elle pourrait servir de lien physique pour la livraison de services sociaux qui sont de plus en plus dispensés en ligne.

Le troisième avantage dont dispose Postes Canada pour la prestation de tels services réside dans sa capacité à regrouper une multitude d'articles disparates et à les classer selon un ordre de livraison et de collecte. La visite à un aîné ne serait qu'une étape de plus d'un parcours composé de colis, de lettres et d'autres nouveaux services décrits dans le présent mémoire.

⁴ Selon un sondage effectué par Léger en 2015, 87 % des Canadiens font confiance aux facteurs et factrices. Ces derniers obtiennent une meilleure note que les pilotes de ligne, les dentistes ou même les travailleurs sociaux. Voir : « Baromètre des professions 2015 », *Les Affaires*.

http://leger360.com/admin/upload/publi_pdf/sofr20150330.pdf Consulté le 30 mai 2015.

L'expertise de Postes Canada dans le regroupement constitue une force majeure. Il est fort probable que les aînés, à qui il faut assurer une visite de suivi, ont besoin d'autres services à domicile. Le facteur ou la factrice pourrait également, lors d'une visite à un aîné, livrer des articles spécialisés de télémédecine, des aliments, des médicaments ainsi que des colis et du courrier.

Post Nord (Danemark) s'intéresse aux services de télémédecine. Elle voudrait regrouper en une seule visite du facteur ou de la factrice une multitude de services sociaux.

Une nouvelle source de revenu pour les administrations postales

Étant donné que les avantages de services du genre sont évidents sur le plan social, il convient de noter que d'autres administrations postales ont reconnu le potentiel de tels services pour générer de nouveaux revenus dans un contexte où les volumes de la poste-lettres sont en baisse.

Au cours de l'exercice financier 2015, la Poste a déclaré des revenus d'environ 19 millions € provenant d'une myriade de nouveaux services, dont *Cohesio*. Elle prévoyait alors effectuer entre 5 et 7 millions de nouvelles visites de service. Elle s'attend à ce que les revenus augmentent jusqu'à 200 millions € d'ici 2020.

Selon un rapport du Bureau de l'Inspecteur général (OIG) du service postal des États-Unis (USPS), la prestation de différents services aux aînés permettrait au service postal de réaliser des revenus de 123 millions \$ et des profits de 27 millions \$.⁵

Le rapport fait notamment état du service « Watch Over » de la Poste japonaise, qui assure un suivi auprès des aînés pour vérifier s'ils se portent bien et qui fait ensuite rapport aux membres de leur famille pour des frais mensuels modiques, soit l'équivalent d'environ 8,40 \$ US. Toujours selon le rapport de l'OIG, un service semblable aux États-Unis pourrait générer des revenus annuels de 12,6 millions \$, et ce, si seulement un pour cent des 12,5 millions de personnes âgées du pays qui vivent seules s'inscrivaient au service.

⁵ Voir : Office of the Inspector General, United States Postal Service. "The Postal Service's role in delivering wellness services and supplies". 2015. https://www.uspsoig.gov/sites/default/files/document-library-files/2015/rarc-ib-15-004_the_postal_services_role_in_delivering_wellness_services_and_supplies_0.pdf Consulté le 25 mai 2016.

Bien que les chiffres dont il est ici question ne représentent qu'un faible pourcentage des revenus totaux de ces administrations postales, ils demeurent néanmoins intéressants sur le plan financier.

Recommandation : Que Postes Canada, dans une collectivité donnée, consulte amplement les aînés, les fournisseurs de services sociaux et de santé en vue de concevoir et de mettre à l'essai de nouveaux services qui seraient offerts par les facteurs et factrices, en mettant précisément l'accent sur des services de suivi auprès des aînés et des personnes ayant une incapacité.

Recommandation : Que Postes Canada, au palier national et local, effectue avec le STTP de la recherche continue sur les effets du vieillissement de la population sur la société et les possibilités de nouveaux secteurs d'activité qui pourraient en résulter.

Annexe A
PROGRAMME DE VIGILANCE DES FACTEURS ET FACTRICES

Centraide Union des facteurs du Canada Congrès du travail du Canada

BULLETIN N° 82-13

Le 5 mars 1982

À l'attention des : agents d'affaires, suppléantes et suppléants, présidentes et présidents de section locale, secrétaires-trésorières et secrétaires-trésoriers de section locale, déléguées et délégués syndicaux et adjointes et adjoints au Conseil exécutif national

PROGRAMME DE VIGILANCE DES FACTEURS ET FACTRICES

Un grand nombre de nos sections locales ont lancé leur propre programme de vigilance des facteurs et factrices et aident activement les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite. Voici la liste de ces sections locales.

Région 1

**St. John's (Terre-Neuve)
Corner Brook (Terre-Neuve-et-Labrador)
Saint John (Nouveau-Brunswick)
St. Stephen (Nouveau-Brunswick)
Bathurst (Nouveau-Brunswick)
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
Moncton (Nouveau-Brunswick)
Halifax (Nouvelle-Écosse)
Sydney (Nouvelle-Écosse)
Amherst (Nouvelle-Écosse)
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)**

Région 2

Les sections locales ont demandé des renseignements, mais pour le moment, aucun programme n'a été mis en place.

Région 3

Pointe-Gatineau (Québec)

Région 4

Ottawa (Ontario)

Kingston (Ontario)

Région 5

Toronto (Ontario)

Scarborough (Ontario)

Etobicoke (Ontario)

Islington (Ontario)

Weston (Ontario)

Oshawa (Ontario)

Région 6

London (Ontario)

Windsor (Ontario)

St. Catharines (Ontario)

Thorold (Ontario)

Strathroy (Ontario)

Région 7

Winnipeg (Manitoba)

Région 8

Calgary (Alberta)

Lethbridge (Alberta)

Red Deer (Alberta)

Région 9

Vancouver (Colombie-Britannique)

Région 10

Victoria (Colombie-Britannique)

Nanaimo (Colombie-Britannique)

Campbell River (Colombie-Britannique)

Région 11

Farnham (Québec)

Saint-George-de-Beauce (Québec)

Plessisville (Québec)

Le bureau national a reçu de nombreuses demandes d'information et de documents sur ce programme d'une importance cruciale. Bon nombre de ces sections locales ont indiqué au bureau national qu'elles en étaient à la planification de leur programme de vigilance. Toutefois, tant qu'une section locale ne nous a pas informés de la mise en œuvre de son programme, nous ne pouvons pas l'inscrire sur la liste des sections locales qui fournissent ce programme.

La population a beaucoup de respect pour le programme de vigilance des facteurs et factrices, qu'elle considère essentiel. Pour la population, il s'agit d'un programme d'aide où seul le facteur ou la factrice peut fournir ce service aux personnes âgées et aux personnes ayant une incapacité, car il ou elle est la seule personne qui s'arrête à leur domicile cinq jours par semaine.

Le programme de vigilance des facteurs et factrices reflète l'intérêt des membres du Syndicat et leur souci des personnes âgées et des personnes ayant une incapacité. Il reçoit l'appui de nombreux résidents, hommes et femmes politiques et groupes communautaires, qui font actuellement des démarches pour garantir ce service dans d'autres régions du pays.

Toutes les sections locales sont vivement encouragées à mettre sur pied leur propre programme de vigilance de facteurs et factrices dans les meilleurs délais et de faire connaître publiquement qu'elles prévoient fournir ce service ou qu'elles le fournissent déjà. L'arrivée d'un tel service sera profitable aux personnes qui le fournissent et à celles qui le reçoivent. De plus, un service de vigilance apportera une protection accrue au service de livraison du courrier cinq jours par semaine, car il s'agit d'un service qu'aucune entreprise privée de messageries ne pourrait ou ne voudrait fournir.

Les facteurs et factrices fournissent depuis des années ce service, ou une version encore plus personnalisé de ce service. Toutefois, grâce à la mise sur pied d'un programme structuré, les membres et le Syndicat pourront bénéficier de l'image de marque que procure ce service auprès du public. De plus, la population pourra, elle aussi, bénéficier d'un service dont elle a grandement besoin, en cette époque où les personnes qui n'arrivent pas à suivre le rythme effréné de la vie, soit les personnes âgées et les personnes ayant une incapacité, sont laissées

en plan à cause de cette attitude de réduction des coûts qu'ont adoptée les gouvernements municipaux et provinciaux.

Centraide compte de nombreux organismes qui prêtent assistance aux personnes âgées et aux personnes ayant une incapacité. Ces organismes travaillent de concert avec l'Union des facteurs du Canada en tant qu'agents d'aiguillage.

Si votre section locale a déjà mis en œuvre son propre programme de vigilance des facteurs et factrices, nous vous serions reconnaissants d'en informer le Syndicat et votre agent d'affaires. Si votre section locale souhaite mettre sur pied son propre programme et qu'elle nécessite, à cette fin, des renseignements ou des directives, n'hésitez pas à communiquer avec le bureau national du Syndicat ou votre agent d'affaires.

Seule une section locale peut mettre sur pied son propre programme de vigilance des facteurs et factrices. Et seuls nos membres peuvent poursuivre la prestation de ce service, car ils sont présents sur le terrain et se soucient du bien-être des gens.

Solidarité,
Robert McGarry
Président national
RMcG/nl

De quoi s'agit-il?

Le programme de vigilance des facteurs et factrices est une initiative gratuite à l'intention des personnes âgées et des personnes ayant une incapacité. Les facteurs et factrices gardent l'œil ouvert afin de déceler tout signe indiquant qu'un client pourrait avoir besoin d'aide, par exemple : courrier ou journaux demeurés dans la boîte aux lettres, ou toute situation inhabituelle à l'intérieur ou autour de leur résidence. Une fois ces signes détectés, le facteur ou la factrice communique avec l'organisme d'aiguillage, qui prend alors les mesures nécessaires pour apporter une assistance à la personne, si la situation l'exige.

Qui participe au programme?

L'Union des facteurs du Canada, Centraide et le Congrès du travail du Canada sont les trois entités qui s'allient pour aider partout au pays les personnes âgées et les personnes ayant une incapacité. À l'heure actuelle, ce ne sont pas toutes les régions du pays qui bénéficient du programme, toutefois, de nombreuses sections locales préparent le lancement de leur propre programme pour participer à cette grande initiative. Vous pouvez obtenir un complément d'information sur toute collectivité et sa participation au programme en vous adressant à votre facteur ou factrice ou en communiquant avec l'organisme Centraide de votre région.

Qui est admissible au programme?

Les personnes âgées et les personnes ayant une incapacité qui habitent une collectivité participante sont admissibles à ce service gratuit. Il leur suffit de s'adresser à leur facteur ou factrice pour obtenir une fiche d'inscription au programme.

Liens communautaires : exemples de services offerts dans d'autres pays

Document préparé par le comité de l'annexe « T » à l'intention du comité de négociation

Certaines administrations postales ont mis en place un programme de visites de vigilance effectuée par les facteurs et factrices auprès des populations vulnérables. D'autres en font actuellement la mise à l'essai. Voici un portrait général de la situation et les liens à consulter pour obtenir un complément d'information.

Admin. postale (pays)	Nom de l'initiative	Description	Complément d'information
La Poste (France)	Cohesio	Visites effectuées par des facteurs et factrices aux personnes âgées vulnérables. Le service est remboursé par les régimes d'assurance. Le STTP croit comprendre que le service sera cette année élargi pour permettre aux gens d'acheter des visites à la carte.	http://www.laposte.fr/entreprise/produits-et-services/cohesio
BPost (Belgique)	Bclose	Des facteurs et factrices effectuent des visites auprès des personnes fragilisées. L'initiative a été mise de l'avant après avoir mené un sondage sur les besoins des personnes âgées d'Ostende. En 2015, le service a été étendu à dix municipalités. Le STTP croit comprendre que le service est, pour le moment, limité à la Flandres.	Rapport annuel de 2015, p. 117. http://corporate.bpost.be/~media/Files/B/Bpost/annual-reports/bpost%20financial%20report%202015.pdf
Japan Post	Visites de vigilance	Visites à des personnes âgées effectuées par des facteurs et factrices. Il en coûte aux usagers environ 8,40 \$ par mois. Le service semble populaire dans les régions rurales. Il est difficile de trouver des renseignements écrits dans une autre langue que le japonais.	Rapport annuel de 2015, p. 3. https://www.japanpost.jp/en/ir/library/disclosure/2015/pdf/all.pdf http://arstechnica.com/apple/2015/04/apple-and-ibm-will-give-4-to-5-million-ipads-to-japanese-seniors/
Yamato Parcel (entreprise privée)	Initiative G : Programmes locaux préparés sur mesure,	L'entreprise Yamato propose de livrer aux personnes âgées le bulletin mensuel de la municipalité de Fukaura. Pendant la livraison, l'employé s'enquiert de l'état de la personne. Si celle-ci est absente de chez elle pendant un certain temps, la municipalité	Rapport de 2015 de la société Yamato sur la responsabilité sociale, p. 11-14. http://yamato-hd.co.jp/english/csr/report/pdf/YAMAT

japonaise de livraison de colis)	p. ex. : « visite de vigilance », « aide au magasinage »	affecte une travailleuse ou un travailleur social au suivi de la situation. Dans une autre ville, l'entreprise fait les commissions des personnes âgées et s'enquiert de l'état de la personne au moment de lui livrer ses achats.	O-HD_CSR2015E_All.pdf
Deutsche Post (Allemagne)	Post Persönlich	Projet pilote mené dans deux villes de la région de la Ruhr. Il en coûte environ 40 euros par mois pour recevoir la visite du facteur ou de la factrice entre le mardi et le samedi.	<p><i>Postal Technology</i>, juin 2015. p. 38.</p> <p>Article de presse en allemand : http://www.stern.de/wirtschaft/news/nuer-service--post-persoendlich--der-brieftraeger-soll-sich-um-die-oma-kuemmern-3164762.html.</p> <p>http://www.swr.de/swrinfo/post-persoendlich-brieftraeger-sehen-nach-senioren/-/id=7612/did=13641278/nid=7612/735elb/index.html</p>
PostNord (Danemark)	Différents services d'aide sociale	Au Danemark, PostNord se voit comme un regroupement dynamique de services d'aide sociale destinés aux mieux-être d'une population vieillissante. Exemples de services : livraison de repas chauds, service de buanderie, services médicaux à distance.	<p>Rapport annuel de 2015 de PostNord sur le développement durable http://www.postnord.com/globalassets/global/english/document/reports/annual-reports/2015/pos_ar15_eng_web.pdf</p>