MON ARGENT MES DROITS
VIEILLIR SANS PERDRE SES VALEUR$

RAPPORT DE RECHERCHE-ACTION

ACEF Lanaudière

CHARGÉES DE PROJET
Hélène ARSENAULT
Catherine L'HEUREUX SAVOIE

RÉDACTEUR PRINCIPAL ET RESPONSABLE SCIENTIFIQUE
Jean CARETTE, Ph.D.

Un merci particulier à **Céline Beaudoin** pour sa collaboration à cette recherche.

Le genre masculin est utilisé afin de faciliter la lecture.
Ce document ne peut être reproduit en totalité ou en partie sans l'autorisation de l'auteur.

Tous droits réservés © ACEF Lanaudière, 2013

ISBN **978-2-9807955-8-9**
DÉPÔT LÉGAL
Bibliothèque nationale du Québec, 2013
Bibliothèque nationale du Canada, 2013

TABLE DES MATIÈRES

Préface 4

DE LA MÉTHODE : POURQUOI CETTE RECHERCHE-ACTION ET COMMENT **5**
L'initiative de l'ACEF Lanaudière 6
Avec la participation du milieu 6
Les problèmes rencontrés 7
La démarche de recherche-action 9

LES RÉSULTATS **14**
THÈME I : **L'adaptation financière** 15
A) LA PRÉPARATION À LA RETRAITE
1. L'accessibilité à une préparation à la retraite 15
2. Les enjeux financiers du passage à la retraite 17
3. Des décisions qui pénalisent 20
4. Une formation qui s'impose 22
B) LA TRANSITION ET LA PRISE DE DÉCISION
1. Des inquiétudes 25
2. Un discernement perturbé 26
3. Des décisions inappropriées 28
C) LES COÛTS LIÉS À LA SANTÉ
1. Une mauvaise estimation 30
2. Des coûts plus forts et imprévus 31
3. Des besoins criants 34

THÈME II : **Les difficultés techniques et administratives** 36
A) UN FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF COMPLEXE ET MÉCONNU
1. Peu importe le niveau de scolarité 36
2. Entre malaise et peur 37
3. Face à une administration complexe 38
4. Méconnaissance ou ignorance 40
5. Besoin d'accompagnement 41
B) LES NOUVELLES TECHNOLOGIES, UNE BARRIÈRE SIGNIFICATIVE
1. Les nouvelles technologies excluent... 42
2. ... et nourrissent des réactions émotives et négatives 43
3. Les aînés sont privés de services et d'informations 44
C) LA CLIENTÈLE AÎNÉE FACE AUX PRATIQUES COMMERCIALES
1. Les aînés plus vulnérables 45
2. Des pratiques commerciales ciblées 46

THÈME III : **L'argent et les relations avec les proches** 47
A) LA DIMENSION ÉMOTIVE DES DEMANDES D'AIDE FINANCIÈRE
1. La dimension émotive 47
2. Une pression supplémentaire sur les aînés 49
B) LA PRÉPARATION FACE À LA PERTE DU CONJOINT
1. Le manque de préparation 50
2. Le besoin d'un soutien personnalisé 51

Les autres thèmes 52

EN MODE EXPLICATION ET IMPLICATION **53**
Du plus global au plus proche 54
«L'arc de vie» 54
La «crise» du passage à la retraite 55
Le vieillissement, à double sens 56
Des pratiques de retraite diversifiées 57

LES RÉPONSES EXISTANTES **60**

VERS DES RÉPONSES PLUS ACTIVES **62**
La tournée de représentation et d'échanges 63
1. Trois champs d'actions 65
2. Trois cibles d'actions prioritaires 67
3. Trois types d'actions 70
Avec les moyens du bord 73

EN GUISE DE CONCLUSION ET DE PERSPECTIVES **74**

Bibliographie **76**

LES ANNEXES **78**
1. Profil socio-économique 79
2. Tableaux du profil socio-économique 80
3. Hypothèses de recherche 81
4A. Guide d'entrevue – Aînés-es 82
4B. Guide d'entrevue – Intervenants-es 87
5. Sondage 92
6. Tableaux du sondage 94
7. Acteurs et types d'interventions auprès des personnes aînées 96
8. Calendrier des rencontres de concertation 100

Préface

L'ACEF Lanaudière est une coopérative à fins sociales qui concrétise sa mission dans des activités d'éducation, de soutien, d'accompagnement, d'information et de représentation sur les questions relevant de l'économie familiale et de la protection du consommateur, plus particulièrement auprès des clientèles les plus vulnérables.

L'ACEF offre des services de consultation et suivi budgétaire, des ateliers de formation portant sur la saine gestion du budget, la prévention à l'endettement, les solutions aux dettes et la consommation. Notre mission en défense de droits nous amène à assister et à représenter les personnes vulnérables dans les secteurs touchant le domaine des finances personnelles, de la protection des consommateurs et dans différents dossiers à caractère social.

Nos services et activités s'adressent à l'ensemble de la population et rejoignent les aînés dans la mesure où ces derniers connaissent notre organisme. Au cours des dernières années, notre pratique au quotidien nous a amené à des constats très préoccupants sur les difficultés spécifiques rencontrées par les aînés dans la gestion et la maîtrise de leur situation financière. Les demandes que nous recevons de la part d'aînés vont en grandissant chaque année. Nous anticipons que cette tendance lourde ira en s'accentuant et nous voulons être bien outillés pour faire face à cette demande. Actuellement, nous n'avons pas les ressources humaines et financières nous permettant de faire davantage pour répondre aux besoins exprimés et pour faire connaître les services offerts par l'ACEF. Nous ne pouvons susciter une demande accrue n'étant pas en mesure d'y répondre. De plus, ne disposant pas de tous les outils adaptés à ces situations, nous avons ressenti le besoin de mieux identifier les difficultés spécifiques rencontrées par les personnes aînées dans la gestion de leurs finances et dans le domaine de la consommation et d'établir des liens plus étroits avec d'autres intervenants qui les côtoient de façon plus régulière afin de bonifier nos interventions mutuelles.

Les résultats de la recherche effectuée auprès des aînés, présentés dans ce document, nous ont permis de dresser un portrait assez réaliste des préoccupations des personnes aînées dans la région. La présentation de ces résultats à de nombreux représentants d'organismes sociaux, du réseau de la santé et des services sociaux, des municipalités, etc... a permis quant à elle d'avoir une meilleure connaissance mutuelle de ce que chacun fait et de mieux saisir les limites de chacune de nos organisations. Nous espérons que ce travail permettra une meilleure réponse dans les services et le support aux aînés et un référencement plus efficace entre les différentes organisations qui ne peut qu'être bénéfique à nos aînés.

DE LA MÉTHODE : POURQUOI CETTE RECHERCHE-ACTION ET COMMENT

«La recherche-action est une démarche de recherche fondamentale dans les sciences de l'homme qui naît de la rencontre entre une volonté de changement et une intention de recherche. Elle poursuit un objectif durable qui consiste à réussir un projet de changement délibéré et, ce faisant, contribuer à l'avancement des connaissances dans les sciences de l'homme. Elle s'appuie sur un travail conjoint entre toutes les personnes concernées. Elle se développe au sein d'un cadre éthique négocié et accepté par tous.»

(LIU, 1997, p.87)

L'INITIATIVE DE L'ACEF LANAUDIÈRE

L'ACEF est d'abord un organisme d'intervention sociale, particulièrement connu pour ses services en intervention budgétaire. Il vise donc à opérer ou susciter des changements susceptibles d'apporter des solutions aux problèmes individuels et sociaux rencontrés. Devant l'affluence des demandes provenant des aînés et de leur entourage (famille, voisinage, intervenants des divers réseaux) au sujet de leurs problèmes financiers et de consommation, les responsables de l'ACEF Lanaudière ont décidé

- de documenter les problèmes au plan qualitatif : quels problèmes ou difficultés ? Qui est concerné ? Avec quelle gravité et quelle urgence ? Avec quels effets sur les conditions de vie à la retraite et les conditions de vieillissement ?
- d'identifier des réponses concrètes et aussi efficaces que possible, à la portée des aînés et de leur entourage, et prenant en compte les divers types de contraintes existantes;
- de produire des outils d'information et d'animation pour les intervenants œuvrant auprès des aînés ou avec eux sur le terrain;
- d'organiser une concertation socio-communautaire et un réseau de références mutuelles dans Lanaudière.

AVEC LA PARTICIPATION DU MILIEU

Une recherche-action ne peut se faire sans la participation des intervenants du milieu, quel que soit le type de leur intervention, tant à l'étape de la cueillette de données qu'à celle de l'analyse des résultats et de l'élaboration de solutions efficaces. C'est ainsi que le projet de recherche-action a pu compter sur la collaboration de nombreux partenaires concernés par la sécurité financière des aînés. Solidement imbriquée dans le tissu social lanaudois, bien connue des réseaux sociaux et communautaires, l'ACEF est devenue un acteur incontournable dans les projets ou interventions ayant une incidence sur l'équilibre budgétaire des ménages.

Au fil des années, l'ACEF Lanaudière a développé des collaborations qui ont été et seront précieuses dans la réalisation de ce projet avec, entre autres, le réseau communautaire, l'Agence de la santé et des services sociaux et ses différentes constituantes, le Mouvement Desjardins, différents syndics de faillite, pour ne nommer que ceux-là.

LES PROBLÈMES RENCONTRÉS

L'APPAUVRISSEMENT : L'accès à la retraite entraîne une réduction assez sensible des revenus pour la plupart des aînés qui se retrouvent ainsi appauvris et bien souvent dans la gêne. Cet appauvrissement cause bien des angoisses aux aînés concernés et handicape ou retarde l'adaptation à cette nouvelle période de leur vie, avec les ajustements nécessaires, déstabilise leurs liens familiaux et sociaux et diminue leur estime d'eux-mêmes. Les réactions de certains ne vont pas dans le sens de leurs véritables intérêts : recours au crédit facile, appel irraisonné à l'épargne accumulée, participation aux jeux de hasard (machines à sous, bingo, casino, etc.), sans compter les pressions répétées des divers créanciers, les décisions inadaptées comme un déménagement précipité ou une vente d'actifs sous pression.

L'ENDETTEMENT : Les pressions constantes du marché, la sollicitation des institutions financières, les offres de produits, voyages et autres services, aussi alléchantes qu'incomplètement expliquées, et les sollicitations de l'entourage (famille et autres aînés) pèsent sur les choix de certains aînés qui sont fortement tentés de recourir au crédit pour assurer le maintien de leurs loisirs et de leur vie sociale, mais aussi pour tromper leur ennui ou pallier aux menaces d'isolement. De plus en plus d'aînés parviennent à leur retraite avec des dettes et des obligations financières importantes, dont celle d'une hypothèque à payer. Les dettes accumulées par les personnes aînées sont souvent le reflet de leur vie. Les personnes moins favorisées auront des arrérages de comptes courants et sauront mal se défendre devant des menaces d'interruption de service. Elles s'abonneront à des services mensuels coûteux en mesurant mal leurs obligations. Les personnes ayant disposé de meilleurs revenus auront pour la plupart accès au crédit conventionnel et on observera alors des dérapages mal contrôlés, l'adaptation à une réalité de revenus moins élevés se faisant difficilement.

LA SÉPARATION FORCÉE OU LA PERTE DU CONJOINT laisse la personne seule et le plus souvent d'autant plus désemparée que le ou la partenaire avait pris toutes les responsabilités financières : cette personne doit procéder à une réorganisation du budget dont elle ignore pratiquement tout. Le fonctionnement économique de base, la gestion des actifs et des dettes en dépassent plus d'une, au moins pour un temps, quand elle ne fait pas en plus de mauvaises découvertes, surprises plus que pénibles qui amplifient le contexte négatif du deuil à faire.

LES PRESSIONS FAMILIALES stressent bien des aînés et fortement. Dans les relations intergénérationnelles et intrafamiliales, l'affection n'est pas toujours au rendez-vous; et même si elle se manifeste épisodiquement, elle est souvent polluée par les questions d'argent. Les demandes de prêts temporaires de dépannage, ou d'endossement de contrats de crédit, trop fréquentes et répétées, même si elles peuvent paraître légitimes, sont une grande source de questionnement et d'anxiété chez les parents et grands-parents aînés. Comment soutenir un enfant au plan financier sans créer une relation de dépendance ni compromettre son propre rythme de vie ? Comment gérer les effets d'un refus ? Toutes ces questions soulèvent celle des abus ou négligences envers des aînés vulnérables. Dans certaines familles, on observe des comportements abusifs, les proches s'appropriant la gestion des affaires financières sans reddition de compte, rendant les personnes aînées captives et à l'écart, sous une apparence d'entraide familiale. Notre

recherche porte sur les difficultés financières et non sur les abus en tant que tels, mais nous ne pouvons éluder cet aspect. L'ACEF reçoit de nombreux échos de ces abus et travaille en concertation avec les organismes et intervenants plus directement concernés.

LA BUREAUCRATIE laisse parfois un goût amer : la complexité des démarches, la rigidité des procédures, la piètre qualité de l'accueil des demandes d'aide, la lourdeur des paperasses et le «culte» des dossiers amènent de nombreux aînés à renoncer à leur demande initiale et donc à se priver de certaines mesures, services et programmes auxquels ils ont droit. Ne connaissant pas les recours possibles et souvent confortés dans leur méfiance, ils entretiennent une réelle méconnaissance des bénéfices et autres avantages qui leur sont destinés.

LES PRATIQUES DE VENTE de biens et de services sont agressives et parfois carrément sournoises, mensongères ou frauduleuses. Les aînés sont des victimes-cibles car ils sont souvent moins avertis, peu enclins à défendre leurs droits et fragilisés. En particulier, la vulnérabilité et l'insécurité des femmes aînées vivant seules prêtent flanc à des sollicitations de vendeurs de systèmes d'alarme, d'assurances ou autres services souvent coûteux auxquels souscrivent ces personnes en en mesurant mal les conséquences financières.

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES, perçues par les groupes d'âges plus jeunes comme des leviers efficaces, clairs et rapides, sont plus souvent considérées par les aînés, en particulier par les plus âgés, comme des obstacles et des pièges qui les découragent dans leurs démarches. Nous vivons dans une société où l'information est omniprésente et en constante évolution. Les moyens pour accéder à cette information ne sont pas tous accessibles aux aînés. L'usage de l'Internet constitue souvent une barrière pour plusieurs d'entre eux. L'isolement, les problèmes de santé et les nombreux deuils à faire en cette période de vie font en sorte que bien des personnes se mettent en retrait, dépassées par la vitesse des changements qu'elles se sentent incapables de suivre.

LA DÉMARCHE DE RECHERCHE-ACTION

1. LES RENCONTRES DE GROUPES

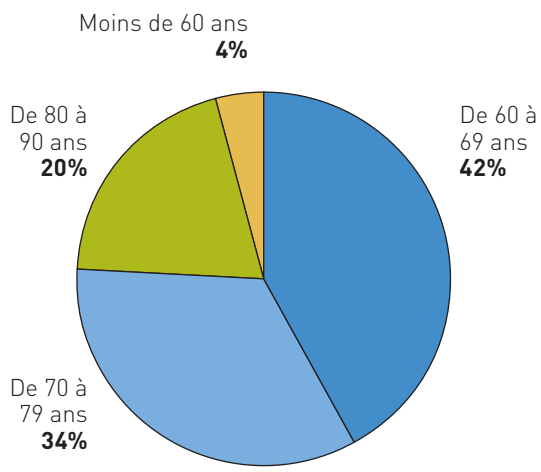
Les problèmes ainsi répertoriés doivent faire l'objet d'une **validation et d'une estimation.**

Existent-ils réellement? Les aînés les déclarent-ils? Les intervenants aussi? Comment les uns et les autres expriment et interprètent ces difficultés ? Quelle est leur gravité et quel est leur degré d'urgence ? Sont-ils prioritaires ? Quels sont leurs liens avec d'autres problématiques plus larges comme par exemple la pauvreté, la famille ou la dépendance ?

C'est l'objectif de la première étape de cueillette de données : aller chercher des réponses directement sur le terrain et auprès des acteurs les plus impliqués, les aînés et les organismes qui les représentent ou leur viennent en aide. Des rencontres ont donc été organisées, en petits groupes, avec la collaboration des organismes partenaires. Nous avons consulté 218 aînés en 29 groupes. Ainsi, nous avons pu identifier les difficultés rencontrées par les aînés dans la gestion et la maîtrise de leurs finances personnelles.

Nous avons tenté de représenter un éventail diversifié d'aînés provenant des 6 MRC en faisant compléter un profil socio-économique **(Annexe 1)** à chacune des personnes rencontrées. Nous ne sommes pas étonnés de constater que les femmes ont davantage participé à nos rencontres, elles représentent 75% des participants. Comme nous pouvons le vérifier dans les tableaux ci-dessous, qui illustrent l'âge des personnes rencontrées, leurs occupations professionnelles avant la retraite ainsi que leurs conditions économiques actuelles, nous avons quand même réussi à interroger une population provenant de différents milieux, âges et générations.

Âge des participants

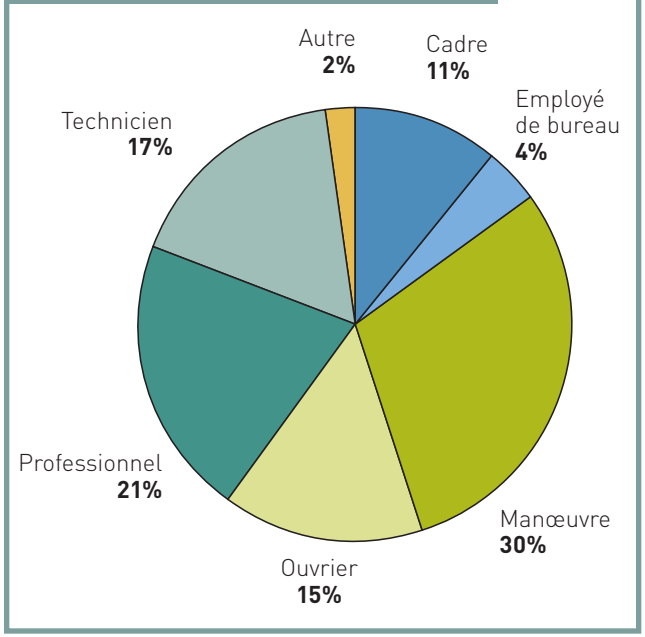


Dans le tableau ci-contre, on retrouve le portrait des personnes rencontrées par tranches d'âge.

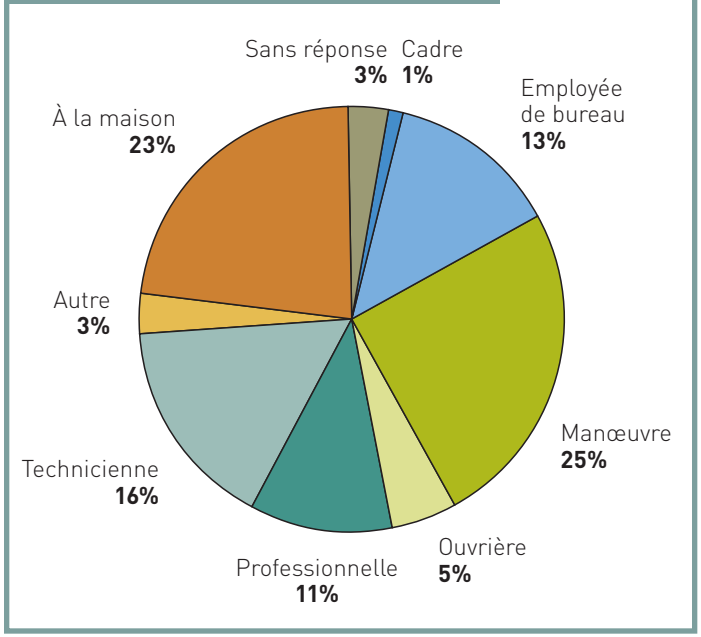
Nous avons rencontré des aînés de tous les âges ce qui nous a permis d'obtenir des informations fiables dans chacune des cohortes, auprès des «jeunes-vieux» comme des «vieux-vieux».

Les occupations professionnelles des hommes et des femmes avant la retraite présentent ce portrait.

Occupation des hommes avant retraite



Occupation des femmes avant retraite

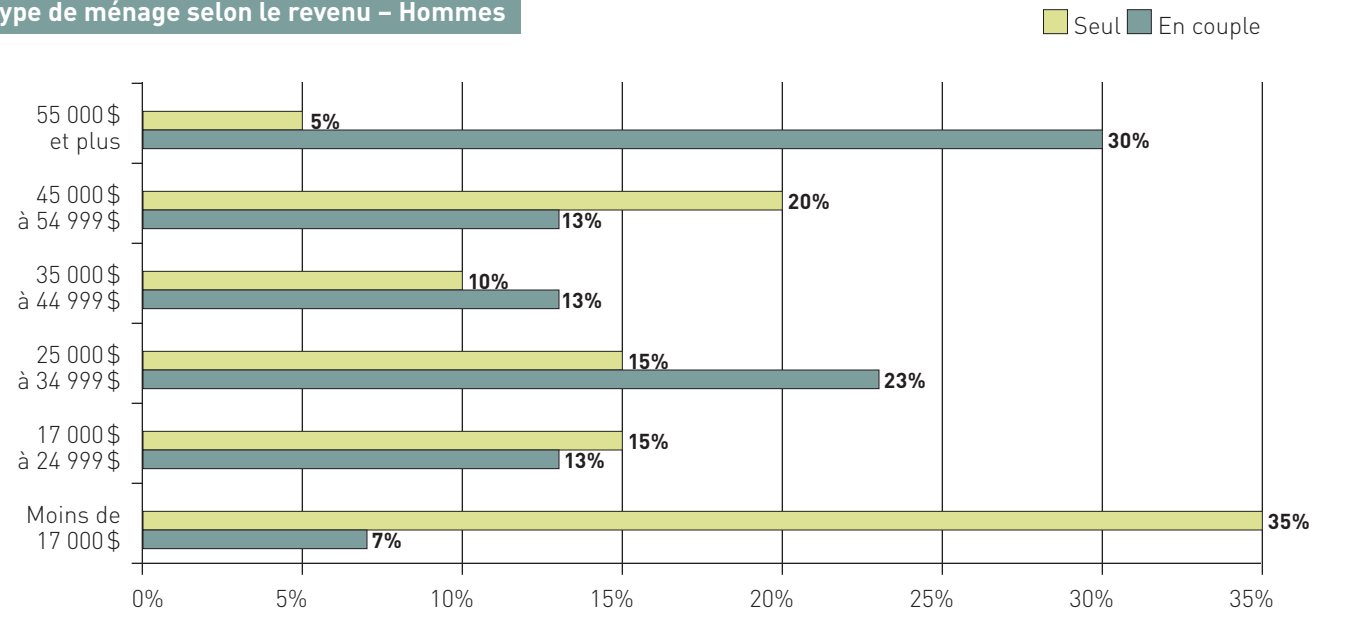


Nous constatons une disparité entre les types d'occupations chez les hommes et les femmes. Vingt-trois pour cent des femmes rencontrées sont restées à la maison. De ce fait, elles sont privées de la rente de la Régie des rentes du Québec. Les hommes sont plus nombreux à avoir occupé des emplois mieux rémunérés comme des postes de cadres ou comme travailleurs professionnels, ce qui leur assure de meilleurs revenus à la retraite.

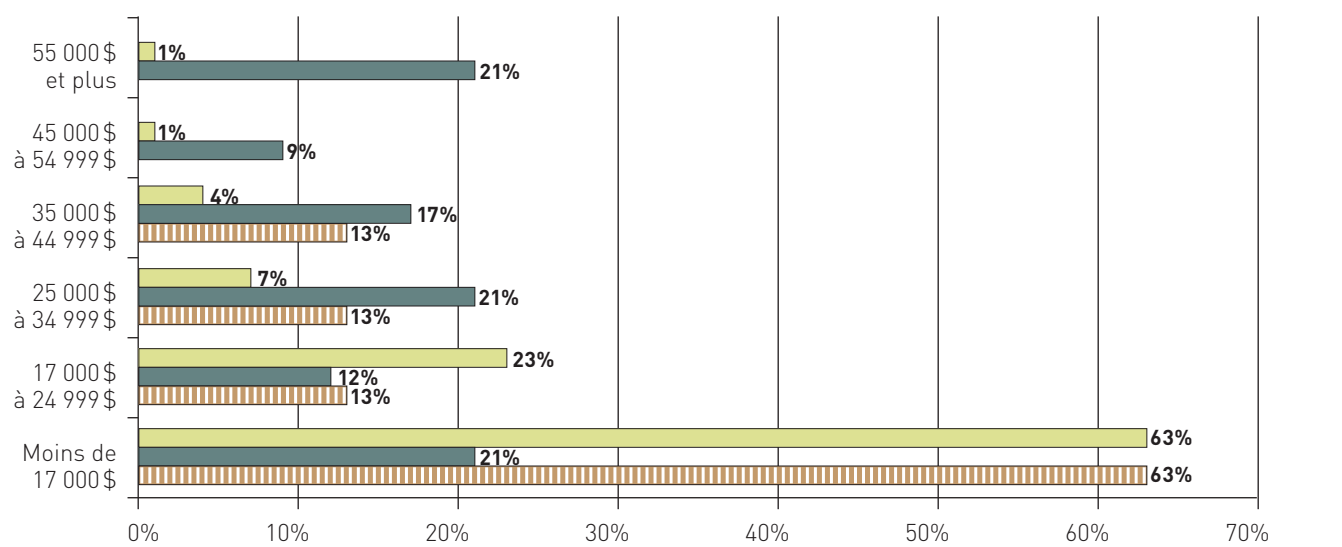
Les tableaux de la page suivante illustrent la situation économique actuelle des hommes et des femmes selon le type de ménage. La situation économique des femmes seules se démarque par la faiblesse des revenus.

D'autres tableaux représentant le profil socio-économique des personnes rencontrées se retrouvent à l'**Annexe 2**.

Type de ménage selon le revenu – Hommes



Type de ménage selon le revenu – Femmes



Note
Les personnes célibataires, veuves ou divorcées, sont regroupées dans la catégorie «seul-e». Les personnes qui vivent dans des maisons multigénérationnelles ou en colocation sont regroupées dans la catégorie «autre».

Les principales thématiques ont été abordées à partir de nos perceptions initiales réécrites sous forme d'hypothèses de recherche **(Annexe 3)** à valider et à renommer le cas échéant. Nous avons aussi cherché à dégager des pistes d'action à partir de l'expression des besoins et des attentes en information, en soutien, en accompagnement ou en outils directs au service des aînés concernés, de leur entourage et des intervenants des divers réseaux.

Nous avons séparé en deux types ces rencontres de cueillette. D'une part, les aînés ont été consultés directement ou par l'intermédiaire des organisations qui les regroupent et les représentent ou les supportent. En donnant la parole à plusieurs petits groupes de personnes aînées, en écoutant attentivement les confidences reçues en consultation individuelle, en permettant à d'autres de nous répondre par écrit, nous avons amassé un bagage de témoignages nous éclairant sur les réponses les plus appropriées à leurs besoins.

D'autre part, les intervenants ont aussi été appelés à s'exprimer à partir d'invitations lancées dans plusieurs réseaux. Nous en avons rencontré 63 provenant de milieux divers: social, communautaire, santé, politique, policier, financier et récréatif.[1]

2. LES RENCONTRES INDIVIDUELLES

La participation au projet «Mon argent mes droits : Vieillir sans perdre ses valeur$» a surtout pris la forme de rencontres de petits groupes de 6 à 15 personnes, souvent membres d'un organisme présentant des activités auxquelles nous étions invitées. Nous avons voulu offrir une autre façon de participer, permettant de rencontrer en solo une représentante de l'ACEF. Cette alternative a permis à 8 personnes (4 hommes et 4 femmes) de se confier dans un contexte plus intime et d'aborder plus facilement les sujets qui les préoccupent le plus.

De par sa nature plus personnalisée, cette formule a permis des témoignages d'une grande intensité. Nous n'avions pas de canevas rigide pour ces rencontres mais souhaitions entendre les gens nous parler, entre autres, de sujets tabous tels leur peur de manquer d'argent, leurs difficultés relationnelles, leurs besoins les plus urgents. Il fut relativement aisé d'aborder des sujets d'ordre «matériel», moins personnels. Ainsi, il ressort de toutes les entrevues un grand besoin d'accompagnement, non imposé et non intrusif, facilitant les rapports avec les services administratifs. Également, nous avons entendu d'immenses besoins en matière de logement sécuritaire et abordable, particulièrement de la part des femmes seules. Nous avons aussi entendu un grand désarroi devant la solitude, la perte de réseau social pour ceux et celles ayant occupé un emploi dans les années antérieures.

Toutefois, même en rencontres individuelles, nous avons constaté une grande pudeur à dévoiler les problèmes relationnels : de longs silences, des yeux mouillés ont illustré avec éloquence les perturbations intérieures, les deuils difficiles, les conflits non résolus. Ces difficultés ont été prudemment évoquées, comme faisant partie de la réalité de ces aînés vivant seuls.

Dans les trois types de collectes de données, les rencontres en groupe, le sondage et l'entrevue individuelle, nous avons évidemment assuré la pleine confidentialité des réponses et des affirmations.

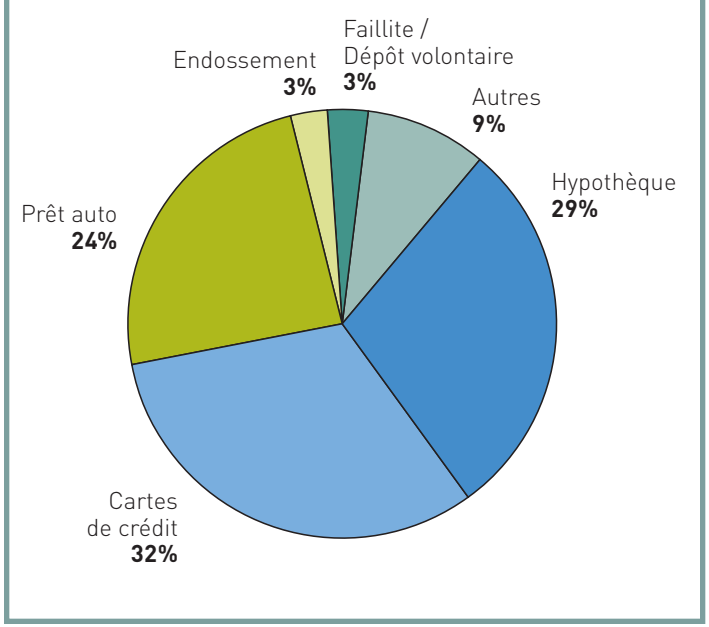
1. Les guides d'entrevues utilisés lors de ces rencontres se trouvent en Annexes 4A et 4B.

3. LE SONDAGE

Parallèlement aux rencontres de groupes et aux rencontres individuelles, nous avons conçu et distribué un sondage (voir copie en **Annexe 5**) en vue d'obtenir des réponses à des questions plus «embarrassantes» abordant des sujets tabous. Nous avons distribué ce sondage avec la contribution d'organismes œuvrant auprès de la population aînée de Lanaudière.

Ce sondage ne nous a pas apporté les réponses que nous souhaitions sur ces sujets sensibles. Il nous a toutefois permis de dresser un portrait plus précis du groupe sondé par notre recherche **:** une majorité de femmes, dans la soixantaine, vivant seules, propriétaires (ce qui ne veut pas dire aisées). Ce sondage nous révèle que 36% des répondants reconnaissent avoir encore des dettes. Le tableau ci-dessous illustre la situation d'endettement de ces ménages.

Types de dettes



On y apprend aussi que 38% des répondants ont dû aider financièrement un enfant devenu adulte et que 42% de ces aînés se sont «privés» pour le faire.

Deux cent quatre-vingt-quatre personnes ont répondu à ce sondage. D'autres tableaux s'y rattachant se trouvent en **Annexe 6**.

LES RÉSULTATS

Faire parler
les données recueillies
pour valider ou infirmer
les hypothèses

Sur trois thèmes :

1. **l'adaptation financière**
2. **les difficultés techniques et administratives**
3. **l'argent et les relations avec les proches**

THÈME I: **L'ADAPTATION FINANCIÈRE**

A) LA PRÉPARATION À LA RETRAITE

Les aînés qui ont eu peu ou pas accès à une formation de préparation à la retraite sur les enjeux financiers prennent davantage des décisions qui les pénalisent.

1. L'ACCESSIBILITÉ À UNE PRÉPARATION À LA RETRAITE

1.1. Une large proportion des travailleurs et des travailleuses n'ont pas accès à une formation de préparation à la retraite.[2] Au Québec, ce sont 2000 personnes qui partent en retraite toutes les semaines. Sur cette population nombreuse (1 million de départs prévus entre 2010 et 2020), on estime à moins de la moitié ceux et celles qui bénéficient de cours ou d'autres interventions de préparation à la retraite. Sans même en évaluer les contenus et l'efficacité, on peut s'étonner que 25 à 30 années de vie soient aussi peu préparées et planifiées, au-delà des préjugés ou des rêves. Cette responsabilité relève des individus, mais sans doute d'abord des institutions éducatives et des entreprises.

> «Nous n'avions pas de gros revenus avant, alors pas d'épargne, rien pour la retraite sauf les pensions du gouvernement. Nous n'avons eu aucune préparation financière pour nous aider.»
> UN COUPLE DE CHERTSEY

> D'AUTRES AÎNÉS DE BERTHIERVILLE AFFIRMENT QU'ILS « n'ont pas eu d'information sur ce qui les attendait à la retraite : les différents programmes, le SRV, la SV, les crédits d'impôts, etc.»

2. On trouvera à la page 76 une bibliographie comportant les références de base tant pour la description et les données statistiques que pour les schémas d'analyse et de réflexion.

1.2. L'accessibilité réduite se retrouve principalement dans les milieux non syndiqués, les petites entreprises et les milieux communautaires. Les grandes entreprises, les organismes gouvernementaux, publics et parapublics sont les milieux privilégiés où la sortie du marché du travail est gérée et planifiée, en grande partie à cause de l'intervention des syndicats au niveau des conventions collectives.

> «Les cours de préparation à la retraite sont quasi inexistants.», «Les cours pour les pauvres n'existent pas, c'est encore eux qui sont mal pris!»
>
> (DEUX AÎNÉES DE SAINT-ESPRIT)

Une conseillère fiscale lanaudoise renchérit sur le même thème :

> «Les services conseils existent, mais il manque de services destinés aux gens à revenu modeste ne disposant pas de placements ni de fonds de pension privés: une formation devrait exister pour ces personnes.»

1.3. Les formations préparatoires à la retraite sont coûteuses, certains milieux de travail ne désirent pas ou n'ont pas les moyens financiers de les défrayer. En particulier, les PME concentrent leurs efforts de formation de personnel sur l'adaptation de leur main-d'œuvre aux nouvelles technologies et aux nouvelles formes d'organisation du travail. Dans ce cadre de priorités, la préparation à la retraite est souvent considérée comme un coût inutile pour le développement de l'entreprise, de ses débouchés et de ses marges.

> «La planification financière est parfois comprise dans la préparation à la retraite de l'employeur; si nous n'avons pas accès à ce genre de formation, nous avons l'obligation d'y voir par soi-même.»
>
> (UN AÎNÉ DE JOLIETTE)

Et une intervenante insiste : les coûts élevés des honoraires des planificateurs financiers empêchent les futurs retraités à revenus modestes à recourir à leurs services.

> «Rendre les formations en fiscalité plus accessibles à tous et toutes pour leur (les aînés) éviter des dettes au fisc, mieux connaître ce qui les attend et mieux mesurer les enjeux.»
>
> (UNE ATTACHÉE POLITIQUE LANAUDOISE)

1.4. Les femmes ayant été ménagères toute leur vie ont peu accès à une formation de préparation à la retraite, sauf indirectement, quand les responsables des sessions et interventions en entreprise jugent utile la présence des deux partenaires du couple pour atteindre leurs objectifs. Peu ou pas de cours ou d'interventions de préparation à la retraite sont initiés dans les milieux communautaires et autres milieux de vie hors travail. Les femmes n'ayant jamais travaillé à l'extérieur de la maison, déjà appauvries par les règles de la RRQ, sont ainsi doublement pénalisées.

> «Ici (en parlant des femmes présentes lors du focus group), personne n'a eu accès à un cours de préparation à la retraite.» (UNE FEMME HABITANT DANS UN LOGEMENT HLM)

Les intervenants signalent aussi cette iniquité qui revient à nier le travail ménager des femmes.

> «Chez les femmes âgées de 75 ans et plus, plusieurs ne reçoivent pas ou peu de (pension de la) RRQ, la pauvreté est plus grande chez les cohortes plus âgées.»
> (UN INTERVENANT EN LOGEMENTS SOCIAUX)

2. LES ENJEUX FINANCIERS DU PASSAGE À LA RETRAITE

2.1 Le passage à la retraite bouleverse l'organisation financière des retraités. Le départ du marché du travail, rarement définitif, mais perçu comme tel, entraîne une baisse sensible des revenus réguliers et provoque non seulement un changement de calcul budgétaire, mais aussi bouleverse le rapport à l'argent entretenu durant la période de travail salarié. Le nouveau retraité *ne gagne plus sa vie*; il dépend désormais de son épargne accumulée, soit par lui-même et son régime collectif de retraite (salaire différé), soit par la solidarité collective. Ce changement peut entraîner un sentiment de dévalorisation et de dépendance, surtout s'il y a eu peu ou pas de préparation.

> «Nous n'avions pas de gros revenus avant, donc pas d'épargne, rien d'autre que les prestations du gouvernement. Tout ce que nous recevons va aux besoins essentiels, fini la coiffeuse, les petits luxes, fini les caprices, il faut couper partout, faire avec le montant fixe et prévisible qu'on reçoit chaque mois.» (UNE DAME AÎNÉE DE BERTHIER)

2.2. Exception paradoxale : les prestataires de l'aide sociale voient leurs revenus augmenter à 65 ans ce qui peut susciter chez eux une illusion de richesse. En effet, à 65 ans, une personne n'ayant pas cotisé au Régime de rentes du Québec (RRQ) est assurée de recevoir au minimum la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément de revenu garanti (SRG), ce qui est plus élevé que l'aide de dernier recours.

> «Quand il y a une amélioration des revenus à la retraite, il faut garder la tête froide, ne pas déraper.» (UNE AÎNÉE DE CHERTSEY)

2.3. Nombreux sont les aînés que la retraite fait passer de l'aisance relative à la pauvreté ou même de la pauvreté à une gêne proche de la précarité et de la misère, ce qui les oblige à se trouver des «petits boulots» pour combler le manque.

Bon nombre d'adultes actifs au travail sont de plus en plus préoccupés par la situation économique actuelle et se demandent s'ils pourront épargner suffisamment d'argent pour leur retraite. L'instabilité économique n'est pas la seule responsable car l'accroissement de l'endettement, l'augmentation des coûts des soins de santé, l'espérance de vie accrue, la désindexation partielle de certains revenus privés de retraite (Régimes à prestations déterminées) et le manque de planification sont autant de causes pour garder les aînés sur le marché du travail.

> «Le travail à temps partiel devrait être un choix pour combler un vide ou simplement s'amuser, mais certaines personnes n'ont pas le choix de travailler pour boucler les fins de mois.»
> (UN AÎNÉ DE MASCOUCHE)

Les intervenants corroborent : les coûts liés à l'habitation (loyer, taxes, entretien, rénovations) déstabilisent les prévisions budgétaires des aînés.

> «L'indexation des revenus ne suit pas le coût de la vie et certains aînés réhypothèquent leur propriété quelques années avant la retraite pour être plus à l'aise: ils se retrouvent avec une hypothèque à payer alors que leurs revenus baissent.»
> (UN INTERVENANT D'UN CENTRE COMMUNAUTAIRE BÉNÉVOLE)

La hausse du coût de la vie affecte de façon importante le budget des aînés dont les revenus sont plafonnés ou peu indexés. Or la plupart des régimes des organismes publics et parapublics imposent une indexation au taux de l'indice des prix à la consommation (IPC) moins 3% depuis plus de 30 ans; cette désindexation partielle gruge progressivement le pouvoir d'achat de ses victimes : en 15 ans, c'est presque la moitié du pouvoir d'achat qui est supprimée.

2.4. La méconnaissance des règles fiscales entraîne un endettement chez certains aînés retraités qui cumulent plusieurs sources de revenus. Comme «nul ne saurait ignorer la loi», tous les travailleurs devraient savoir qu'ils sont imposés sur leurs revenus annuels totaux. Certains retraités qui reçoivent leurs pensions et qui travaillent ne sont pas suffisamment imposés à la source : à la fin de l'année fiscale, ils en ont payé trop peu et doivent en payer davantage. Très souvent, cette «dette» au gouvernement n'est pas prévue dans le budget, ce qui en met plusieurs dans l'embarras.

> «Plusieurs personnes retraitées honnêtes qui déclarent leurs revenus de travail sont coupées par les gouvernements. C'est une grande frustration alors que tu DOIS encore travailler à 68-72 ans pour survivre.»
> (UN AÎNÉ DE LACHENAIE)

2.5. La baisse du revenu subie par plusieurs retraités ne disposant pas d'un fonds de pension privé place ceux-ci dans une situation de pauvreté causant une certaine anxiété. Ces personnes ne disposent alors que de revenus de prestations ce qui représente une grosse baisse de revenu à laquelle il est très difficile de s'adapter. Par contre, les travailleurs qui peuvent compter sur un fonds de pension n'auront pas à vivre une baisse de revenu aussi drastique mais auront à affronter les effets de l'inflation qui entraînent une érosion progressive de leur pouvoir d'achat.

La diversité des sources de revenu ainsi que leur accessibilité variable expliquent en partie les différences considérables de niveau de vie entre les aînés. Pour certains d'entre eux, il est possible de vieillir confortablement. Mais pour beaucoup d'autres, le vieillissement devient synonyme d'endettement et de pauvreté...

Dans le cadre des «rationalisations» opérées par une majorité d'entreprises, on voit se multiplier les pressions sur les travailleurs pour «choisir» l'épargne individuelle s'ils veulent maintenir un niveau de vie acceptable à la retraite. Il en résulte de plus en plus de dépendance financière des aînés à des économies effectuées à grand peine et le plus souvent modestes alors qu'ils et elles étaient encore actifs. Cette réalité devient particulièrement pénible dans le contexte économique actuel d'effondrement des revenus d'épargne.

> « La société actuelle mise sur les individus, les individus sont complètement responsables de leurs moyens financiers, est-ce la solution?» (UN AÎNÉ DE REPENTIGNY)

> « Les solutions doivent être publiques et non individuelles pour assurer un niveau de vie à tous et à toutes.» (UN AÎNÉ DE L'ASSOMPTION)

2.6. Avec ou sans formation de préparation à la retraite, les aînés disposant de placements sont confrontés à la hausse du coût de la vie et à l'inflation; ils doivent composer avec des revenus qui stagnent, voire qui baissent. La plus récente crise financière a montré à quel point les fluctuations du marché peuvent créer de l'instabilité et transformer ce qui devait être un « pari sûr » en perte nette. Chaque personne étant «responsable» des REÉR qu'elle se procure, le risque n'est pas réparti collectivement, mais repose entièrement sur chaque personne cotisante, forcée d'absorber au plan individuel l'ensemble des pertes liées aux fluctuations incontrôlées des marchés financiers.

> «Les prévisions que l'on avait faites ne s'avèrent pas, il y a une grande instabilité dans les revenus à cause des taux d'intérêts très bas.» (UN AÎNÉ DE SAINTE-MÉLANIE)

> Présentement, il y a une «grande incertitude et une insécurité face à la baisse des revenus, il faut grignoter notre capital pour maintenir notre niveau de vie.» (UNE AÎNÉE DE REPENTIGNY)

Et comme le déplorent des intervenants, plusieurs aînés de la classe moyenne se retrouvent appauvris suite à la baisse des rendements de leur REÉR ou de leurs placements.

> «Les taux d'intérêt ayant beaucoup baissé, plusieurs aînés ayant des REÉR ont vu leurs épargnes amputées ou gelées: ils doivent donc «manger leur capital» plus tôt que prévu, ce qui apporte une grande anxiété.» (UNE INTERVENANTE D'ORGANISME D'AÎNÉS DE LANAUDIÈRE)

2.7. Les personnes seules éprouvent de plus grandes difficultés financières à la retraite. Les personnes seules sont surreprésentées parmi les personnes à faible revenu : près de 50 % des personnes qui vivent sous le seuil de faible revenu sont des personnes seules. Elles sont aussi le groupe pour lequel l'écart entre le revenu disponible moyen et les seuils de faible revenu est le plus grand, donc la pauvreté plus «profonde».

> «Les couples s'en sortent mieux; seule, c'est très difficile, il n'y a pas de luxe, les prestations des gouvernements couvrent que les besoins de base.»
>
> (UNE FEMME DE SAINTE-MARCELLINE)

2.8. On observe une attitude de prudence chez plusieurs aînés, surtout chez les 75 ans et plus, ceux-ci évoquant le contexte social moins consumériste et l'accès au crédit plus restreint dans lequel ils ont vécu. Ceci dit, bien que la probabilité d'être endetté diminue avec l'âge, plus d'un tiers des retraités sont endettés. Les travailleurs âgés peuvent vivre des situations problématiques s'ils ne paient pas leurs dettes avant la retraite, en particulier leur hypothèque, car il peut être difficile de les rembourser avec un revenu moins élevé.

> «C'est important d'arriver à la retraite sans dette, il ne doit pas y avoir de gaspillage, de dépenses inutiles.» (UN AÎNÉ DE BERTHIERVILLE)

> «Les imprévus déstabilisent plus à la retraite, c'est important d'avoir un bon coussin et de bonnes habitudes d'économie.» (UNE AÎNÉE DE CRABTREE)

3. DES DÉCISIONS QUI PÉNALISENT

3.1. Plusieurs mises à la retraite sont imposées par des événements extérieurs (fermeture d'usine, abolition de poste, problèmes de santé...) et pénalisent financièrement ceux qui les subissent. Pour bien des travailleurs, le départ à la retraite n'est pas un choix réel, ni une initiative de leur part, mais bien une décision de leur employeur, à l'occasion d'une refonte de la gestion et de la gouvernance de l'entreprise, de l'arrivée de technologies nouvelles réduisant la main-d'œuvre nécessaire ou nécessitant une formation coûteuse devant être amortie sur plusieurs années.

Compte tenu des faibles perspectives d'emploi, une proportion élevée de travailleurs aînés licenciés choisissent ou se voient contraints de prendre leur retraite dans les cinq années qui suivent leur licenciement. Les chercheurs ont observé que, parmi les 45 à 59 ans (qui ne sont pas admissibles aux prestations du Régime de pensions du Canada), le quart environ se sont ainsi retrouvés «à la retraite» dans les cinq années suivant leur licenciement. Cette proportion atteint 70 % chez les travailleurs de 60 à 64 ans.

> «La retraite forcée, comme un contrat non renouvelé, la fermeture d'usine, par exemple, signifie une mise à la retraite non planifiée et donc des difficultés financières assurées!»
>
> (UN AÎNÉ DE CRABTREE)

Et une intervenante appuie ce témoignage : la perte d'emploi tardive (50-60 ans) affecte certains aînés qui ne peuvent pas retrouver un nouvel emploi; ils se voient forcés de prendre leur retraite prématurément avec toutes les pertes financières que cela signifie.

> «La perte d'emploi tardive affecte certains aînés qui ne disposent pas de fonds de pension: leur situation devient critique.»
>
> (UNE INTERVENANTE DE LA TABLE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE LA MATAWINIE)

3.2. Les primes de départ souvent offertes sont très tentantes mais la mauvaise administration de ces sommes peut être très pénalisante fiscalement. De fait, les allocations de retraite sont imposables; ces sommes, parfois très importantes, pourraient aller directement dans les revenus des gouvernements si elles sont mal gérées. Une partie ou la totalité de ces allocations peut être transférée directement dans un Régime enregistré d'épargne retraite (REÉR) ou un régime complémentaire de retraite (RCR), ce qui permet de reporter l'imposition. Lorsqu'une allocation ne peut être transférée entièrement parce qu'elle dépasse le maximum admissible, le montant excédentaire peut être utilisé pour effectuer une cotisation régulière au REÉR et/ou à celui du conjoint, pour l'année en cours, s'il reste des droits inutilisés.

Certains intervenants soulignent deux situations où les choix faits entraînent des dépenses largement imprévues et sous-estimées, avec leur cortège de conséquences.

- La migration ville-campagne, rêve bucolique ou précarisation ?

> «Certains se sont installés avec la fausse croyance que le coût de la vie serait moins élevé à la campagne, ils ont mal mesuré les coûts associés à cette nouvelle vie: rénovations, coûts de transport, frais de santé qui augmentent et commandent des déplacements fatigants et onéreux pour traitements et autres soins de santé.»
>
> (UNE ATTACHÉE POLITIQUE DE LA RÉGION)

- Plusieurs aînés vendent leur maison pour aller vivre en résidence privée pour aînés en méconnaissant les coûts que cela représente et ne peuvent revenir sur leur décision.

> «Plusieurs aînés sont persuadés qu'ils n'ont d'autre choix que d'aller vivre en résidence privée à très grands coûts. La vie en résidence coûte très cher, il y a peu d'information sur les droits des locataires, il y a des hausses de loyer et de services chargées à la carte.»
>
> (UNE RESPONSABLE D'UN ORGANISME D'AÎNÉS)

4. UNE FORMATION S'IMPOSE

4.1. La sensibilisation aux enjeux financiers de la retraite doit cibler les adultes plusieurs années avant leur retraite pour permettre une planification appropriée à leur situation future.

> «La préparation à la retraite au niveau des finances devrait être faite environ 10 ans avant d'être rendu à cette étape de la vie, l'autre partie, plus psychologique, implication sociale, etc. peut être faite 4 à 5 ans avant de prendre sa retraite. Il y a des placements, des manœuvres financières qui ont des incidences à long terme : ce n'est pas à la dernière minute qu'on peut redresser la situation ou changer nos placements.»
>
> (UN AÎNÉ DE SAINT-SULPICE)

4.2. Le budget devient un outil essentiel pour gérer les dépenses avec des revenus en baisse. Il est important de planifier financièrement la retraite mais, pour y arriver, il faut dresser un plan et passer à l'action dès maintenant. Le budget est l'outil qui permet d'épargner pour tous les projets à court et à long terme. Quand on vit « au mois », sans avoir une vue globale de son budget, on perd la trace des plus grosses dépenses occasionnelles ou annuelles (remplacement d'un appareil ménager, soins dentaires, permis de conduire, immatriculation, taxes, etc.) qui vont venir désorganiser notre vie.

> «C'est important de faire un budget pour éviter l'endettement.» (UNE AÎNÉE DE JOLIETTE)
>
> «Faire un budget, c'est primordial.» (UN AÎNÉ DE SAINT-DAMIEN)

Les intervenants ont aussi insisté sur la nécessité de bâtir un budget et d'en assurer le suivi.

4.2.1. Le budget semble être un exercice négligé peu importe le statut socio-économique des aînés.

> «Les gens ne font pas de budget, ils ne savent pas compter. Ils ne mesurent pas leurs limites, si une baisse de revenu survient, ils ne s'ajustent pas à leur nouvelle réalité financière, ils devraient diminuer leur rythme de vie, mais ils ne le font pas.»
>
> (UN SYNDIC DE FAILLITE DE LA RÉGION)

Ces constats ont souvent été rapportés par plusieurs intervenants des quatre coins de Lanaudière!

4.2.2. Selon les intervenants, la tenue régulière d'un budget permet même à certains aînés de maintenir un rythme de vie décent malgré des revenus modestes à la retraite.

> «Les aînés à revenus modestes qui ont une baisse de revenus à la retraite vivent des frustrations, ils doivent renoncer à certains projets, ils ont des deuils à vivre en lien avec leurs aspirations à la retraite, ils vendent des actifs (roulotte, etc.), mais l'adaptation financière est relativement facile. Au cours de leur vie, ils avaient un budget à gérer, ils ont appris à vivre avec un tout petit surplus, à se «gâter» au moment opportun. C'est donc plus facile que quelqu'un qui a une grosse baisse de revenus.»
>
> (UNE INTERVENANTE EN MAINTIEN À DOMICILE DU CSSS)

4.3. L'ignorance des règles fiscales (REÉR, placements, etc.) et les conseils inappropriés de certains conseillers financiers incitent les futurs retraités à des choix de placements qui les pénalisent. La mise en place des REÉR était censée permettre le transfert après la retraite de sommes d'argent amassées durant la vie active, complétant ainsi les revenus nécessaires au maintien d'un niveau de vie acceptable... On s'aperçoit en outre que non seulement les plus riches détiennent la majorité des REÉR, mais que plus élevé est le quintile auquel ils et elles appartiennent, plus massive est leur contribution individuelle à ces régimes. Donc, non seulement les REÉR constituent un échec retentissant en matière d'épargne pour la majorité des Québécoises et Québécois, mais ils risquent même d'appauvrir davantage la classe moyenne et les moins nantis.

> «Consulter un planificateur financier, un comptable ou quelqu'un qui s'y connait très bien en matière de retraite, c'est important.» (UN AÎNÉ DE REPENTIGNY)

Une intervenante signale que les retraités de milieu modeste sont peu outillés pour faire face aux enjeux financiers de la retraite :

> «Les aînés habitant en HLM semblent néophytes en ce qui a trait aux REÉR, placements, etc. Évidemment, cette clientèle n'est pas vraiment visée par ces besoins en planification financière vu leurs revenus modestes. Ceci dit, il y a un manque d'information en la matière.» (UNE INTERVENANTE EN LOGEMENTS SOCIAUX DE LA MRC L'ASSOMPTION)

4.4. L'usage du crédit (les marges de crédits hypothécaires, les limites très élevées des cartes, les nombreuses offres de cartes de crédit, etc.) ne doit pas combler le manque d'argent dû à une baisse des revenus.

> «Il faut se préparer mentalement à la perte d'un niveau de vie élevé, c'est important d'avoir un coussin, des épargnes. Il faut aussi faire attention aux cartes de crédit qui peuvent être utilisées pour tenter de maintenir ce niveau de vie.»
>
> (UNE AÎNÉE DE REPENTIGNY)

4.5. Il est important d'arriver à la retraite sans dette ou avec un minimum non significatif de dettes car elles pourraient être stagnantes et coûter davantage en intérêts à long terme; les paiements périodiques que l'on effectue auront une incidence directe sur le revenu discrétionnaire.

> «Il faut régler nos dettes pendant qu'on a encore des revenus car sinon, rendu à la retraite, on est trop pauvre pour les payer.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-GABRIEL)

4.6. Certains produits de crédit (marge hypothécaire, hypothèque inversée, etc.) constituent des pièges glissants pour des nouveaux retraités cherchant à combler le vide par des projets d'envergure tels des voyages, des rénovations, etc. Les prêts hypothécaires inversés étant des produits relativement nouveaux, coûteux et risqués, on pourrait s'attendre à ce qu'un maximum d'information à leur sujet soit disponible et que cette information soit crédible et impartiale. Il peut dès lors sembler inquiétant de noter que le principal pourvoyeur de ce type de prêt au Canada, et donc l'interlocuteur vers qui les gens sont le plus susceptibles de se tourner, le Programme canadien de revenu résidentiel, n'aborde à aucun moment les aspects moins intéressants ou plus risqués du produit.

> « L'hypothèque inversée demeure inconnue, on s'interroge sur les dangers et les coûts, mais nous manquons d'informations.» (UN AÎNÉ DE SAINTE-MARCELLINE)

4.7. Au-delà des enjeux financiers, il est impératif d'être outillé à faire face aux aspects psychologiques et sociaux qui marquent le passage à la retraite. Les impacts de la retraite dépassent largement les sujets d'intérêt capital comme les finances personnelles, les questions juridiques et celles de la santé. Ils touchent de multiples autres dimensions de la vie telles que l'image et l'estime de soi, le sentiment d'appartenance, le rôle, le statut et le réseau social, la vie de couple, la famille, l'amour, l'amitié, la sexualité, la communication, la solitude, la gestion du temps, la spiritualité et quelques autres. D'importants changements sont reliés à ces thèmes et doivent être abordés pour une entrée réfléchie et intégrée dans la retraite.

> «Il y a une période où l'on est désemparé, dans un vide, il faut rebondir, si on n'a pas de but, on se sent perdu, on est débranché, on n'a rien à dire, on se sent inutile. S'exclure... on est foutu.» (UNE AÎNÉE DE REPENTIGNY)

4.8. Les aînés sont noyés par les informations qui leur sont adressées, mais il manque de formation pour les aider à trouver, adapter et intégrer les informations qui leur sont utiles. Nous avons constaté en cours de recherche que les brochures, tracts, documents d'information et de sensibilisation sont aussi nombreux que le plus souvent inadaptés et même nuisibles.

Davantage formés, les aînés seraient plus «autonomes», c'est-à-dire maîtres de leurs décisions et de leurs choix. La préparation à la retraite est trop souvent confondue avec une livraison d'informations trop nombreuses et diversifiées ou complexes. Il s'agit de se préparer à une nouvelle période de vie, aux aléas du vieillissement : une réflexion exigeante et qui vise des changements importants dans l'emploi de la vie, du temps et des capacités.

B) LA TRANSITION ET LA PRISE DE DÉCISION

La période de transition à la retraite suscite une anxiété qui perturbe le discernement et peut conduire à des décisions inappropriées qui ont des impacts sur la situation financière (exemples: vente de la maison, déménagement en résidence, voyages, gros achats...).

1. DES INQUIÉTUDES

1.1. Plusieurs inquiétudes surviennent à la retraite : la peur du manque d'argent, la peur des changements de la vie quotidienne et des choix du lieu de vie. Imprévues, mal mesurées, peu rationalisées, elles peuvent dégénérer en une anxiété croissante, une baisse d'estime de soi et même conduire à un sentiment permanent d'échec personnel.

> «Les personnes âgées sont anxieuses, inquiètes quand elles se voient vieillir avec des revenus aussi petits. Comment gérer un budget avec ces revenus? Les revenus de retraite du Québec et du fédéral ne suffisent pas : les médicaments nous coûtent plus cher en vieillissant, l'épicerie augmente, l'essence augmente ... les pensions elles n'augmentent pas!»
> (UNE PRÉRETRAITÉE DE MASCOUCHE)

Plusieurs intervenants insistent sur la mauvaise préparation, le manque de ressources pour structurer le budget, comprendre et prévoir ce qui se passera, le problème des gens qui se retrouvent entre 2 chaises (ni pauvres, ni riches).

> «La classe «moyenne» est très pénalisée et perd accès à certains programmes (dépassement des limites en liquidités ou valeur des actifs). Certains cherchent des façons de cacher des actifs ou de les liquider pour se qualifier pour le Supplément de revenu garanti.»
> (UNE ORGANISATRICE COMMUNAUTAIRE DE LA RÉGION)

> «Il y a une grande inquiétude de «perdre» le supplément garanti, certains tentent de cacher des actifs.»
> (UN INTERVENANT EN LOGEMENTS SOCIAUX)

Les deuils s'accumulent, plus ou moins bien traversés et assumés.

> «Les aînés traversent une période où ils doivent faire beaucoup de deuils : la perte du réseau social lié au travail, une diminution des capacités, la fin d'un travail que l'on aimait, ce qui peut les faire basculer dans une période d'ennui.»
> (UNE INTERVENANTE DU CLSC EN MAINTIEN À DOMICILE)

1.2. Une décision inévitable et lourde de conséquences doit être prise à cette période de la vie en matière de lieu d'habitation. La maison, payée à coup d'hypothèques souvent refinancées, constitue un lieu affectif et symbolique fort, sur lequel s'est fondée l'appartenance au milieu de vie et qui a jalonné l'existence et l'histoire de vie comme un repaire et un repère. La décision de la céder en la remettant sur le marché de l'immobilier constitue dans ces conditions une rupture grave dans l'histoire des choix de chacun.

> «Il faut prendre le temps pour une meilleure décision. Il y a une très grande distinction à faire entre choisir de vendre et être contraint de vendre sa maison, il faut quand même être lucide pour voir venir les choix.» (UNE AÎNÉE DE CHARLEMAGNE)

1.3. Les femmes seules, ayant le plus souvent autant entretenu matériellement qu'investi affectivement l'habitat et conscientes de leur grand besoin d'un cadre de vie sécuritaire, renoncent à regret à «leur» maison pour aller vivre en résidence ou choisir une autre solution communautaire. Elles vivent d'autant plus cette dépossession comme un deuil permanent qu'elles ont dû prendre une décision précipitée et peu réfléchie et mûrie.

> «Souvent les femmes seules ont peur des dangers, des accidents à la maison; aller en résidence communautaire, c'est un choix obligé, il faut s'adapter à une vie dans un immeuble avec plusieurs voisins.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-CALIXTE)

Alors que pour d'autres :

> «On a enfin une stabilité financière, sécure et prévisible (elle parle de la pension de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti). C'est un grand soulagement après une vie passée à travailler sur une ferme où les revenus doivent toujours être réinvestis dans l'entreprise. Enfin, on ne manque de rien, on n'a plus peur de manquer de l'essentiel.» (UNE AÎNÉE EX-AGRICULTRICE DE SAINT-LIN)

Au fil des rencontres, nous avons remarqué que ce cas de figure est le même pour les femmes qui sont passées d'un petit boulot à un autre.

2. UN DISCERNEMENT PERTURBÉ

2.1. La décision de déménager est souvent prise dans un contexte perturbé (veuvage, solitude, illusion de la vie bucolique à la campagne), ce qui peut mener à un choix qui est regretté. Souvent, la décision de laisser leur domicile a été prise suite à une réflexion sur leur situation globale de vie liée à la perte de capacité due au vieillissement ou à la dégradation de leur état de santé, que celle-ci soit effective ou anticipée.

«La décision de vendre la maison n'est pas toujours choisie: elle est souvent imposée par des problèmes de santé, de solitude. Les enfants nous mettent de la pression, ils ne peuvent venir nous aider comme on aurait besoin, c'est normal. On ne peut plus circuler aussi facilement dans les escaliers, on est moins en sécurité.»

(UNE AÎNÉE DE TERREBONNE)

2.2. La peur de manquer d'argent précipite le choix du lieu de vie et le rend souvent inapproprié. Il y a comme une disproportion et un tiraillement entre le choix gestionnaire et la décision personnelle et affective.

«Quand c'est l'insécurité qui pousse à déménager ... Ouf!! C'est pas facile!»

(UNE AÎNÉE DE SAINTE-MÉLANIE)

2.3. Le constat de l'appauvrissement sans perspectives d'amélioration plonge certains aînés dans un état de dépression. Un sentiment d'échec irrémédiable envahit la personne.

«On vit de la panique, un grand choc, on devient dépressif face à une nouvelle pauvreté, situation que nous n'avions jamais connue avant...» (UN AÎNÉ DE MASCOUCHE)

2.4. La retraite entraîne un défi de réorganisation de la vie quotidienne et de l'occupation du temps : c'est ainsi que les couples nouvellement retraités doivent s'adapter à une présence continue du conjoint, ce qui mène parfois à une séparation: 18% des procédures de divorce concernent des personnes de plus de 55 ans.

«C'est très difficile d'être confrontée à son mari 24h/24, il faut planifier cette transition dans la vie d'un couple, ce n'est pas étonnant qu'il y ait autant de séparations à l'âge de la retraite. Les gens qui ne sont pas préparés à cette proximité quotidienne en souffrent, ils doivent être préparés.» (UNE AÎNÉE DE MANDEVILLE)

2.5. Les personnes seules nouvellement retraitées doivent faire beaucoup d'efforts pour maintenir leur réseau social afin d'éviter de sombrer dans un état dépressif.

«Ce n'est pas évident d'aller vers les autres, surtout pour les personnes seules, on est gênée, isolée, on a peur des jugements.» (UNE AÎNÉE DE CHARLEMAGNE)

2.6. La surabondance de publicité et d'offres de la part des résidences privées influence les aînés en leur faisant croire que c'est la seule solution après avoir vendu leur maison. Cette forme d'«intoxication » est d'autant plus efficace que la personne est fragilisée par son manque d'informations objectives et par les difficultés du passage à la retraite.

2.7. Certains aînés n'ayant pas été préparés à la retraite comblent leur ennui dans des jeux de hasard et peuvent même développer une dépendance pathologique.

> «Plusieurs aînés semblent n'avoir pas été «joueurs» pendant leur période active, ils pouvaient jouer aux cartes en famille ou aller au casino de temps à autre, mais il n'y avait rien de pathologique. C'est le fait de ne plus avoir de raison qui les pousse à jouer, l'ennui, les deuils très intenses.»
> (UNE INTERVENANTE DU CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCES DE LANAUDIÈRE)

3. DES DÉCISIONS INAPPROPRIÉES

3.1. La vente de la maison donne accès à une très grosse somme d'argent, les aînés doivent alors être bien conseillés pour la gestion de ces argents afin de ne pas faire de mauvais choix (aider les enfants, voyager, gros achats) qui les mettraient dans une situation précaire dès les premières années de leur retraite.

> «Suite à de grosses décisions financières comme vendre la maison ou vendre le chalet, attention aux grosses erreurs, par exemple des cadeaux aux enfants, pour ensuite se retrouver coincés.» (UNE AÎNÉE DE MASCOUCHE)

> «Certains aînés vendent leur maison et décident d'aller vivre en résidence, croyant que leur coussin financier sera éternel. Le coût des loyers et autres dépenses imprévues provoquent une anxiété devant la baisse plus rapide que prévu du montant d'épargne.» (UN DÉLÉGUÉ D'UN ORGANISME ŒUVRANT AUPRÈS D'AÎNÉS)

3.2. Choisir de façon éclairée de vendre sa maison et d'aller vivre en résidence réduit considérablement l'inquiétude vécue lors de cette transition. Inversement, si ce choix est imposé (par les enfants, la maladie, le décès du conjoint), les aînés sont davantage enclins à sombrer dans un état dépressif.

> «Vendre ma maison pour aller vivre en résidence a été une délivrance. Devenue veuve et habitant seule, la peur de vivre seule dans une maison isolée à la campagne prenait beaucoup de place.» (UNE AÎNÉE DE SAINTE-JULIENNE)

«Me retrouver seule dans mon petit logement, manger seule, c'est une grosse étape difficile... j'en ai perdu l'appétit!» (UNE AÎNÉE DE SAINT-ESPRIT)

3.3. La recherche de solutions «miracles» (loto, jeu, placements risqués, etc.) pour combler le manque d'argent peut être dramatique.

«Les machines à sous, il y en a partout; dans le jour, elles sont fréquentées par les aînés; les activités «casino» visent les aînés et sont fort appréciées. Il y a même des casinos sur internet, c'est un danger surtout pour les gens seuls et qui s'ennuient ou qui espèrent gagner, être plus à l'aise.» (UN AÎNÉ DE BERTHIERVILLE)

3.4. Les aînés ayant été pauvres toute leur vie (aide sociale et/ou grande précarité) se retrouvent dans une situation financière plus aisée qu'ils n'ont jamais appris à gérer. Le nouvel accès au crédit et un rythme de vie plus élevé peut les placer dans une situation financière difficile.

«Recevant maintenant des revenus de pension, certains aînés ayant vécu avec des revenus modestes toute leur vie font des achats, des sorties qu'ils ne pouvaient pas se permettre et dépassent leur capacité de paiement. Les institutions financières leur offrent des cartes de crédit, des possibilités d'emprunt, ce qu'ils n'ont jamais pu avoir et donc n'ont jamais appris à gérer... beau cadeau!!!» (UN SYNDIC DE LA RÉGION)

3.5. Certains aînés ayant migré à la campagne regrettent leur choix mais n'ont pas les moyens de revenir sur leur décision.

«Nous sommes en région de villégiature et on y remarque l'arrivée de plusieurs nouveaux retraités bénéficiant de pensions et s'installant dans leur chalet. Certains de ceux-là regrettent leur décision au bout de 5-8 ans car ils ne retrouvent pas, en milieu aussi retiré et rural, les services auxquels ils sont habitués comme les commerces, le transport en commun, le réseau d'amis. Après avoir passé quelques années à s'occuper à rénover et apprécier les temps libres de leur retraite, l'ennui prend le dessus et ils envisagent partir. Ceux qui ont les moyens repartent, surtout ceux qui ne se sont pas faits de réseau de connaissances ou d'activités. Certains sont bien installés, apprécient leur choix et disposent de moyens financiers suffisants, ils n'ont pas de problèmes ni de regrets, ça va bien tant que ça va bien!» (UNE CHARGÉE D'UN PROJET DÉDIÉ AUX AÎNÉS)

C) LES COÛTS LIÉS À LA SANTÉ

Les aînés mesurent mal les coûts qu'ils devront rencontrer pour leurs besoins dans le domaine de la santé.

1. UNE MAUVAISE ESTIMATION

1.1. Une retraite, même bien préparée, est souvent compromise par des problèmes de santé. Le refus ou le déni du vieillissement et de ses conséquences négatives, l'ignorance et la méconnaissance transforment souvent la maladie ou l'invalidité légère en catastrophes.

> «La maladie peut tout changer nos plans de retraite, ce n'est pas comme prévu à cause des problèmes de santé, il peut y avoir de grandes déceptions et les problèmes de dépression s'ensuivent» (UNE AÎNÉE DE CRABTREE)

Comme presque tous les aînés, les intervenants soulignent aussi quasi unanimement la méconnaissance des réalités du vieillissement et du déclin de la santé et des coûts financiers et psychologiques liés aux nouveaux besoins en soins de santé.

> «Il y a plusieurs dépenses qui sont mal évaluées, surtout celles en santé: les équipements coûteux, les médicaments, les formulaires à payer aux médecins, le va-et-vient à Montréal pour les examens, les frais de transport pour aller aux rendez-vous, les frais reliés à la perte d'autonomie, et ces coûts sont très élevés dans les résidences privées; quand la maison n'est pas payée, tout ça a un impact sur les autres dépenses.»
> (UNE RESPONSABLE D'ORGANISME D'AÎNÉS RÉGIONAL)

1.2. Même avertis que les problèmes de santé sont inéluctables avec le vieillissement, la majorité des aînés n'est pas prête à affronter cette réalité, ni financièrement ni psychologiquement.

> «Les dépenses en santé nous prennent de court, elles sont sous-estimées.»
> (UN AÎNÉ DE SAINT-LIN)

> «La santé... on a beaucoup plus de dépenses qu'avant!» (UNE AÎNÉE DE CRABTREE)

1.3. L'anxiété liée à la maladie et la souffrance, la méconnaissance de leurs problèmes de santé, les pressions de l'offre et la facilité d'accès poussent parfois les aînés à recourir à des traitements de médecines alternatives douteux.

> «Les médecines alternatives, les aliments naturels, les nouvelles théories apparaissent comme une panacée. Le marketing est organisé, les organismes communautaires, les associations d'aînés sont *spotés* par ces compagnies...» (UN AÎNÉ DE REPENTIGNY)

2. DES COÛTS PLUS FORTS ET IMPRÉVUS

2.1. La proportion du budget qui doit être consacrée aux dépenses en santé dépasse largement les prévisions, mettant une forte pression sur les autres postes budgétaires et sur les pratiques de paiement clandestin.

> «Les dépenses de pharmacie ont augmenté et cela empiète chaque mois sur nos autres dépenses: vêtements, loisirs. Il n'y a pas juste les médicaments, mais aussi des accessoires, du transport. Les services à domicile coûtent assez cher et on n'a pas de reçu car on les paie au noir.»
> (UN AÎNÉ DE SAINTE-JULIENNE)

> «Le besoin d'accompagnement est très grand, surtout pour les personnes seules et/ou très âgées, cela nécessite beaucoup d'heures d'aide: aide à l'habillement, accompagnement aux rendez-vous, les assister dans les démarches avec le personnel des cliniques, les assister pour les traitements... Ces demandes sont lourdes et pas faciles à répondre, les enfants ne sont pas toujours disponibles pour ces longues heures d'accompagnement et les ressources de bénévoles ne parviennent pas à répondre à tous.»
> (UN RESPONSABLE D'UN CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE LANAUDIÈRE)

> «Les coûts reliés à la santé, comme les médicaments, les rendez-vous, les traitements et les équipements, sont sous-estimés et déstabilisent le budget chez presque tous les aînés.»
> (UNE CONSEILLÈRE FISCALE LANAUDOISE)

2.2. Au début, les aînés sous-estiment les coûts reliés à l'achat de services pour leur maintien à domicile.

> «La santé prend beaucoup plus d'argent que nous le croyons, c'est un gros poste budgétaire.»
> (UN AÎNÉ DE CHERTSEY)

> «Les coops de maintien à domicile offrent des mini-travaux, mais il faut payer: comme on doit avoir facture à l'appui pour avoir accès au crédit pour maintien à domicile, peu de gens en bénéficient. Souvent, les travaux sont faits au noir, pour limiter les frais, parce que même avec un remboursement du gouvernement, ça revient moins cher au noir. »
> (UNE INTERVENANTE EN LOGEMENT SOCIAL)

Dans certains ménages, un conjoint doit (ou préfère) renoncer à son travail pour assurer une présence constante au conjoint vieillissant et malade, ce qui appauvrit considérablement ce ménage.

> «Si un conjoint devient invalide, l'autre devient automatiquement aidant naturel et il doit parfois renoncer à son emploi pour s'occuper du conjoint ou de la conjointe. À ce moment, il n'a pas droit à l'aide sociale. C'est paniquant! Ils doivent vendre des actifs ou épuiser leurs épargnes; il n'y a pas ou peu d'aide ou programmes à leur endroit.»
> (UNE INTERVENANTE EN MAINTIEN À DOMICILE DU CLSC)

Résider en région entraîne des coûts importants.

> «Le problème de transport en milieu rural est très répandu: on connait mal les services existants; le transport adapté, ce ne sont pas des taxis qu'on appelle à l'heure qu'on veut. Même en assumant les coûts, les déplacements, surtout ceux reliés à la santé, sont fréquents et affectent le budget des gens qui habitent en zone rurale.»
> (UN RESPONSABLE D'ORGANISME D'AÎNÉS DE CHERTSEY)

> «Il y a un problème de transport rural, le territoire est vaste et non desservi via les transports en commun, les personnes seules et isolées ne peuvent pas se rendre aux services et les services tardent à leur venir...»
> (UNE INTERVENANTE D'UN GROUPE DE SOCIALISATION)

2.3. Chez les aînés, la surconsommation de médicaments et les coûts élevés de ceux-ci profitent aux compagnies pharmaceutiques.

> «Aujourd'hui, il y a une surconsommation de pilules, les gens sont de plus en plus méfiants quant à cette surconsommation.» (UNE AÎNÉE DE LACHENAIE)

2.4. Les coûts liés aux services admissibles et la complexité du crédit d'impôt pour maintien à domicile privent certains aînés d'y recourir, optant parfois pour des travailleurs au noir.

> «Il faut faire appel aux travailleurs au noir car le travail déclaré par les professionnels (comme par exemple les services de maintien à domicile) est beaucoup trop cher.»
> (UNE AÎNÉE DE CHERTSEY)

> D'autres calculent «et trouvent moins cher de vivre dans leur maison en achetant des services que d'aller vivre en résidences pour aînés.» (CERTAINES AÎNÉES DE LA MRC MONTCALM)

2.5. Le travail au noir étant préféré par plusieurs travailleurs (pas de facture donc revenus non déclarés aux impôts) empêche les aînés de demander le crédit d'impôt à domicile.

> «Le travail au noir est très répandu, ce qui empêche de demander le crédit d'impôt pour maintien à domicile qui demande les factures pour le gazon, le déneigement, le ménage.»
> (UN AÎNÉ DE SAINTE-MÉLANIE)

2.6. Les attentes interminables au public et l'urgence de se faire traiter incitent plusieurs aînés à se faire soigner au privé, ce qui engendre des dépenses importantes, souvent non prévues.

> «En santé, il faut envisager d'aller au privé, donc des dépenses supplémentaires, sinon on doit attendre des délais qui ont des conséquences sur les diagnostics, les traitements.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-GABRIEL)

> «Il y a des listes d'attentes qui encouragent la privatisation des services de santé et donc engendrent plus d'argent dépensé en santé. Mais, s'il y a une inquiétude, les aînés sont enclins à payer.» (UNE AÎNÉE DE MASCOUCHE)

Les intervenants font le lien entre coupures dans le réseau public et privatisation.

> «Les coupures dans les soins de santé, les coupures dans le personnel de soutien, occasionnent des attentes difficiles à supporter ce qui encourage les gens à se tourner vers le privé.» (UNE ORGANISATRICE COMMUNAUTAIRE DU CLSC)

2.7. Plusieurs aînés déplorent l'augmentation des exigences de la SAAQ pour le maintien de leur permis de conduire et les coûts des consultations médicales associées (formulaires, déclaration médicales, examens...).

> «Les coûts de formulaires médicaux pour les permis de conduire sont élevés et fréquents et une auto en zone rurale est indispensable.» (UN AÎNÉ DE SAINT-DAMIEN)

2.8. À la retraite, certains aînés perdent les avantages de leur assurance médicaments privée et doivent dorénavant consacrer une portion plus importante de leur budget aux soins de santé.

> «Quand tu as toujours eu des assurances maladie et médicaments avec la compagnie pour laquelle tu travaillais, il faut prévoir devoir sortir beaucoup plus qu'avant de notre poche pour la partie santé du budget.» (UN AÎNÉ DE REPENTIGNY)

2.9. Les nombreux frais non couverts par les assurances ou les programmes gouvernementaux déstabilisent le budget (frais de stationnement, d'essence, location d'équipements, médicaments non couverts, honoraires pour formulaires, renouvellement de permis de conduire).

> «Il y a une grande dépendance face aux professionnels, les aînés doivent payer des frais pour obtenir de leur pharmacie la liste de leurs prescriptions, plusieurs soins ou traitements ne sont plus fournis gratuitement. Les aînés ont l'impression de devoir payer partout. Certains équipements comme les marchettes, les sièges de douche, etc. sont prêtés par le CLSC, mais les pharmacies n'informent pas leurs clients et leur louent ces équipements.» (UN INTERVENANT D'UN ORGANISME ŒUVRANT AUPRÈS D'AÎNÉS)

2.10. Certains aînés sont prêts à tout et se tournent vers les alternatives aux soins traditionnels.

> «Les thérapies alternatives laissent croire à des guérisons presque miraculeuses, à prix d'or. Certains aînés sont prêts à essayer plusieurs approches pour traiter leurs problèmes de santé.» (UNE RESPONSABLE D'AQDR)

3. DES BESOINS CRIANTS

3.1. Les aînés ont besoin de services en santé plus soutenus pour assurer leur maintien à domicile.

> «Le crédit d'impôt pour maintien à domicile n'est pas suffisant; plus tard, il faudra acheter plus de services pas juste pour le toit, le déneigement, mais aussi pour les soins de santé, comme l'habillement et l'hygiène, la préparation de la nourriture, faire le ménage...» (UNE AÎNÉE DE SAINT-AMBROISE)

3.2. La congestion et le manque de ressources dans le système de santé public incite certains aînés à recourir à des services privés.

> «Certains aînés préfèrent aller au privé pour éviter les délais de diagnostic.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-SULPICE)

«Les délais d'attente sont tellement longs que cela nous pousse vers le privé pour éviter l'angoisse d'un possible diagnostic et l'attente des résultats de tests.»
(UN AÎNÉ DE SAINTE-JULIENNE)

«Certains aînés ont une fausse impression de ne pas avoir droit à certains services, ne les demandant pas, ils recourent au privé. Plusieurs autres ne connaissent pas les services disponibles gratuits ou à peu de frais et vont directement au privé.»
(UNE INTERVENANTE EN MAINTIEN À DOMICILE)

3.3. Le manque de soutien pour le maintien à domicile des aînés (aidants naturels, services d'aide à domicile, entretien de la maison et du terrain, etc.) incite ceux-ci à quitter leur domicile ce qui crée une pression dans les CHSLD et les ressources intermédiaires déjà bondés. Et ce sont les plus démunis qui écopent.

«Il y a un énorme manque de ressources en santé, en services sociaux pour le maintien domicile, l'aide domicile, etc.; il y a des compressions de services, ils coupent les heures/patient.» (UN ATTACHÉ POLITIQUE DE LA RÉGION)

3.4. Les femmes seules sont davantage dans le besoin en ce qui a trait à l'aide au maintien à domicile.

«Les femmes seules ont besoin de plus d'aide, le voisinage est important, l'entraide entre voisins est importante.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-LIN)

3.5. Un trouble ou un handicap peut aussi avoir des conséquences graves sur l'accès aux services et programmes.

«Des aînés se retrouvent avec des problèmes de santé qui les privent de services. Par exemple, quelqu'un qui souffre de surdité comprend mal les informations ou les explications, surtout au téléphone, donc peut se retrouver privé de subvention ou d'aide.» (UNE INTERVENANTE D'UN ORGANISME DE LA TABLE DES AÎNÉS DE LANAUDIÈRE)

THÈME II: **LES DIFFICULTÉS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES**

Des changements rapides et nombreux ont été opérés dans les services rendus aux citoyens et dans la manière de les offrir. Il n'est pas évident que ces changements aient tous été décidés et pratiqués au bénéfice des personnes. La complexité des procédés, des déroulements et des suivis administratifs, l'usage de technologies inadaptées ou carrément ignorées des usagers, la priorité et même l'exclusivité données au seul effet comptable (économies budgétaires) ont plutôt nui à l'efficacité des programmes et des services.

A) UN FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF COMPLEXE ET MÉCONNU

Les personnes aînées peu scolarisées, mal à l'aise face au fonctionnement administratif complexe, méconnaissent les mesures et programmes existants, y recourent moins et sont privées des bénéfices de ces programmes ou s'adressent à des services professionnels onéreux pour y avoir accès.

1. PEU IMPORTE LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

1.1. Bien sûr, ce sont les personnes âgées peu scolarisées qui ont davantage besoin d'aide, de soutien et d'accompagnement dans leurs démarches administratives.

> «Les gens peu scolarisés ont besoin d'aide pour les services courants, quotidiens : les comptes, les factures, la paperasse, etc.» (UN INTERVENANT EN LOGEMENT SOCIAL)

> «Les aînés peu scolarisés rencontrent plus de problèmes, ils demandent plus d'aide.» (UNE TRAVAILLEUSE SOCIALE EN MAINTIEN À DOMICILE)

Mais il faut nuancer et le niveau de scolarité n'est pas ici assez déterminant pour faire la différence.

1.2. Tout comme le reste de la population, les aînés, peu importe leur niveau de scolarité, sont particulièrement vulnérables devant la lourdeur administrative et bureaucratique.

> «Que les gens aient de l'instruction ou non, avec l'âge ils deviennent très vulnérables devant la lourdeur administrative et bureaucratique.» (UN AÎNÉ DE SAINT-DAMIEN)

> «Rendus à plus ou moins 78 ans, les aînés deviennent très vulnérables, ils sont écartés de la vie sociale, ils perdent confiance en eux, et ce, peu importe leur statut social antérieur. Les personnes âgées seules semblent aussi les plus vulnérables.»
> (UNE RESPONSABLE D'UN GROUPE DE SOCIALISATION)

1.3. Le langage spécialisé et la complexité de certains textes et des formulaires rendent souvent ces documents incompréhensibles et risquent de priver les aînés de bénéfices auxquels ils auraient droit, et ce, peu importe le niveau de scolarité de ces derniers.

> «On n'est pas à l'aise quand les textes sont en langage très spécialisé : la fiscalité, le médical, le financier, les assurances et on a peur de se faire avoir...»
> (UNE AÎNÉE DE CRABTREE)

> «Les rapports d'impôts sont de plus en plus complexes, les aînés ont besoin d'aide dans les démarches, la demande de Supplément de revenu garanti est difficile et longue à remplir pour les non-initiés. Les formulaires sont indigestes, le langage est abstrait et le vocabulaire peu accessible de certains fonctionnaires complique la tâche.»
> (UNE RESPONSABLE DE LOGEMENTS HLM)

2. ENTRE MALAISE ET PEUR

2.1. Ce que les aînés ressentent envers les gouvernements s'apparente davantage à de la peur qu'à un simple malaise.

> «La présence d'une personne-ressource nous enlève notre peur devant la paperasse. Nous avons besoin d'une personne à qui on fait confiance.»
> (UNE AÎNÉE PARTICIPANTE DANS UN CENTRE DE JOUR)

2.2. Les aînés éprouvent beaucoup d'anxiété et de peur dans leurs démarches auprès des services gouvernementaux et administratifs et autres lieux ayant du pouvoir sur leur vie. Plusieurs aînés sont intimidés et démunis devant la «machine» gouvernementale.

> «Avec le gouvernement, c'est difficile de comprendre les consignes, les mots compliqués, il faut faire répéter, c'est gênant, on se sent inférieure, intimidée. On a l'impression qu'ils veulent nous caler.»
> (UNE AÎNÉE DE SAINTE-BÉATRIX)

2.3. Plusieurs aînés se privent d'aide ou d'accompagnement des ressources existantes parce qu'ils craignent l'intrusion d'«étrangers» dans leur vie.

3. FACE À UNE ADMINISTRATION COMPLEXE

La complexité des démarches, des programmes, des formulaires, du réseau des fonctionnaires est ressortie de très nombreuses fois.

3.1. Plusieurs aînés ignorent les programmes ou mesures auxquels ils ont droit et ne connaissent pas les ressources qui pourraient les assister dans leurs démarches.

> «On a besoin d'aide pour les formulaires, comprendre les contrats et les factures. Nous avons besoin d'une ressource pour nous accompagner et nous soutenir.»
> (UNE AÎNÉE DE SAINT-ESPRIT)

> «Il faut étendre le réseau des carrefours d'information pour aînés, les C.I.A., les guichets uniques permettant de mieux orienter et outiller les gens, de détecter les besoins d'accompagnement et le soutien aux démarches administratives.»
> (UNE CHARGÉE D'UN PROJET DÉDIÉ AUX AÎNÉS)

3.2. Plusieurs personnes croient de façon erronée que les gouvernements complexifient la bureaucratie expressément pour décourager les aînés dans leurs démarches et ainsi ne pas leur verser les argents qui leur sont dus : cette fausse perception les démobilise dans leurs démarches.

> «Les démarches administratives sont lourdes et compliquées, bien des gens se découragent et finalement y renoncent.»
> (UNE ORGANISATRICE COMMUNAUTAIRE)

> Il y a des démarches interminables et parfois sans résultat à faire auprès de la SAAQ, la CSST, l'IVAC; même nous, nous n'avons pas le pouvoir de faire accélérer les décisions.»
> (UNE ATTACHÉE POLITIQUE DE LA RÉGION)

3.3. Ne possédant pas le langage hermétique des administrations gouvernementales, plusieurs aînés se sentent incompris par les fonctionnaires, ont de la difficulté à formuler leurs besoins ou leurs questions «correctement» et finissent par abandonner leurs démarches.

> «Les fonctionnaires sont parfois impatients, on ne comprend pas leurs questions, on se sent traités comme des numéros, on attend tellement qu'on finit par raccrocher...»
> (UN AÎNÉ DE SAINTE-MÉLANIE)

3.4. La complexité de certains programmes gouvernementaux est telle que les réponses données aux questions des aînés divergent d'un fonctionnaire à l'autre, ce qui nécessite des démarches supplémentaires.

> «Les fonctionnaires sont souvent mal formés, surtout dans les programmes en transition ou nouveaux.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-DAMIEN)

> «Les réponses d'un fonctionnaire à l'autre sont souvent différentes ou ils font des erreurs que les citoyens doivent payer.» (UNE AÎNÉE DE LE GARDEUR)

> «La paperasse est tellement rendue compliquée et changeante à chaque année, que même les intervenants ne s'y retrouvent plus.» (UNE INTERVENANTE EN LOGEMENTS SOCIAUX)

3.5. Des retraités de «l'appareil gouvernemental» confirment la grande complexité de ce dernier en affirmant que même de l'intérieur les gens sont «perdus».

> «La machine gouvernementale n'est vraiment pas simple (parole d'un ex-fonctionnaire); même de l'intérieur, nous sommes perdus; alors de l'extérieur ça ne peut pas être simple!» (UN AÎNÉ DE REPENTIGNY)

Ces difficultés bureaucratiques pénalisent les aînés et bafouent leurs droits.

> «Le Supplément de revenu garanti, le crédit pour la TPS, et le crédit d'impôt à la solidarité, ce sont toutes des mesures qui devraient être versées automatiquement lorsque les gens sont admissibles, ce serait pourtant si simple!»
> (UN RESPONSABLE DE L'UNIVERSITÉ DU TROISIÈME ÂGE)

4. MÉCONNAISSANCE OU IGNORANCE ?

4.1. Les aînés déplorent que les programmes qui s'adressent à eux ne soient pas suffisamment publicisés, ce qui induit qu'ils sont privés des bénéfices.

> «Les programmes, on doit les demander, mais si on ne les connait pas, on en est privé...»
> (UNE AÎNÉE DE SAINTE-JULIENNE)

4.2. Certains aînés méconnaissent les rouages de la fiscalité ce qui crée chez eux beaucoup de frustrations lorsqu'ils accumulent des dettes d'impôts ou que les règles les pénalisent indûment.

> «Pour éviter les dettes au fisc, il faut demander des perceptions à la source.»
> (UNE AÎNÉE DE SAINTE-MARCELLINE)

> «Le manque d'informations pénalise les aînés de condition modeste, il y a des conséquences fiscales suite à des choix mal éclairés. Par exemple, l'impact du retrait d'un REÉR sur le SRG.» (UNE CONSEILLÈRE FISCALE)

> «La fiscalité est de plus en plus complexe, certains aînés n'ont pas accès aux programmes auxquels ils auraient droit, par méconnaissance des règles de demande, perte de documents, incompréhension des formulaires.»
> (UNE INTERVENANTE D'UN ORGANISME EN DÉFENSE DE DROITS)

4.3. Beaucoup d'aînés ignorent l'existence des programmes qui s'adressent à eux et déplorent que ceci soit en partie dû au fait que plusieurs organismes travaillent en silo. (Pas d'échange d'informations ni de concertation entre intervenants.)

> «La méconnaissance des services est en partie liée au fait que les organismes travaillent sans savoir ce que les autres font.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-GABRIEL)

4.4. Beaucoup d'aînés ignorent l'existence d'organismes ou de ressources qui pourraient leur venir en aide.

> «Ce n'est pas toujours facile de trouver seule les ressources ou les programmes auxquels on a droit.» (UNE AÎNÉE DE JOLIETTE)

> «On s'est rendu compte que les aînés reçoivent beaucoup d'informations, mais au moment précis, lorsqu'ils ont besoin d'un service, ils ne retrouvent plus la documentation ou ne se rappellent pas en avoir entendu parler. Il faudrait que l'information arrive juste au bon moment!» (UNE CHARGÉE D'UN PROJET DÉDIÉ AUX AÎNÉS)

5. BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT

5.1. La présence d'une ressource (famille, organisme, milieu de vie, professionnel, etc.) apaise grandement l'anxiété, le stress, la peur des aînés devant la lourdeur de l'appareil gouvernemental.

> «La présence d'une personne ressource nous aide à mieux défendre nos droits, savoir quelles démarches faire, comment chercher les solutions.» (UNE AÎNÉE DE CHARLEMAGNE)

> «C'est important d'avoir accès à une ressource de confiance comme le CABA (Centre d'action bénévole d'Autray ou le Carrefour d'information pour aînés) pour nous aider dans nos démarches.» (UNE AÎNÉE DE BERTHIERVILLE)

> «La présence de proches qui soutiennent leurs aînés facilite leur accès aux services. Les démarches sont fastidieuses et les personnes seules se découragent.» (UNE TRAVAILLEUSE EN MAINTIEN À DOMICILE DU CLSC)

5.2. Le fait d'être réseauté, d'appartenir à une association ou à une organisation de défense des droits fait qu'un aîné est presque assuré de trouver réponse à ses problèmes, ses demandes, ses interrogations; le milieu est porteur de solutions en lui-même.

> «Avoir un organisme pivot auquel nous référer en cas de questionnement, de problème, c'est un point majeur dans la sécurité, la défense des droits comme l'AQDR, le CLSC, un proche...» (UN AÎNÉ DE CRABTREE)

> «Les centres de jour semblent être une réponse très appréciée et efficace pour outiller les aînés, les soutenir, leur fournir un réseau de connaissances, d'amis, qui stimule et soutient la mobilisation.» (UNE ANIMATRICE DANS UN CENTRE DE JOUR)

5.3. Les honoraires professionnels chargés aux aînés constituent souvent de mauvaises surprises parce que plus élevés que prévus, comportant des frais non annoncés ou injustifiés. En faisant appel à des professionnels, les aînés ne sont pas assurés qu'il n'y aura pas d'erreurs dans leur dossier.

> «Les gros bureaux de comptables chargent des frais importants pour des consultations individuelles, ce sont des techniciens qui préparent les rapports d'impôts et ces derniers maîtrisent mal toutes les règles et programmes fiscaux.» (UN RESPONSABLE D'ORGANISME ŒUVRANT AUPRÈS D'AÎNÉS)

B) LES NOUVELLES TECHNOLOGIES, UNE BARRIÈRE SIGNIFICATIVE

Les nouvelles technologies constituent une barrière significative pour plusieurs aînés, les décourageant dans leurs démarches et les privant d'informations et de services auxquels ils auraient droit.

1. LES NOUVELLES TECHNOLOGIES EXCLUENT...

1.1. Les coûts de connexion à internet, plus élevés en zone rurale, empêchent plusieurs aînés d'y avoir accès.

> «Le coût de la «haute vitesse» est excessif en zone rurale ce qui prive beaucoup de gens de ce service.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-CALIXTE)

> «Internet c'est trop cher pour moi et, en plus, à la campagne, c'est beaucoup plus cher qu'à la ville!» (UNE AÎNÉE DE SAINT-DAMIEN)

> «Les aînés qui habitent en zone rurale sont peu «branchés» sur internet, ils ont donc souvent besoin d'accompagnement.» (UNE CHARGÉE D'UN PROJET DÉDIÉ AUX AÎNÉS)

1.2. Alors qu'une grande partie des aînés se sont bien adaptés aux nouvelles technologies (ordinateurs, internet, guichet automatique, Interac, etc.), plusieurs résistent à ces changements, l'ère de l'informatisation les met dans un état de grande vulnérabilité et de dépendance.

> «Quand on a pas d'ordi, on est exclu, il faut faire un effort pour ne pas rester un dinosaure.» (UNE AÎNÉE DE SAINTE-MARCELLINE)

> «Certaines personnes ne veulent rien apprendre des nouvelles technologies, c'est trop compliqué, c'est dangereux, on ne comprend rien.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-LIN-LAURENTIDES)

> «La peur d'«avoir l'air niaiseux» semble influencer le témoignage des aînées en ce qui a trait à internet. La majorité se dit à l'aise avec les ordinateurs et internet, mais en réalité une minorité l'utilise.» (UNE INTERVENANTE EN LOGEMENTS SOCIAUX)

1.3. Beaucoup d'aînés regrettent amèrement la perte des contacts humains avec l'arrivée des nouvelles technologies.

> «On est à l'aise avec les guichets automatiques, mais les gens préfèrent le contact humain des caissières, on regrette le temps où c'était plus humanisé.» (UNE AÎNÉE DE LACHENAIE)

Le manque de sécurité (peur du vol d'identité, du vol d'argent, des arnaques de toutes sortes, etc.) laisse plusieurs aînés rébarbatifs à utiliser les nouvelles technologies.

2. ... ET NOURRISSENT DES RÉACTIONS ÉMOTIVES ET NÉGATIVES

2.1. Un fait est généralisé : les menus téléphoniques sont détestés de tous, ils deviennent de plus en plus complexes. Quant aux services internet gouvernementaux, ils sont aussi décriés.

> «Il y a des boîtes vocales de toutes sortes, les attentes sont interminables et les menus rendent les gens de mauvaise humeur, c'est difficile de parler à quelqu'un ... qui parle bien français!»
> (UN AÎNÉ DE L'ASSOMPTION)

> «Les boîtes vocales découragent les gens, dans les cas d'urgence c'est encore pire, «HUMAIN RECHERCHÉ», pouvoir parler à quelqu'un quand on est en situation de stress et d'anxiété, comme l'attente d'un diagnostic, c'est compréhensible!»
> (UNE INTERVENANTE EN MAINTIEN À DOMICILE)

> «Les sites internet gouvernementaux sont de plus en plus complexes, on s'y perd, on trouve rarement ce que l'on veut ... même chercher le «contactez-nous», c'est parfois compliqué!!»
> (UN RESPONSABLE D'ORGANISME ŒUVRANT AUPRÈS DES AÎNÉS)

2.2. Très nombreux sont les aînés qui abandonnent leurs démarches suite à une trop longue attente au téléphone ou devant la trop grande complexité des menus téléphoniques. Les intervenants sont eux aussi unanimement «écœurés».

> «C'est difficile pour les aînés de poser les bonnes questions quand ils sont paniqués, qu'ils ne comprennent pas ou lorsque le préposé est «agressif», qu'il n'est pas «à sa place», les gens se découragent à trouver les bonnes informations.»
> (UN ATTACHÉ POLITIQUE DE LA RÉGION)

2.3. Plus ils sont âgés, plus les aînés boudent les services bancaires informatisés et n'y font pas confiance.

> «Pour plusieurs aînés, la compréhension du système informatique est trop difficile, ils ne sont pas intéressés, ils ont peur, ils résistent, ce qui les pénalisent.»
> (UNE AÎNÉE DE CHARLEMAGNE)

> «Les déménagements sont nombreux et entraînent des transferts de comptes entre les caisses. Ça représente beaucoup de travail mal compris par les aînés qui croient que «Desjardins», c'est instantané et que le transfert se fait tout seul comme dans le cas des paiements pré-autorisés, des dépôts directs, etc. Un service est offert chez Desjardins pour faciliter le transfert des comptes, des factures, des placements car quelques mois peuvent s'écouler avec des comptes parallèles avant que tout soit finalisé.»
> (UNE CONSEILLÈRE DU SERVICE AUX MEMBRES D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE)

3. LES AÎNÉS SONT PRIVÉS DE SERVICES ET D'INFORMATIONS

3.1. De plus en plus de documents se trouvent sur internet ce qui prive une majorité d'aînés d'informations qui leur sont adressées.

> «Beaucoup de services passent par Internet, les publicités donnent des adresses internet plutôt que des numéros de téléphone, ça pénalise ceux qui n'ont pas Internet.»
>
> (UNE AÎNÉE DE JOLIETTE)

3.2. L'informatisation des services nuit aux aînés qui sont majoritairement néophytes, qui ne se sentent pas en sécurité ou qui ne comprennent pas les nouvelles façons de faire : ils se découragent dans leurs démarches et se privent d'informations pertinentes.

> «Pour être à l'aise sur Internet, il faut avoir les pré-requis, sinon nous sommes complètement démunis et nous sommes privés d'une foule d'informations.»
>
> (UNE AÎNÉE DE NOTRE-DAME-DES-PRAIRIES)

3.3. À cause des coûts élevés et de la mauvaise couverture de services, les aînés qui vivent en milieu rural sont davantage privés d'informations qui les concernent.

> «En campagne, Internet c'est que de la basse vitesse: ça nous prive d'accès à des infos importantes.»
>
> (UNE AÎNÉE DE SAINT-JEAN-DE-MATHA)

3.4. La fermeture de nombreux points de services bancaires (remplacés par des services informatisés) pénalise les aînés peu à l'aise avec ces technologies. Ils doivent désormais faire plusieurs kilomètres pour obtenir des services personnalisés.

> «Les personnes plus âgées sont très pénalisées par l'informatisation des services, on ferme plusieurs caisses, il faut se déplacer en auto sur plusieurs kilomètres pour trouver un point de services, même les guichets automatiques sont moins nombreux. On n'est pas à l'aise avec Accès D, on n'a pas confiance.»
>
> (UNE AÎNÉE BÉNÉVOLE AUPRÈS DE PERSONNES PLUS ÂGÉES)

C) LA CLIENTÈLE AÎNÉE FACE AUX PRATIQUES COMMERCIALES

La clientèle aînée est plus vulnérable devant les pratiques commerciales qui la ciblent.

1. LES AÎNÉS PLUS VULNÉRABLES

1.1. Les aînés qui habitent seuls sont beaucoup plus vulnérables, sont plus enclins à accepter des offres de services relatifs à leur sécurité, n'osent pas se plaindre, et sont mal ou peu outillés pour défendre leurs droits.

> «Les personnes seules sont beaucoup plus sensibles et vulnérables lorsqu'on leur offre des services qui touchent à leur sécurité, par exemple des alarmes-bracelet.»
> (UNE AÎNÉE DE MASCOUCHE)

> «Plusieurs personnes âgées habitant en résidence ont un bracelet de sécurité mais ne s'en servent pas.» (UNE RESPONSABLE DE LOGEMENTS HLM)

> «Une certaine pub à la télé vise les aînés et met l'emphase sur leur insécurité pour leur vendre des systèmes ou des équipements coûteux, pas toujours de qualité et souvent inappropriés.» (UN INTERVENANT EN LOGEMENTS SOCIAUX)

1.2. Les aînés ayant participé à des groupes d'information visant à les sensibiliser aux abus et aux fraudes, tel *Aîné-Avisé*, sont plus prévoyants, moins naïfs, plus alertes devant les arnaques potentielles et font davantage valoir leurs droits.

> «Les gens bien informés sont beaucoup moins naïfs, plus prévoyants, se font moins attraper.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-AMBROISE)

> «Au regroupement bénévole, on fait des mises en situations pour mettre en garde les aînés contre les arnaqueurs et nous montrer les 1001 trucs qu'ils peuvent inventer pour nous soutirer de l'argent.» (UNE AÎNÉE DE SAINTE-JULIENNE)

> «En ce qui concerne les arnaques et la publicité, les aînés sont très avisés dans les résidences et les HLM. Par exemple, quand ils ne connaissent pas le numéro de téléphone de la personne qui appelle, ils ne répondent pas.»
> (UNE RESPONSABLE D'UN GROUPE DE SOCIALISATION)

1.3. La télévision, les revues spécialisées et les journaux servent de canaux d'information de masse pour outiller les aînés en ce qui a trait à la défense de leurs droits. (Protégez-vous, J.E., La facture, etc.)

> «Les aînés sont alertes et avertis grâce à ce qu'ils entendent et ce que notre entourage nous raconte, ce que l'on voit à la télévision comme à La facture, J.E.»
>
> (UN AÎNÉ DE CRABTREE)

2. DES PRATIQUES COMMERCIALES CIBLÉES

2.1. Les pratiques commerciales s'adaptent à la clientèle ciblée : il existe une multitude de formes de sollicitation (les bonnes causes, les ventes par téléphone, les télé-achats, les offres de crédit, les contrats de téléphone cellulaire, etc.). Il est donc impératif que les aînés les plus vulnérables soient informés de leurs droits et des tactiques utilisées par les commerçants.

> «On remarque plusieurs activités de sollicitation auprès des aînés: des assurances, des systèmes d'alarmes, des dons, des bonnes causes, des pratiques commerciales abusives.» (UN INTERVENANT EN LOGEMENTS SOCIAUX)

> «Les factures demeurent pas mal incompréhensibles, plusieurs aînés ne pourraient pas se plaindre s'il y avait une erreur et/ou des frais non déclarés à la signature du contrat ou lors de l'abonnement.»
>
> (UNE RESPONSABLE D'UN ORGANISME DE DÉFENSE DES DROITS DES AÎNÉS)

2.2. Les organismes comme l'Office de la protection du consommateur, les ACEF, la SQ, la FADOQ, l'AQDR et les CIA devraient être connus par tous les aînés afin de les soutenir dans leurs démarches et de les outiller pour défendre leurs droits.

> «Il faut toujours talonner pour faire valoir ses droits, insister, être tenace ... Le problème souvent, c'est que les gens se découragent, sont intimidés et laissent tomber.»
>
> (UNE AÎNÉE DE MANDEVILLE)

THÈME III: **L'ARGENT ET LES RELATIONS AVEC LES PROCHES**

A) LA DIMENSION ÉMOTIVE DES DEMANDES D'AIDE FINANCIÈRE

La dimension émotive des demandes d'aide financière des proches entraîne une réponse mal ajustée à ces demandes, ce qui crée une pression supplémentaire sur le budget des ménages aînés.

1. LA DIMENSION ÉMOTIVE

Le thème même de la dimension émotive rendait plus difficile l'expression des difficultés face aux demandes et parfois aux pressions des enfants et petits-enfants. Mais les témoignages recueillis sont assez éloquents quant aux sollicitations dont les aînés font l'objet.

1.1. La situation financière des proches est souvent inconnue; les finances demeurent un sujet tabou chez plusieurs aînés.

> «Les dettes et les difficultés financières, c'est un sujet trop personnel, c'est tabou, ce qui fait que l'on ne connaît pas la situation financière de nos proches.»
> (UNE AÎNÉE DE SAINT-DAMIEN)

> «La situation financière de nos proches demeure tabou, il faut une grande détérioration pour la divulguer...»
> (UNE AÎNÉE DE REPENTIGNY)

1.2. Pour plusieurs aînés, il est difficile de refuser d'aider financièrement un parent ou un enfant (même s'ils n'ont pas les moyens de le faire), le lien de filiation étant plus fort que la raison.

> «C'est toujours difficile, surtout en couple, de constater les demandes voilées de nos enfants, on ressent de la culpabilité quand on refuse.»
> (UN AÎNÉ DE SAINT-GABRIEL)

«Les grands-parents sont souvent sollicités par leurs petits-enfants pour des endossements, surtout des prêts auto, les parents étant déjà saturés.»
(UNE AÎNÉE DE LACHENAIE)

«Dans certains cas, les aînés peuvent subir des pressions de la part de leurs enfants, pour un endossement ou autres.» (UNE INTERVENANTE ET UN INTERVENANT EN LOGEMENTS SOCIAUX)

1.3. Plusieurs aînés sont aux prises avec la notion d'héritage, ils se privent pour laisser une somme d'argent ou des biens à la succession. Pour d'autres, les temps ont changé, ils profitent de leurs avoirs sans se soucier de la succession ou encore transmettent leur héritage de leur vivant.

«L'héritage, c'est un grand dilemme : garder l'argent pour soi ou en garder le plus possible pour l'héritage des enfants?» (UNE AÎNÉE DE JOLIETTE)

1.4. Certains aînés «achètent» les relations avec leurs enfants et leurs petits-enfants sans quoi les fréquentations seraient quasi inexistantes.

«Il arrive de gros malentendus si la personne aînée donne sa maison, ou promet de la donner, en échange de services, de présence, de prendre soin, de soutien, de surveillance. Plusieurs aînés sont déçus car s'ajoutent des dépenses non convenues, des mésententes avec les enfants. Certains se sentent captifs, obligés de faire des tâches, mais ils sont prêts à tout pour s'assurer d'avoir des soins, quelqu'un qui s'occupera d'eux.» (UNE RESPONSABLE D'UN ORGANISME DÉDIÉ AUX AÎNÉS)

1.5. Certains aînés sont coincés dans une situation de dépendance à l'égard de leurs enfants, surtout lorsqu'ils habitent en résidence multi générationnelle (contrôle de leurs finances, gardiennage des petits-enfants, préparation des repas, ménage, etc).

«Le chantage de certains enfants pour que leurs parents retraités gardent ou achètent des choses, ça existe, mais ce n'est pas évident de mettre les limites avec nos proches. Il faut savoir mettre des limites et équilibrer le tout.» (UNE AÎNÉE DE SAINTE-ÉLISABETH)

«L'aide aux enfants devenus adultes crée de la pression, c'est difficile de dire non, ça oblige les aînés à utiliser leurs économies et ils perdent leur indépendance financière.»
(UNE CONSEILLÈRE FINANCIÈRE)

1.6. Dans certaines familles, on reproche aux aînés de «dilapider» l'héritage quand les aînés font des dépenses jugées accessoires.

> «Mon fils dit parfois à la «blague» : vous payez vos voyages avec l'héritage! Comme si on avait l'obligation de laisser de l'argent à nos enfants.» (UN AÎNÉ DE SAINTE-MARCELLINE)

> «Il ne faut pas tout dire à nos enfants, ils nous font des reproches sur nos activités ou nos choix. Il faut garder sa liberté face aux enfants.» (UNE AÎNÉE DE LACHENAIE)

> «Plusieurs enfants sont très impliqués dans la décision de vendre ou non la maison, ils «surveillent» leurs parents pour préserver ce qu'ils considèrent comme un dû. La décision de vendre est souvent imposée par les pressions de la famille.»
> (UN RESPONSABLE D'UN ORGANISME D'AÎNÉS)

> «Il y a beaucoup de chicanes de familles concernant la succession: la validité des testaments, le patrimoine est scruté à la loupe par les enfants. C'est tellement important d'avoir un testament notarié, des papiers clairs.»
> (UNE CONSEILLÈRE D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE)

2. UNE PRESSION SUPPLÉMENTAIRE SUR LES AÎNÉS

2.1. Un sentiment de culpabilité assaille certains aînés qui doivent refuser des demandes d'aide financière des petits-enfants, leurs enfants devenus adultes ou de leurs parents encore vivants.

> «Il faut savoir dire non surtout lorsque nous sommes grands-parents, les émotions s'en mêlent, nous sommes très sollicités et ça crée un sentiment d'obligation et de pression.» (UNE AÎNÉE DE SAINT-GABRIEL)

> «Les aînés ne portent pas plainte, souvent ce sont les voisins qui appellent la police et font des signalements. Les gens ne sont pas bavards, ils endurent longtemps des situations très pénibles pour ne pas perdre le seul réseau qu'ils ont (la famille, les petits-enfants). Lorsqu'ils parlent, ils ne portent pas plainte. C'est quasi impensable que quelqu'un dénonce son enfant ou un proche.»
> (UN AGENT SOCIO-COMMUNAUTAIRE D'UN SERVICE POLICIER)

2.2. Peu importe l'âge de leurs enfants, pour certains aînés c'est quasi impensable de refuser de les soutenir (aide financière, retour à la maison, etc.)

«Des difficultés imprévues peuvent survenir dans la famille ou dans le réseau d'entraide, donc un soutien financier ou un endettement est envisageable pour aider nos proches dans le pétrin.» (UNE AÎNÉE DE BERTHIERVILLE)

«Les enfants devenus adultes sont parfois une source de grande anxiété: le retour à la maison, les problèmes de toxicomanie, une séparation, etc. ce qui peut affecter lourdement la situation financière des aînés.» (UN SYNDIC DE FAILLITE)

B) LA PRÉPARATION FACE À LA PERTE DU CONJOINT

Plusieurs personnes aînées sont mal préparées face à la perte d'un conjoint (séparation ou décès) et ont besoin d'un soutien personnalisé pour traverser cette situation.

1. LE MANQUE DE PRÉPARATION

1.1. Le veuvage ou un divorce plonge plusieurs aînés dans un état de grande pauvreté.

«Se divorcer juste avant la retraite, ou après, ça change la donne. Il faut s'endetter pour acheter une autre maison ou un condo, mais nous n'avons plus les mêmes revenus, ça change tous les plans de retraite.» (UN AÎNÉ DE MASCOUCHE RÉCEMMENT RETRAITÉ)

1.2. Le veuvage ou un divorce engendre une période de grands bouleversements émotifs et organisationnels (lieu de vie, gestion des comptes, solitude) qui demandent souvent une prise de décisions précipitées.

«Le veuvage est une période de grande insécurité, de grosses décisions à prendre dans un moment très émotif et ça demande une grosse réorganisation dans les finances.» (UNE AÎNÉE DE NOTRE-DAME-DES-PRAIRIES)

«Lors du décès du conjoint, certaines personnes ne savent pas où est l'argent, les testaments, quelles factures il faut payer; elles se retrouvent dépassées par les démarches administratives suite au décès du mari.» (UNE INTERVENANTE EN MAINTIEN À DOMICILE)

1.3. Suite au divorce ou au décès de leur conjoint, les aînés qui ne géraient pas les comptes et/ou le budget du ménage se retrouvent totalement démunis devant ces nouvelles tâches.

«Une personne âgée qui devient veuve et qui n'a jamais rien fait dans la gestion du budget, les courses, etc. a un travail gigantesque à faire pour réussir à demeurer autonome; la famille doit mettre la main à la pâte pour lui réapprendre à vivre. Si cette personne n'a pas d'enfant ou de proche, elle est vraiment très mal prise.»

(UN AÎNÉ DE REPENTIGNY)

1.4. Suite au divorce ou au décès du conjoint, les femmes se retrouvent plus souvent dans un état de grande pauvreté que les hommes (pas de contribution au RRQ, salaires moins élevés ...).

«Les femmes qui sont restées à la maison n'ont pas de RRQ, c'est pas facile lorsqu'elles se retrouvent veuves ou divorcent, leurs revenus sont minimes.»

(UNE AÎNÉE DE SAINTE-MÉLANIE)

«En cas de séparation, ce sont les femmes restées à la maison qui se retrouvent le plus endettées et appauvries. Souvent, elles avaient un bon rythme de vie. C'est difficile de se réorganiser convenablement, elles n'ont pas de revenu!»

(UNE INTERVENANTE EN LOGEMENTS SOCIAUX)

2. LE BESOIN D'UN SOUTIEN PERSONNALISÉ

2.1. Lors du décès d'un des conjoints, ce sont les enfants ou un proche qui s'occupent des différents dossiers; les aînés seuls et isolés sont les plus vulnérables, ils sont gênés de demander l'aide nécessaire.

«Les personnes seules sont les plus mal prises et vulnérables, elles sont très gênées de demander de l'aide. Souvent, ce sont les voisins qui la convainquent de recourir aux services et même parfois ils doivent faire un signalement. On a déjà vu des aînés que se faisaient livrer leur aide alimentaire le soir parce qu'ils étaient gênés.»

(UNE RESPONSABLE D'UN GROUPE DE SOCIALISATION)

2.2. En période de réorganisation, souvent suite au décès du conjoint, les aînés ont besoin d'accompagnement (famille, voisins, amis, organismes...) dans leurs nombreuses démarches. S'ils sont soutenus dans la réorganisation suite au décès de leur conjoint, les aînés traversent plus facilement le deuil et font moins «d'erreurs» dans leurs choix de vie.

«Le décès d'un des conjoints bouleverse la situation financière et la personne qui reste se retrouve avec les mêmes frais d'habitation et de transport, mais avec beaucoup moins de revenus. Ces personnes ont aussi besoin d'aide et d'encadrement pour se réorganiser.»

(UNE CHARGÉE D'UN PROJET DÉDIÉ AUX AÎNÉS)

LES AUTRES THÈMES évoqués par les aînés, au-delà des hypothèses

Les aînés ont peu d'occasion de s'exprimer sur leur vie, leurs conditions, leurs choix, leurs difficultés. Les rencontres que nous avons animées leur ont permis de prendre la parole, bien au-delà des thèmes de la recherche-action.
Nous avons décidé d'en rendre compte et d'en faire une brève synthèse, parce que ces déclarations sont révélatrices de la vie de retraite dans sa globalité et parce qu'elles sont significatives de l'existence, de l'importance et de la persistance de besoins sans réponses satisfaisantes.

- Le départ définitif du travail entraîne une occasion d'**AVOIR DU TEMPS À LONG TERME**, mais il faut organiser et planifier ce temps et c'est tout un défi que de savoir bâtir un «agenda».
- La retraite est perçue comme une période de la vie propice aux projets à réaliser, aux passions à développer, aux buts à poursuivre, autrement dit comme **UN AVENIR À ASSUMER**.
- L'important, c'est de **RESTER ACTIF** : les propositions (cours, loisirs, voyages, sports, marches, etc.) ne manquent pas autant que l'argent pour y participer (coût des activités, du transport, etc.).
- Le besoin de **SE SENTIR UTILE** est aussi important, et pour cela, il faut s'impliquer, s'entraider, faire du bénévolat, appartenir à des groupes organisés et y assumer tâches et responsabilités.
- La famille n'est pas nécessairement un groupe de soutien efficace, d'autant que les plus âgés ont besoin d'aidants naturels et que les petits-enfants accaparent déjà la disponibilité des parents. Beaucoup ont insisté sur l'importance d'**ÉLARGIR LE RÉSEAU AU-DELÀ DE LA FAMILLE** et du proche voisinage, certains insistant même sur la nécessité de «se forcer» à aller vers les autres.
- Les obstacles sont nombreux : **LE MANQUE DE RESSOURCES FINANCIÈRES** suffisantes pour accéder aux activités proposées (même à l'Âge d'or), l'**inaccessibilité physique** aux services et aux activités faute de transport, **L'ISOLEMENT** qui accentue le manque d'informations, d'appuis, de services, sans oublier **LA FROIDURE DES HIVERS** et **LA PASSIVITÉ DES GOUVERNEMENTS**, souvent évoquées.
- Bien des interventions ont porté sur la nécessité de **DÉVELOPPER UNE CULTURE ET DES ATTITUDES POSITIVES** d'ouverture, d'audace créative, de choix personnel, de mouvement et pas seulement physique, et de recherche du «fun»... et donc d'agir pour éviter les pièges de l'oisiveté et de l'ennui, du repli sur soi et sur ses bobos (les *tamalous,* «t'as-mal-où»), de la complaisance négative, du découragement et du négativisme.
- La période de retraite correspond pour beaucoup à **UN TEMPS DE DEUILS SUCCESSIFS**, de pertes subies ou acceptées, même si chacun insiste sur un optimisme courageux à entretenir.

EN MODE EXPLICATION ET IMPLICATION

On trouvera à la page 76 une bibliographie «gérontologique» indicative comportant les références de base tant pour la description et les données statistiques que pour les schémas d'analyse et de réflexion. Mais il nous a semblé utile de proposer ici un cadre de pensée et d'explication des situations rencontrées et le plus souvent déplorées, non seulement quant aux difficultés financières des aînés mais, plus largement, quant à l'ensemble de leurs conditions de vie et de vieillissement. Ces pistes de réflexion, inspirées par plusieurs dizaines d'années de recherches et d'actions de terrain, veulent concourir à une réflexion d'ensemble et mener, dans le sillage de cette recherche-action, à une implication plus efficace des divers acteurs sociaux concernés par les aînés et leur vieillissement, y compris les aînés eux-mêmes.

DU PLUS GLOBAL AU PLUS PROCHE

Les réalités vécues par les aînés du Québec, qu'elles soient subies comme des difficultés accélératrices des effets négatifs du vieillissement ou appréhendées au contraire comme des occasions de développement, sont des réalités sociales et doivent être saisies comme telles dans l'analyse et dans les interventions. À travers les conditions de retraite et de vieillissement, c'est toute la société et l'ensemble des acteurs qui se retrouvent concernés et interpellés, qu'ils le veuillent ou qu'ils l'ignorent. Telle société respecte ses aînés, les protège et promeut leur dignité. Telle autre considère les aînés comme des charges coûteuses et inutiles et sombre dans les dérives négatives de l'âgisme. Entre ces deux attitudes, on constate une majorité d'approches tièdes, instables, souvent sensibles aux priorités d'autres groupes de pression. C'est en termes sociaux et culturels que nous pouvons expliquer ces différences.

Le parcours de la vie et du vieillissement est un défi individuel, mais qui s'inscrit dans l'action de la société sur elle-même. Il n'est pas seulement une réalité biologique et physiologique, une réalité «naturelle» comme on dit, mais, aussi et de plus en plus, une réalité inscrite au cœur d'un ensemble social et de son histoire particulière, de ses modes d'action, d'organisation, de ses institutions et de ses orientations et priorités. Le vieillissement, qu'il soit celui d'un individu ou l'effet démographique d'une pyramide des âges en évolution, interpelle l'ensemble d'une société et invite tous ses acteurs à revoir leurs interventions à ce niveau.

«L'ARC DE VIE»

Les aînés sont les héritiers de leur vie passée, au travail, en famille et dans leurs environnements et communautés de vie. On dit souvent : on vieillit comme on a vécu; on devrait dire : *on vieillit comme on a pu vivre*. Nous ne pouvons comprendre et traiter des difficultés du passage à la retraite et de la période de 30 ans qui le suit, dont les difficultés financières, que si nous référons les pratiques de retraite à l'ensemble du cycle de vie antérieur : vie de travail, vie de couple et de famille, vie dans la communauté. Il arrive souvent que les recherches dévient de cette règle, comme si les personnes devenaient totalement autres à partir de leur retraite du marché du travail ou même à partir d'un certain âge (âgisme).

La retraite constitue de plus en plus souvent une nouvelle période de vie qui s'allonge sur 25 à 30 années. Dans une société comme la nôtre, le travail et le marché des biens et des services sont les deux milieux où la valeur de l'individu est considérée à l'aune de sa productivité et de son potentiel de consommation. C'est là qu'il constitue et structure ses réseaux relationnels, au-delà de la sphère familiale ou du voisinage immédiat. C'est là qu'il préserve sa santé physique et mentale ou la voit se dégrader, à travers des conditions de travail (organisation, poste et charges, ergonomie, avantages sociaux, gestion des ressources humaines, etc.). C'est là que sa «force de travail», c'est-à-dire ses capacités professionnelles, reçoit rétribution, en fonction de l'offre et de la demande sur le «marché» de l'emploi. C'est là qu'il peut faire valoir ses savoirs et savoir-faire ou en subir la dévalorisation. C'est là qu'il accumule son expérience et forge son identité singulière.

Parvenu à la retraite, et donc sorti du marché du travail, il ne pourra désormais faire valoir sa qualité d'acteur social qu'à la mesure de ce qu'il aura préservé, ou plutôt de ce que ses conditions de travail et de vie lui auront permis d'accumuler, de maintenir et d'entretenir : santé et résistance, réseaux relationnels, patrimoine et rentes, scolarité et maturité liée aux expériences traversées. Les recherches de ces trente dernières années, en particulier celles qui ont été menées en Europe et ici par Anne-Marie Guillemard et ses équipes de recherche (voir la bibliographie à la page 76) ont bien démontré que les modes de vie de retraite sont largement déterminés par la possession équilibrée de ces «épargnes», faute de quoi c'est le basculement dans la survie et la «mort sociale» pour un très grand nombre, en particulier chez les femmes. Échappant à celle-ci, grâce à une carrière professionnelle moins usante et grâce à une histoire de vie plus paisible, les «plus jeunes» et les «moins maganés», disposant de plus de moyens personnels et financiers, vont tenter de faire de leur retraite une période active de développement, à travers des pratiques de consommation et de loisirs, mais aussi dans l'exercice de responsabilités sociales et citoyennes.

C'est donc toute l'histoire de vie de la personne qu'il convient de prendre en compte après avoir recueilli les éléments les plus marquants et les plus caractéristiques de l'«arc de vie» (*bios* en grec), dont le passage à la retraite.

LA «CRISE» DU PASSAGE À LA RETRAITE

L'arrivée de la retraite, souvent précoce et imprévue, constitue une période cruciale de recomposition des comportements et des choix de vie. La personne se sent à la fois libérée des contraintes de la vie de travail et nostalgique de son passé au travail. Elle se sent aussi libérée des responsabilités éducatives directes avec le départ des enfants, mais en même temps regrette les bons moments de cette prise en charge.

Le passage à la retraite correspond le plus souvent à une crise, c'est-à-dire à un carrefour où sont proposés des projets, des activités, des mises en relation, des engagements entre lesquels la personne se doit de faire des choix qui sont d'autant moins faciles à opérer quand cette crise n'a pas été mise en lumière et attendue, grâce à une préparation à la retraite adéquate. Cette crise n'est pas un drame en soi, mais c'est son traitement négatif et sa méconnaissance qui aboutissent à des impasses. C'est vrai pour les difficultés financières bien sûr, comme l'a démontré la recherche, mais aussi pour toutes les «épreuves», essais ou erreurs, où la faculté d'adaptation est testée et remise en question et où chacun se trouve confronté à de nouvelles réalités, à de nouveaux défis, pour la réussite desquels il a besoin de disposer des moyens qui lui restent et qu'il aura préservés et développés durant sa carrière et dans sa vie de couple et de famille.

LE VIEILLISSEMENT, À DOUBLE SENS

Pour la plupart d'entre nous, le vieillissement est synonyme de déclin et d'usure, souvent d'invalidités accumulées et de deuils successifs jusqu'à la mort, inéluctablement. Qu'il s'agisse de nous ou des autres, le vieillissement est presque toujours marqué du signe «moins» : baisse du pouvoir des sens, baisse des qualités et potentiels, baisse des performances du corps et des capacités de l'esprit, baisse de la mobilité, baisse du pouvoir d'achat et des épargnes. Enfants, nous espérions atteindre la taille et la plénitude des adultes. Arrivés à maturité, nous avons le souci de maintenir et même de parfaire nos performances. Nous redoutons qu'après avoir atteint un sommet l'âge vienne peu à peu corrompre les acquis, consacrer l'usure et diminuer notre vitalité. Nous regardons nos aînés, et en particulier les proches dont nous devenons les aidants «naturels», comme des anticipateurs de ce que nous redoutons de devenir, du fait de la maladie et des accidents de la vie. Nous voyons arriver, souvent plus vite que prévu, les limites d'âge que nous finirons par dépasser, tombant sur l'autre versant descendant de la vie, entre troisième et quatrième âge. Ainsi le vieillissement nous apparaît-il comme un parcours dangereux et négatif, seuls les rythmes variant d'un individu à l'autre, avec des effets inégaux, mais au total convergeant vers une «vieillesse ennemie» qui nous fait d'autant plus peur qu'elle est irréversible.

Au plan collectif, le vieillissement démographique n'arrange rien. Avec la baisse de la natalité et l'allongement de la vie, la pyramide des âges perd sa forme traditionnelle. La proportion des plus âgés y apparaît plus forte que celle des plus jeunes. Après celle de notre décrépitude individuelle, voici la peur engendrée, et souvent manipulée, par le vieillissement collectif. L'accroissement tendanciel du nombre et du pourcentage des plus vieux entraîne ou fait redouter un déséquilibre des bilans comptables collectifs et des solidarités si laborieusement instituées et préservées. Comment prendre soin de tant de monde avec de moins en moins de producteurs économiques? Comment financer les retraites promises? Pire : ce vieillissement démographique serait pour nous le signe annonciateur d'un déclin généralisé, d'une perte d'énergie et de créativité collectives et même d'une perte d'identité et d'avenir. Individuellement et collectivement, nous souffrons de subir une perte de valeur et nous craignons de manquer des moyens de la compenser et même de vivre avec. Cette dévaluation s'amplifie en devenant perte de sens, qui invite souvent les plus jeunes à refuser l'âge adulte et à rejeter l'idée même de croissance personnelle autant que de progrès collectif.

Et pourtant, nous sentons bien que cette vision est partielle et tronquée. Au plan individuel, nous savons depuis longtemps déjà par expérience que le vieillissement accompagne notre vie dès les débuts et donc nos chances de développement. Vieillir, c'est d'abord grandir en taille, mais aussi en largeur de perspectives, en profondeur de courant. Vieillir, c'est naître à nous-mêmes, par essais et erreurs, efforts et volontés, circonstances et métamorphoses. Vieillir, ce n'est pas uniquement subir et se soumettre, mais aussi vouloir et choisir, résister et construire, compenser et gagner. Vieillir, c'est, jour après jour, avoir, croiser et provoquer les occasions d'un développement personnel, bien sûr dans certaines conditions, mais aussi au-delà même de leur poids de contraintes. En même temps que rempli de tracas, de soucis, d'accidents et de fatalités, le chemin que nous parcourons en avançant en âge est aussi celui des chances et des opportunités, des élans et des beaux risques, des ouvertures et des découvertes. En brûlant les jours qui passent et

qui s'enchaînent, nous progressons en et par nous-mêmes; ce qui nous arrive est aussi ce que nous faisons arriver. Quant aux pertes et au déclin, il nous revient d'y opposer des compensations, par exemple en gagnant en profondeur de champ ce que nous perdons en vitesse et clarté de perception. Et même si le chemin débouche parfois sur des impasses, dépressions ou dépendances, nous sont ainsi offerts la chance paradoxale et le risque d'une autonomie plus réelle à recréer, d'une maturité à renforcer, d'une sagesse à construire et à approfondir.

Au plan collectif, le vieillissement démographique n'est qu'un changement de répartition entre les cohortes d'âges, les générations plus jeunes devenant progressivement minoritaires, au profit de générations d'aînés plus importantes. Il faut ici se méfier encore plus vivement de la tentation de confondre les plans individuel et statistique, ou d'accepter sans méfiance les perceptions fausses et les préjugés faciles. Depuis un demi-siècle, l'espérance de vie à la naissance augmente en moyenne de trois mois par an, ce qui nous assure déjà de douze années de vie supplémentaires. Grâce aux progrès de l'hygiène de vie et à ses infrastructures, de l'éducation, de la médecine et de la pharmacopée, nous avons gagné tant d'années sur une mort précoce que désormais ce sont quatre et même cinq générations qui coexistent entre naissance et mort au lieu des trois groupes jusque là perceptibles. Nous sommes à même de constater cette avancée quantitative de la vie individuelle qui fait des aînés, non des survivants en mal d'assistance, mais des acteurs sociaux potentiellement à part entière, producteurs «encore jeunes» d'effets positifs au plan économique, social ou culturel. Ce que nous appelons vieillissement collectif est une conquête heureuse et une chance, non un drame ni une charge excessive. Si de plus en plus de gens vivent de plus en plus longtemps et avec une santé sans cesse améliorée, quoi qu'on en dise, cela implique que nos sociétés sont de plus en plus efficaces pour agir sur elles-mêmes.

DES PRATIQUES DE RETRAITE DIVERSIFIÉES

Ainsi, dans une société où domine l'exploitation du travail humain en vue d'une accumulation privée du capital, ne peuvent résister que ceux qui ont su et pu préserver leurs forces, leurs réseaux, leurs diverses «épargnes» et garder mémoire vivante et usage fécond de leurs savoirs et de leurs expériences de vie. Ceux qui n'ont pas eu le pouvoir de réussir ainsi leur vie se retrouvent «vieillis avant l'âge», le plus souvent précocement et brutalement expulsés du marché du travail, puis confrontés aux seules exigences d'une survie au jour le jour. Pour eux, et ils sont sans doute majoritaires parmi les aînés aujourd'hui, le passage à la retraite correspond à une «mort sociale», sans possibilités de développement et d'épanouissement, sauf exceptions rarissimes. Producteurs économiques épuisés, ils vivent le reste de leur âge comme en sursis, sans but, ni profondeur ni sens. Et quand on analyse les sources de cette «mort sociale», on repère aisément des conditions de vie et de travail aliénantes et déshumanisées aux âges antérieurs, faites de monotonie, de précarité et de soumission, entre misère et pauvreté.

Pour d'autres, bien moins nombreux, dont les conditions de travail ont été plus protégées, et dont la santé, les formations, les épargnes et l'expérience ont pu se constituer en capitaux utilisables, ils peuvent voir leur retraite arriver comme une occasion nouvelle de recyclage, de «retraitement» de leur vie et de réorientation positive de leurs choix et

de leurs investissements, au sens large du terme : consommateurs de biens culturels et de loisirs, bénévoles actifs ou responsables de projets collectifs ou militants revendicateurs. Ils vivent leur vieillissement et leur âge selon des systèmes d'action qui leur permettront d'y voir une nouvelle période de leur vie d'adultes. Libérés de leur emploi et de ses contraintes, ils restent ainsi des agents *travailleurs du social*, même si certains leviers de leur autonomie physique ou mentale viennent à leur faire défaut. Conscients et avertis des difficultés et aléas de leur avance en âge, ils n'en vivent pas moins leurs vingt-cinq à trente années de retraite en valorisant et en faisant valoir leurs acquis et potentiels, leur maturité et leur histoire.

Entre ces deux groupes contrastés, a surgi depuis quelques décades un nouveau collectif, ayant assez épargné durant la période de travail pour prétendre goûter aux plaisirs d'un *âge d'or* voué à la consommation de loisirs, entre le bingo du coin et les plages du Sud, en passant par les centres commerciaux qui s'arrachent cette nouvelle clientèle aux heures plus creuses de leur achalandage. Ils finiront peut-être leur âge entre les murs d'une résidence où le soleil leur est promis, moyennant facturations multiples et souvent alourdies.

Dans une société où domine la régulation par la «main invisible» du marché et l'exploitation des salariés, au prix de l'inégalité des conditions et des chances, rien d'étonnant si le vieillissement devient synonyme exclusif de pertes successives et de déclin obligé. Dans une société où seule compte la valeur marchande des biens, des services et des humains, où la question *Qui es-tu?* est remplacée par *Combien t'appelles-tu*?, rien d'étonnant si le vieillissement correspond à une diminution accélérée de la valeur de chacun, plus ou moins vite acculé à un vieillissement subi et incontrôlé, dont les multiples aspects négatifs trouvent peu leur compensation, allant jusqu'à anéantir toute chance positive.

Dans des conditions aussi négativement discriminatoires, comment réussir son avance en âge? Comment parvenir à faire de son vieillissement le parcours d'une progression toujours recherchée, le chemin d'une croissance poursuivie? Comment même y prétendre et s'y essayer? Les pressions collectives sont d'autant plus fortes que les forces individuelles sont parfois amoindries. Et pourtant le pari est vitalement nécessaire du point de vue du sens de nos vies, mais aussi pour l'épanouissement de nos communautés et le développement de nos sociétés. Si le vieillissement est obligatoirement un synonyme de déclin, si rien ne peut concourir à de nouveaux développements, de nouveaux acquis, de nouvelles découvertes, de nouveaux partages et si personne ne peut y participer avec une efficacité minimale, à quoi bon vieillir et gagner des années sur la mort, si ce doit être pour y abîmer son identité et risquer d'y perdre corps et âme ? Si la vie n'est plus qu'une attente indéfinie, ennuyeuse ou angoissée de la mort, parfois aux dépens de soi mais aussi des autres et de la collectivité, où sont l'intérêt et le goût, à quoi sont réduits le désir et le sens ? Qui aura la capacité ou la chance de nous motiver et de nous mobiliser?

Si vivre, c'est brûler et consommer-consumer nos forces et nos ressources en un gaspillage effréné du temps, des jours et des passions, on peut comprendre et même excuser ou tolérer les pulsions suicidaires de certains retraités en mal de vivre ou les délires occupationnels et l'achalandage distrayant d'une multitude d'autres aux comptoirs du marché gris. Quant aux plus jeunes générations d'adultes, d'adolescents et d'enfants, vers quels avenirs pourront-ils

choisir de se diriger si ceux qui les ont précédés sur les routes du temps et de la vie s'avèrent incapables de leur présenter des horizons crédibles et assez valorisants pour y inscrire activement leurs projets d'action et d'expression? On voit bien que la question de l'âgisme ne concerne pas uniquement la morale et le respect d'autrui, à travers les réponses que nous lui préférons, elle a des effets d'entraînement sur l'action de la société sur elle-même et donc sur son développement global.

Heureusement, depuis quelques années, des résistances se font jour, à la fois contre l'âgisme et contre les systèmes décisionnels qui en font la promotion. Ces réactions proviennent d'abord des principaux intéressés, les aînés eux-mêmes. Économiquement démobilisés par une retraite hâtive et moins rémunérée, socialement disqualifiés par des environnements «jeunistes», certains se regroupent pour contrer ce mouvement d'ensemble. Frustrés par l'injustice de leur sort autant que par leur dévalorisation sociale, ils revendiquent, de plus en plus en grand nombre, le droit de vivre une citoyenneté à part entière, de recevoir une juste part des richesses collectivement produites mais inégalement réparties, de participer aux décisions qui les concernent autant que l'ensemble des autres groupes d'âges. Ils sont de plus en plus conscients d'avoir traversé leur âge de travailleurs et de consommateurs en étant de moins en moins capables de laisser aux générations qui les suivent une société plus juste et une planète moins polluée. Ils réclament donc, et de plus en plus fortement, le droit de renégocier un nouveau contrat social pour réorienter l'action de la société sur elle-même, au bénéfice de tous. Se déploient ainsi de multiples actions d'aînés, inclusives et intergénérationnelles, bien au-delà des loisirs et de la consommation où on s'efforce de les parquer.

Les aînés doivent et peuvent donc être les premiers acteurs interpellés dans cette démarche de promotion de leurs droits sociaux et de mise en place de solutions face aux difficultés qu'ils rencontrent. C'est d'abord par l'inventaire des biens et des potentialités que l'aîné a pu maintenir, épargner et renforcer durant sa vie passée au travail et en famille que les interventions doivent commencer. Restera ensuite à trouver les moyens, les chemins et les stratégies susceptibles d'assurer un maintien et même un renforcement de ces épargnes, dans l'exercice d'activités et la traversée d'expériences de changement qui replacent le vieillissement et ses nouvelles étapes de l'histoire de vie dans celle des rapports sociaux et des inégalités à corriger, compenser ou supprimer.

Nous avons tous – ou presque – appris la fable de Jean de La Fontaine, *La cigale et la fourmi* : une fois la bise de l'hiver de sa vie venue, la cigale, vite jugée délurée et dépensière, se retrouve en difficultés financières et doit subir les reproches de la fourmi épargnante. On aura compris que, contrairement à la morale de l'époque du Roi-soleil, nous ne donnons pas la première place aux comportements et aux attitudes dans la série des causes devant déterminer la gêne et la pauvreté à la retraite. C'est en termes de rapports sociaux, d'inégalités répétées et d'actions «sociales» qu'il nous paraît utile et nécessaire d'appréhender la question et ses voies de solution.

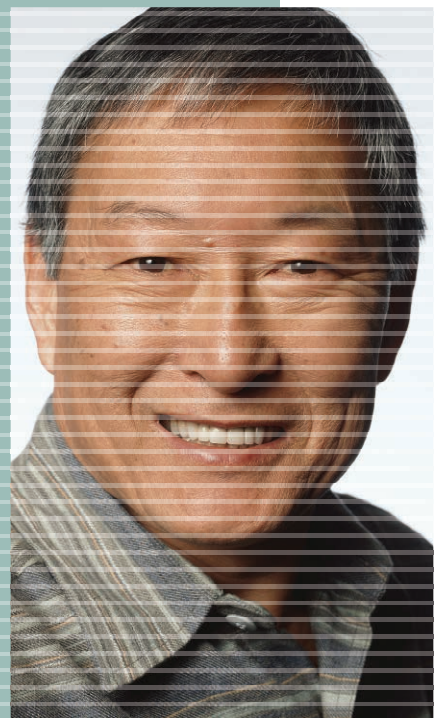
Qu'on nous pardonne donc, en conclusion de cette proposition de «cadre théorique», cette parodie !

LA CIGALE DEVENUE VIEILLE

La cigale, ayant cuisiné
et lavé toute sa vie,
se trouva fort dépourvue
quand la retraite fut venue.
Pas une seule petite traite
ni de Régie ni de retraite.
Elle alla réclamer son dû
chez le député qu'elle avait élu,
le priant de lui faire verser
quelque argent pour subsister,
maintenant qu'elle était vieille.
– Tu me le dois, dit-elle,
pour tous les enfants que
j'ai nourris
et qui, à force de travail
et d'impôts,
vous ont enrichis.
Les députés, bavards et oublieux,
pour la femme âgée ne sont pas
généreux.
– Que faisais-tu à la maison,
au lieu d'aller chercher salaire
et pension?
– Nuit et jour, pour tout venant,
je suais, ne vous en déplaise.
– Ah, tu suais...
*Eh bien, sèche maintenant!**

* ADAPTATION DE Jean Carette

LES RÉPONSES EXISTANTES



Dans le cadre et l'esprit de sa mission globale, l'ACEF Lanaudière a le mandat d'intervenir selon la demande, soit en fournissant une aide immédiate et directe, soit en assurant un référencement vers les ressources existantes. L'équipe de l'ACEF Lanaudière intervient dans ces deux axes et est victime de son propre succès, dans la mesure où la demande est pressante, constante et de plus en plus fréquente, malgré le manque de ressources récurrentes, ressources humaines et moyens matériels.

Par ailleurs, nous avons recensé les autres types de ressources qui interviennent pour concourir à aplanir les difficultés rencontrées par les aînés sur tout le territoire de la région de Lanaudière. On trouvera un tableau présentant les acteurs et une synthèse des types d'interventions actuellement pratiquées dans la région de Lanaudière en **Annexe 7**. Ce tableau a été dressé au meilleur de notre connaissance, en fonction des informations détenues et reçues. Il n'est donc pas exhaustif et ne demande qu'à accueillir compléments et mises à jour. À partir de l'examen de ces données et de notre présence sur les terrains d'intervention, nous pouvons néanmoins faire quelques constats :

- À part celle de l'ACEF, aucune intervention n'est clairement et directement vouée à l'aide aux difficultés financières des aînés : les aides se font au cas par cas, et à l'occasion, en fonction des circonstances et des «appels de détresse». De ce fait, les interventions sont du type dépannage, aussi bien faites soient-elles.
- Un meilleur maillage entre les divers intervenants limiterait les effets du travail en silo et permettrait une référence rapide et appropriée à la bonne ressource dès que le problème rencontré dépasse leurs compétences.

Par ailleurs, nous avons été aux premières loges pour constater le manque de services, de personnels, de moyens et de financement. Cependant, comme on le verra dans la partie du rapport consacrée aux propositions d'actions à venir, et intitulée *Vers des réponses plus actives* (voir page 62 et suivantes), il nous paraît important et prioritaire de définir une politique globale pour répondre aux problèmes évoqués et décrits ici, politique mobilisant clairement l'ensemble des acteurs de terrain et donc l'ensemble de la population autour de quelques types d'intervention bien choisis. La détection des difficultés financières des aînés nécessite bien sûr le travail des professionnels et des intervenants des services publics et communautaires. On aura raison de réclamer à cette fin des ressources et des financements complémentaires. Mais c'est aussi une question de lutte à la pauvreté et un enjeu de solidarité qui doit interpeller et mobiliser l'ensemble des acteurs d'une communauté, au-delà des bénévoles et militants déjà actifs. Les organismes impliqués dans Lanaudière exercent une pression citoyenne très forte et très active pour diminuer sinon éradiquer la pauvreté.

VERS DES RÉPONSES PLUS ACTIVES

LA TOURNÉE DE PRÉSENTATION ET D'ÉCHANGES

Une fois obtenus et analysés les résultats qu'on vient de lire, nous sommes allés à nouveau à la rencontre des intervenants qui sont confrontés aux problèmes des aînés sur leurs terrains d'intervention. La démarche visait à partager avec eux nos premières conclusions, mais aussi à tenter d'impliquer les principaux acteurs dans le choix et la mise en place des réponses concrètes aux besoins détectés. Dans chaque MRC, une rencontre a été organisée; le calendrier des rencontres et le nombre de participants et d'invités se trouvent en **Annexe 8**.

Même si la réponse n'a pas été aussi importante que nous l'espérions, 71 personnes sur 163 invitées ont pris la peine de se déranger, malgré un emploi du temps surchargé ou une météo maussade, et de trouver en cette journée de rencontre une bonne occasion d'apprendre, d'échanger et de réfléchir à d'autres types de concertation et d'intervention.

La matinée était consacrée à la présentation des résultats, l'après-midi à des échanges sur les réponses existantes, sur les moyens à prendre pour les renforcer et sur la mise en place éventuelle de réponses nouvelles et coordonnées. Au-delà des différences marquées d'une MRC à l'autre, nous pouvons en tirer les premières conclusions suivantes:

- La présentation des résultats a été très favorablement accueillie; les intervenants ont souligné la qualité des travaux de collecte de données et de leur présentation; ils ont en particulier salué la sortie d'une série de résultats à jour, fidèles à la réalité constatée et pouvant de ce fait être utilisés comme références dans leurs actions à venir.
- Les rencontres ont aussi été l'occasion d'un échange d'informations et d'impressions entre intervenants. Le plus souvent débordés par le travail quotidien, les intervenants se sentent isolés et privés des outils nécessaires pour mieux évaluer et éventuellement réorienter leurs interventions. Le manque de moyens (subventions, mais aussi personnels qualifiés, salariés et bénévoles) se fait cruellement sentir, au point de rendre moins prioritaire une action pourtant jugée nécessaire, prioritaire et urgente. Les rencontres ont donc été une occasion de découvertes d'interventions originales mais souvent ignorées des autres organismes et, de ce fait, sous-utilisées et souvent transférables dans les autres territoires.

- Une série d'interventions semble pouvoir être renforcées ou crées dans quelques MRC :
  - renforcement de la formation des intervenants à domicile : détection et dépistage en douceur, signalement et référencement vers les ressources compétentes, dans les limites étroites du droit des individus à la confidentialité;
  - renforcement des interventions d'adaptation financière au passage à la retraite;
  - promotion auprès des organismes de la trousse «Bien choisir pour bien se loger» créée par le Regroupement bénévole Montcalm;
  - élaboration d'un nouvel outil sur les migrations à la retraite (campagne-ville ou ville-campagne);
  - contrat intrafamilial avec médiation citoyenne en collaboration avec les organismes œuvrant en justice réparatrice;
  - appuis aux revendications des groupes d'aînés pour l'amélioration de leurs conditions de vie;
  - bonification du régime de «séparation involontaire» avec changement urgent de la dénomination jugée traumatisante;
  - renforcement ou développement sur chaque territoire de MRC d'une ressource d'accompagnement (par exemple Carrefour d'information pour aînés) dans les démarches administratives.

Toutes ces interventions sont et resteront insuffisantes tant que les organismes et les groupes d'aînés ne disposeront pas des moyens nécessaires.

Dans la logique même de cette recherche-ACTION et de ses suivis nécessaires, nous avons cependant tenu à élaborer une proposition globale quant aux champs, cibles et types d'actions prioritaires en fonction de notre analyse des données et de leur traitement, du terrain des interventions et de leur insuffisance face aux besoins. Cette proposition est ici présentée pour faire mémoire mais aussi pour servir de cadre d'analyse et d'intervention auprès des décideurs de niveau régional et national.

Répétons-le : chaque organisme accomplit un travail partiel mais efficace, en premier l'ACEF, dont le mandat spécifique entraîne ce type de réponses pour pallier les difficultés financières des aînés. D'autre part, c'est tout le milieu qui doit se sentir mobilisé et l'être effectivement pour répondre à ce type de difficultés. Ce que nous présentons et proposons ci-après est l'effet de notre travail de recherche et ne rejoint pas nécessairement les priorités d'intervention de chaque acteur impliqué sur le terrain. Nous présentons et proposons ces «réponses plus actives» dans le but de stimuler les réflexions et, à terme, de favoriser les choix collectifs de logiques d'actions à la suite de notre recherche, grâce à une meilleure connaissance des besoins des aînés et des atouts du milieu.

1. TROIS CHAMPS D'ACTIONS

1.1. DES ACTIONS **PRÉVENTIVES**

Mieux vaut prévenir que guérir. Le précepte est sans doute encore plus vrai et éclairant en matière de finances et de retraite. Il s'agit bien en effet de préserver des capitaux de santé, de relations, de finances, de formation et de pratiques de vie tout au long de la vie de travail en vue de vivre la période de retraite dans une perspective de réussite des projets personnels et de développement.

Il s'agit donc d'une démarche à long terme, sur plusieurs décennies, et on ne saurait se satisfaire de quelques informations rapidement transmises à quelques semaines de l'échéance de la retraite. Réussir sa retraite implique d'abord une planification et une gestion à terme à la fois des attitudes et investissements personnels ou financiers, et donc une information et un support dès les premières années de travail. Pour ce qui est de la prévention de difficultés d'ordre financier à la retraite, elle implique des interventions de gestion de budget et de consommation, de régulation des crédits et de l'endettement, d'information en matière fiscale et successorale, de choix d'épargnes les plus performantes, de gestion efficace de biens immobiliers. Même avec des revenus modestes, il est possible de mettre en place des moyens et d'adopter des attitudes qui assureront à terme une autonomie relative au plan financier.

Cette responsabilité concerne bien sûr directement et d'abord les personnes concernées, mais aussi les entreprises, dans le cadre de la gestion de leurs ressources humaines, et les syndicats quand ils sont présents dans l'entreprise. Il existe aussi des planificateurs professionnels en finances et en épargne-retraite qui proposent des services à considérer.

Notre recherche-action a démontré la quasi inexistence des interventions de préparation financière à la retraite, en particulier du côté des PME et des entreprises de type familial, et la nécessité d'y pallier en priorité. Une piste de solution pourrait être envisagée avec Question Retraite, un groupement public-privé à but non lucratif dont la mission principale est d'encourager et de mettre en place des activités, auprès des 25-45 ans, visant à sensibiliser les Québécois à l'importance d'assurer leur sécurité financière à la retraite. Cependant, Question Retraite constitue un service peu connu dans les régions. L'ACEF pourrait alors être un lien pour faire connaitre leurs services aux différents milieux où la préparation à la retraite est quasi inexistante. Ou encore, l'ACEF pourrait régionalement, en collaboration avec Question Retraite, organiser annuellement une session de formation sur la planification financière à la retraite. Au niveau national, nous pourrions lancer l'idée que les commissions scolaires offrent également ces formations en collaboration ou non avec Question-Retraite.

D'autre part, nous avons constaté un manque évident d'outils et d'interventions s'adressant aux personnes approchant de la retraite et n'ayant pas bénéficié de préparation financière pour cette étape de leur vie. L'ACEF Lanaudière pourrait s'engager à améliorer ses interventions par la création d'outils d'adaptation financière à la retraite pour ces personnes.

1.2. DES ACTIONS **COMPENSATOIRES ET RÉPARATRICES**

Comme nous l'avons constaté ou entendu, l'absence de préparation financière ou tout simplement une survie difficile empêchent la plupart d'arriver à la retraite avec des épargnes suffisantes. Le passage à la retraite entraîne le plus souvent un passage à des revenus plus faibles et moins protégés (de l'inflation par exemple) et à des situations de manque, de pauvreté, sinon de gêne et même de réelle misère. C'est donc dans le cadre de la lutte contre la pauvreté que doivent s'inscrire les interventions qui viendront corriger ou atténuer les effets négatifs de la retraite.

On peut par exemple envisager des actions en faveur du retour (ou du maintien) au travail quand c'est possible, au moins à temps partiel, et les bureaux de recherche d'emploi pourraient être les premiers concernés. Les employeurs pourraient être ouverts au retrait progressif. De plus en plus nombreux sont les «jeunes retraités» qui, après un ou deux ans de repos, retournent à temps partiel sur le marché du travail, pour des raisons financières, bien sûr, mais aussi par souci d'un statut social plus valorisant et pour lutter contre l'ennui. Cette main-d'œuvre «senior» est appréciée, mais parfois exploitée sans contrôle et il y aurait beaucoup à faire pour corriger certains abus de droits.

Les services de l'ACEF pourraient faire l'objet de promotion et ainsi être offerts à un plus grand nombre d'aînés éprouvant des difficultés financières. Toutefois, pour en faire davantage, des ressources supplémentaires sont nécessaires.

1.3. DES ACTIONS **INTERGÉNÉRATIONNELLES**

Même s'ils souffrent souvent de leur solitude, les aînés ne vivent pas dans un isolement complet. C'est dans le cadre familial que doivent se faire les interventions, en particulier :

- Au niveau du couple, soit pour prévenir ou mieux gérer les conflits liés à la diminution des moyens financiers, soit pour prévenir ou amortir les effets d'une séparation forcée ou de la mort du conjoint. Un meilleur soutien aux organismes œuvrant auprès de ces personnes (Carrefour d'information pour aînés, ACEF, AQDR, FADOQ, etc.) permettrait d'être mieux connus et de mieux répondre à ces situations;
- Au niveau de la famille et des descendants, enfants et petits-enfants, pour aider à amortir les pressions souvent constatées et déplorées. Le partage et l'adaptation d'outils existants permettraient une saine contractualisation des obligations mutuelles, en cas de prêt entre proches par exemple. Il faut favoriser le rayonnement des organismes impliqués dans le rapprochement intergénérations;
- Au niveau de la famille et des ascendants dans le cas d'aide proche et dite «naturelle», la mise en place de mesures fiscales est urgente pour la couverture des frais connexes entraînés et assumés par la proche aidante, ou pour l'organisation de répits réguliers.

2. TROIS CIBLES D'ACTIONS PRIORITAIRES

2.1. **LES PERSONNES SEULES** ET EN PARTICULIER **LES FEMMES SEULES**

La réalité des hommes et des femmes se retrouvant seuls à l'âge de la retraite nous est apparue fort différente. Nous avons pu dégager chez les femmes seules un grand besoin de sécurité. Plusieurs ont fait le deuil de leur maison, de leur jardin, de leurs repères, constatant leur incapacité grandissante à entretenir leur propriété. Elles se sont tournées, avec appréhension, vers des formules d'habitation où elles n'ont plus ce type de responsabilité : logement privé ou HLM pour certaines, résidences communautaires ou résidences privées pour d'autres, et cette décision a exigé d'elles un grand effort d'adaptation. Plusieurs d'entre elles vivent de prestations gouvernementales, au seuil de pauvreté, et semblent s'en accommoder avec fatalité. Par contre, elles entretiennent des liens plus soutenus avec leur entourage.

Les hommes seuls que nous avons rencontrés présentaient un portrait différent. Chez eux, nous avons remarqué une grande désorganisation financière, un endettement mal contenu. Leurs revenus, plus élevés que ceux des femmes, comportaient des pensions privées en plus des prestations. Peu enclins à demander de l'aide, ils se retrouvaient souvent dans des situations de vie très détériorées quand nous les avons rejoints. Ces hommes nous ont paru plus seuls que les femmes, entretenant difficilement des liens avec leurs proches et participant moins aux activités communautaires qui leur sont proposées.

Dans la grande majorité des cas, la retraite constitue pour les personnes seules une période des plus difficiles. Notamment, une majorité de femmes seules, disqualifiées socialement par une inaccessibilité plus forte au marché du travail, sont particulièrement victimes de pauvreté et même de manque de moyens. Majoritairement cantonnées dans des postes de travail moins rémunérés et moins sécurisés, elles auront ou ont des revenus de retraite moins élevés et ne sauraient épargner sur leurs ressources les moyens d'une retraite à la hauteur de leurs besoins et de leurs attentes. Quant à leur espérance de vie plus favorable, elle ne doit pas être confondue avec une espérance de vie en bonne santé et en autonomie complète, ce qui aggrave leurs besoins et leurs conditions de vie de retraite.

Les consultations menées dans le cadre de cette recherche-action ont largement confirmé la précarité des personnes seules et plus particulièrement des femmes aînées au plan financier et l'urgence d'y pourvoir à court et moyen terme :

- manque de préparation sérieuse à la retraite ou inaccessibilité aux programmes réservés au conjoint;
- manque de transparence dans la répartition des responsabilités financières du couple ou de la famille, du budget et de l'endettement ou des placements;
- indécision et peurs quant aux décisions à prendre comme la vente de la maison dans laquelle ils ou elles ont investi toute leur vie;
- surprise et inquiétude devant les problèmes de plus en plus sérieux de santé;
- inquiétude et même anxiété croissantes devant la perspective d'un placement du conjoint ou de la conjointe ou de sa disparition;
- obligation d'assumer un accompagnement et une aide «naturelle» des proches plus âgés et dépendants;
- pressions fortes et «chantages» affectifs des enfants et petits-enfants solliciteurs.

L'isolement des personnes seules ne fait qu'aggraver la situation et n'est pas sans provoquer un vieillissement accéléré et aux effets surtout négatifs. Un cercle vicieux s'installe rapidement, où un aspect négatif vient en renforcer un autre et inversement. On est ici loin du chant de la retraite heureuse, des projets et désirs réalisés. On est au contraire en pleine série de dépendances négatives, où vieillir ne peut ressembler qu'à une fin de vie aliénante.

C'est bien sûr en concertation avec les groupes sociaux et les familles que ce support constant et le plus souvent palliatif doit se mettre en place ou se renforcer. Les priorités d'action qui ressortent visent :

- à optimiser les dépistages et les signalements, avec la «complicité» des voisinages et de leurs acteurs au quotidien (comme les voisins, les facteurs, les services policiers, le soutien à domicile, etc.);
- à assurer les conditions efficaces d'un accueil et d'un référencement par tous les organismes concernés ou implicables;
- à fournir une aide psychologique, en plus de l'aide technique et matérielle, grâce à une écoute patiente et empathique, un support réel en cas de deuils, séparation ou abus.

Ces objectifs demandent donc des actions de sensibilisation et de formation des intervenants de première ligne en soins et services à domicile. Ces mandats devraient relever des entreprises d'économie sociale en aide domestique mais d'abord des CSS qui les organisent. Cela suppose encore là une plus grande contribution de l'État.

2.2. LES **PLUS ÂGÉS-ES**

L'avance en âge, même si elle est bien préparée et aménagée en conséquence, entraîne toujours une fragilisation et une vulnérabilité plus fortes. L'autonomie physique et mentale ou sociale, jusque là maintenue, peut être remise en cause soudainement et faire basculer dans toute une série de dépendances, plus ou moins définitives et qui vont demander de multiples interventions complémentaires. Avec les années, l'âge prend tout son poids et devient un déterminant aussi fort que la position sociale, le revenu et la scolarité par exemple.

Trois domaines sont ressortis principalement des consultations entreprises.

- La perte du conjoint, même prévue et annoncée, représente au strict plan financier un passage éprouvant : comment s'informer avec exactitude sur l'état des finances du couple et sur les ressources à prévoir désormais? Comment monter et adapter un budget personnel quand on n'en a jamais établi et qu'on a fait trop confiance à son «cher époux» ou à sa «douce moitié»? Comment rester autonome face à des enfants trop pressants et pressés? À qui faire confiance? À qui demander de l'aide?
- Les dépenses de santé qui augmentent au-delà de ce qu'on pouvait redouter et dont le règlement gruge les autres postes budgétaires ou même l'épargne. Comment connaître les régimes et couvertures disponibles et accessibles? Comment connaître mes droits quant aux services publics et à leur accessibilité? Puis-je, dois-je faire appel au privé et comment?

- La grande décision : dois-je casser maison? Ou accepter l'aide d'une proche aidante? À quelles conditions? Y a-t-il des services de maintien à domicile accessibles à mes revenus et comment le savoir? L'hypothèque inversée est-elle ma solution? Comment trouver une résidence d'accueil adéquate et où je serai soigné convenablement et protégé adéquatement? Dois-je institutionnaliser mon conjoint ou ma conjointe et qu'est-ce que ça implique financièrement?

Dans ces 3 domaines, à chacun de faire son travail, conformément à sa mission propre. Quant à elle, l'ACEF Lanaudière poursuivra sa mission et ses interventions au plan financier.

2.3. LES **AÎNÉS MIGRANTS**

Beaucoup des futurs retraités rêvent de vivre à campagne pour y vivre une retraite plus facile et plus conforme à leurs attentes longuement entretenues. Certains souhaitent ainsi vivre un retour à leurs origines régionales ou se rapprocher de la famille ou d'amis.

Ces migrations de début de retraite sont fréquentes et la région de Lanaudière offre une multitude d'occasions et d'avantages en la matière. Mais elles ne sont pas sans entraîner des décisions qui ont des effets majeurs au plan financier :

- choix de la nouvelle résidence;
- coûts de déménagement et d'installation;
- coûts de rénovation et d'hivernation;
- gestion d'épargnes assez importantes et inhabituelles, soudainement accessibles;
- aspects fiscaux;
- aspects hypothécaires et assurances;
- coûts de socialisation et d'adaptation (achat et entretien d'un 2e véhicule, frais de contact et d'entretien des relations, etc.).

Même si le choix s'avère le meilleur, il faut s'y préparer et maximiser les chances d'une bonne adaptation et d'une gestion des mauvaises surprises. En offrant une information adéquate, adaptée et aussi complète que possible, les organismes et institutions qui se préoccupent de l'accueil de ces migrants (chambres de commerce, promoteurs privés, MRC, etc.) le leur rendront d'autant plus attractif et durable.

De plus, l'efficacité de l'information dispensée repose sur son adaptation à des situations nécessairement évolutives. Les jeunes retraités prennent souvent des décisions en matière d'habitat qu'ils considèrent à tort comme définitives. Tôt ou tard, se posera à nouveau le problème d'un autre choix : logement plus petit, départ en résidence, besoins de services de proximité, coûts de transport, ressource intermédiaire ou CHSLD. Des rencontres d'information devraient être organisées pour faciliter la sélection et l'adéquation entre la demande et l'offre ainsi que l'adaptation au nouveau milieu de vie.

Force est aussi de constater que ces mouvements migratoires se font aussi de la campagne à la ville : se rapprocher des enfants et des aides disponibles (services, programmes, logements adaptés, résidences privées, hôpitaux) devient parfois une nécessité en fonction de l'évolution de l'autonomie et de l'état de santé général ou de ses perceptions. La recherche menée en 2007 par le Centre de santé et de services sociaux du nord de Lanaudière et intitulée «Vieillir en demeurant dans sa communauté rurale» reste d'une actualité brûlante et ses conclusions devraient être relues et servir d'exemples à d'autres communautés semblables, d'autant plus qu'elles dépassent largement les seuls aspects de la migration vers un territoire urbain et de la désertification des campagnes. Des activités de sensibilisation et d'information pourraient être organisées pour mettre en relief les enjeux et réalités de ces migrations qui sont parfois mal évaluées.

3. TROIS TYPES D'ACTIONS

3.1 LE **DÉPISTAGE**

La recherche-action a permis de constater à quel point les interventions sont partielles, par défaut ou tardives compte tenu des ressources disponibles. Il faut détecter le problème dès qu'il apparaît – l'idéal étant d'en prévenir l'arrivée par une démarche préventive – et avant que les dégâts soient trop importants et irréversibles. Or, dans le domaine des finances personnelles, les victimes sont souvent tentées de méconnaître la réalité et l'importance de leurs difficultés et même d'en faire une affaire personnelle, intime et confidentielle.

C'est donc tout un obstacle qu'il faut affronter pour le réduire. Ici, l'intervention de détection doit se faire auprès des divers intervenants proches et susceptibles soit de se rendre compte par eux-mêmes des difficultés, soit de recevoir des confidences de la part de la personne à risques et de proposer une référence ou une aide plus directe : voisins immédiats, famille proche, commerçants, intervenants sociaux ou médicaux à domicile, etc.

Dans le «meilleur des mondes», on devrait aussi impliquer dans cette détection les intervenants professionnels plus directement concernés par des solutions possibles : gérants de caisse ou de banques, planificateurs, courtiers en finances, placements et assurances, syndics de faillite, etc. Tous ces intervenants sont mieux placés pour connaître ou appréhender les situations à risques et suggérer une intervention directe.

Enfin, une campagne médiatisée auprès du grand public pourrait faire connaître le problème et suggérer des solutions sur le thème : ***À la retraite, vos paiements ou vos fins de mois sont difficiles, parlons-en !*** Les organismes d'intervention budgétaire pourraient jouer le rôle d'initiateur et, si nécessaire, de coordination. Mais les moyens manquent et les autres urgences font sentir leur poids : répondre avec efficacité aux demandes déjà présentées est une chose, en susciter d'autres serait irresponsable dans l'état actuel des ressources disponibles.

3.2 LA **MOBILISATION**

La recherche-action a permis de constater à quel point les interventions sont partielles, par défaut ou tardives compte tenu des ressources disponibles. Il faut ici mobiliser l'ensemble des membres de la communauté pour qu'elle assure une grande partie de la prise en charge de ces problèmes.

On pense bien sûr, à un premier niveau, aux divers intervenants sociaux, financiers, économiques, politiques, sanitaires, dont il faudra consolider et multiplier les interventions, à partir d'une prise de conscience de l'importance des difficultés financières vécues par les aînés et de leur dénuement dans la recherche de solutions. De l'information préalable à la prise en charge, en passant par la concertation, chaque organisme ou service, privé ou public, communautaire, avec ou sans but lucratif, directement ou indirectement concerné, doit être approché, informé, convaincu et mobilisé. Les rencontres organisées pour rendre compte des premiers résultats de cette recherche-action ont permis une avancée dans ce sens, même si nous avons constaté une certaine hésitation devant les décisions à prendre et les actions à mener car cela représente une surcharge que les organismes ne peuvent s'engager à assumer dans les conditions actuelles.

Mais le plus important autant que le plus efficace doit être la mobilisation de l'ensemble des membres de toutes les communautés, quartiers, villages, etc. Les difficultés vécues par nos aînés ne sauront trouver de meilleures réponses sans être portées par toute la population, dans le cadre d'une solidarité plus effective et plus serrée. Sur ce plan, le programme des MADA (Municipalités amies des aînés) pourrait servir de levier. Multiplier les interventions, ou les programmes ou affecter ou augmenter des budgets, c'est bien sûr indispensable pour pouvoir faire davantage; mais viser une prise en charge solidaire et «citoyenne», en motivant chacun pour qu'il agisse à son niveau, là où il vit et travaille, dans sa famille et ses voisinages divers, est tout aussi important. Il s'agit de créer et d'animer un mouvement d'opinion et d'action pour que la population soit plus attentive, sensible et impliquée sur la qualité de vie et de retraite des aînés. Faire, mais aussi faire faire.

3.3 LE **RÉSEAUTAGE**

La recherche-action a permis de constater à quel point les interventions sont partielles, par défaut ou tardives compte tenu des ressources disponibles. C'est à dessein que nous avons répété cette phrase introductive : elle permet en effet de résumer l'intervention nécessaire, telle qu'elle s'est imposée à nous à mesure que progressait notre démarche de recherche-action :

- une intervention globale;
- une intervention par l'ensemble des acteurs;
- une intervention précoce.

C'est par le maintien et par le renforcement permanent de réseaux d'actions et d'acteurs que nous parviendrons à l'efficacité que nous souhaitons.

Il s'agit de **trois perspectives pour agir :**

3.3.1. Relier les acteurs au lieu d'en surcharger certains, toujours les mêmes

Les intervenants, salariés, professionnels ou bénévoles, sont unanimes : nous sommes débordés, nous manquons de temps et de ressources, nous faisons du dépannage et du bricolage-patchage et nous avons le sentiment de manquer d'efficacité à terme, alors que les pressions sont très fortes pour maximiser nos «performances».

Une série d'actions nouvelles pour tenter de résoudre les multiples difficultés des aînés peut donc apparaître comme une surcharge indue et surtout impossible. Or nous avons constaté une multiplicité d'initiatives, comme l'a rappelé le tableau mentionné au précédent chapitre (voir **Annexe 7**). Isolées, pas coordonnées, peu globalisées, elles perdent de leur efficacité.

Nous pouvons quand même espérer mieux faire, mieux répartir la charge, éviter l'éparpillement des initiatives. La bonne vieille recette de la concertation reste assurément une réponse efficace à ces difficultés d'organisation. Un premier niveau de concertation réunit actuellement les acteurs de première ligne auprès des aînés. Le défi consiste à maintenir un dialogue constant avec les autres intervenants qui ne participent pas à ce premier cercle de concertation mais qui sont concernés par des aspects plus spécifiques de la condition des aînés. Pour eux, il serait donc souhaitable d'instaurer un deuxième cercle de concertation, réelle et proactive, qui ne tombe pas, comme plusieurs l'appréhendent et le constatent, dans la lourdeur de réunions improductives.

3.3.2. Tisser l'action la renforce

En amenant tous les acteurs sociaux de Lanaudière à progressivement prendre en charge les réponses nécessaires aux difficultés des aînés, dans le cadre d'une solidarité de voisinage comme d'une coordination des intervenants spécialisés déjà impliqués, c'est à une réfection progressive d'un tissu social renouvelé que nous nous attelons: pour nous ce sera à partir du thème des finances personnelles des aînés, des décisions qu'elles impliquent, des problèmes à résoudre, des détresses à soulager.

Chaque acteur renforçant l'autre, on se rapproche plus rapidement d'une solution, quand celle-ci est du niveau prévu; nous ne sommes pas assez naïfs pour croire au miracle en pensant que la mise en réseaux va éradiquer la pauvreté des aînés dans Lanaudière. À tout le moins, nous pouvons prévoir atteindre un niveau convenable de solutions aux difficultés de gestion financière des aînés.

3.3.3. Accélérer la circulation de l'information

Notre recherche-action a permis de porter un éclairage fortement révélateur sur des réalités le plus souvent cachées parce que relevant de la vie privée des individus. Ces réalités génèrent des problèmes sociaux, mais aussi des problèmes techniques, qui nous interpellent tous et appellent à réviser nos interventions pour en optimiser le potentiel de changement positif. C'est dans ce cadre de pensée que nous devons tous nous concerter sur les moyens et manières d'agir en vue de renforcer l'information mutuelle sur les problèmes à résoudre et sur les solutions à renforcer ou à inventer, en particulier pour accompagner et soutenir le travail des ressources sur le terrain. Au-delà des actions politiques visant les ministères concernés par ces problématiques, il sera sans doute utile, à cet égard, d'interpeller plus spécifiquement les conseils municipaux et leurs appareils administratifs.

AVEC LES MOYENS DU BORD

Lanaudière dispose d'un ensemble de ressources techniques, sociales, financières, publiques et communautaires, privées et lucratives. Grâce à une meilleure circulation d'informations, plus fluide, plus régulière, plus soutenue, nous pourrions envisager une forme nouvelle de maillage social avec les différents partenaires, intervenants et autres acteurs du milieu. Nous devrons réfléchir ensemble aux divers moyens de réaliser cette «réseau-lution»....

EN GUISE DE CONCLUSION ET DE PERSPECTIVES

«La recherche-action est une démarche de recherche fondamentale dans les sciences de l'homme qui naît de la rencontre entre une volonté de changement et une intention de recherche. Elle poursuit un objectif durable qui consiste à réussir un projet de changement délibéré et, ce faisant, contribuer à l'avancement des connaissances dans les sciences de l'homme. Elle s'appuie sur un travail conjoint entre toutes les personnes concernées. Elle se développe au sein d'un cadre éthique négocié et accepté par tous.»

(LIU, 1997, p.87)

Si nous reprenons ici cette citation du début, c'est bien pour rappeler que cette recherche-action vise *un changement délibéré et réussi*. Grâce aux rencontres individuelles et collectives, nous sommes parvenus à dresser un portrait aussi réaliste et «vrai» que possible des difficultés financières vécues par les aînés et les retraités. Nous avons aussi proposé une explication et une analyse de cette problématique sociale particulière, ce qui nous a permis de dégager des priorités pour agir.

Une fois la recherche-action terminée, commence la phase la plus active, la plus déterminante et la plus difficile. Difficile parce qu'il faut mobiliser toute une communauté autour de cet enjeu de lutte à la pauvreté et à l'isolement qui souvent l'accompagne. Difficile parce qu'une priorité peut entrer en compétition avec d'autres priorités : pensons à l'emploi, mais aussi à la santé et à l'éducation. Difficile parce qu'il faut intégrer un souci supplémentaire dans les actions déjà existantes. Difficile parce que s'exercent une certaine loi du silence et de la pudeur sur un sujet aussi intime et tabou. Difficile parce qu'il faudra faire des choix collectivement et donc savoir trier et dégager l'essentiel.

C'est ce «pari» que l'ACEF Lanaudière veut partager avec tous les acteurs de la communauté, pour le mieux-être de tous, quel que soit leur âge. L'équipe de l'ACEF Lanaudière exercera son mandat au meilleur de sa connaissance et de ses moyens, mais c'est toute la communauté, l'ensemble des partenaires, les acteurs publics et privés qui doivent ici se sentir interpellés.

Bibliographie

On a regroupé ici et par ordre alphabétique quelques références de documents, monographies et livres ou rapports que nous avons utilisés dans le cadre de cette recherche et dont la lecture ou l'utilisation pourraient être utiles.

AGLIETTA, Michel, BENDER, Anton, *Les métamorphoses de la société salariale*, Calmann-Lévy, Paris, 1984.

BILLETTE, V. Sous la supervision de **J.P. LAVOIE** et **N. GUBERMAN**, *D'une société exclusive à une société inclusive et plurielle. Nouvelles perspectives de solidarités en gérontologie sociale*, Cadre théorique de l'équipe Vies-Vieillissements, exclusions sociales et solidarités, CSSS-CAU Cavendish, 2008.

COLLECTIF, *Elle travaillait à Idéal Dress,* Éditions Saint-Martin, Ville Saint-Laurent, 1983.

COLLECTIF, *Vieillir en emploi,* Presses de l'Université Laval, Québec, Département des Relations industrielles, N° 46, 1991.

CARETTE, Jean, *Droit d'aînesse*, Boréal, Montréal, 2002.

CARETTE, Jean, *L'âge dort ?*, Boréal, Montréal, 1999.

CARETTE, Jean, *La retraite des babyboomers*, Guérin, Montréal, 1994.

CARETTE, Jean, *Manuel de Gérontologie Sociale*, Tome I et II, Gaétan Morin, Montréal, 1992.

CASTEL, Robert, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Fayard, Paris, 1995.

CHARPENTIER, Michèle, *Vieillir au pluriel*, PUQ, 2010.

CHARPENTIER, Michèle, QUÉNIART, Anne, *Vieilles, et après ! Femmes, vieillissement et société*, Le Remue-ménage, 2009.

CHARPENTIER, Michèle, QUÉNIART, Anne, *Pas de retraite pour l'engagement citoyen*, PUQ, 2007.

CENTRE INTERUNIVERSITAIRE DE RECHERCHE EN ANALYSE DES ORGANISATIONS, «Point sur les pensions», [En ligne], Janvier 2011, [http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2011RP-01.pdf], (Septembre 2012).

CONSEIL DES AÎNÉS, *La réalité des aînés québécois*, Les Publications du Québec, Québec, 2007.

CSSS DU NORD DE LANAUDIÈRE, *Vieillir en demeurant dans sa communauté rurale*, Joliette, 2007.

CORIAT, Benjamin, *L'atelier et le chronomètre*, Christian Bourgois, Paris, 1979.

DESCHAVANNE, Eric, TAVOILLOT, Pierre-Henri, *Philosophie des âges de la vie*, Grasset, Paris, 2007.

FAHMY, Myriam, et al., *Régénérations*, Fides, 2012.

GAULLIER, Xavier, *La deuxième carrière*. Âges, emplois, retraites. Le Seuil, Paris, 1988.

GORZ, André, *Métamorphoses du travail, quête du sens*, Galilée, Paris, 1991.

GUIBERT, Joël, *La vieillesse ouvrière*, Les cahiers du LERSCO, N°5, Nantes, 1983.

GUILLEMARD, Anne-Marie, *La retraite, une mort sociale*, Mouton La Haye, Paris, 1972.

GUILLEMARD, Anne-Marie, *La vieillesse et l'État*, PUF, Coll. Politiques, Paris, 1980.

GUILLEMARD, Anne-Marie, LÉGARÉ Jacques, ANSART, Pierre, *Entre travail, retraite et vieillesse : le grand écart*, L'Harmattan, Paris, 1995.

GUILLEMARD, Anne-Marie, *Le déclin du social,* PUF, Paris, 1986.

INSTITUT DE RECHERCHE ET D'INFORMATION SOCIO-ÉCONOMIQUE, *Note socio-économique,* «La situation financière des aîné-e-s», [En ligne], Octobre 2011, [http://www.iris-recherche.qc.ca/wp-content/uploads/2011/10/note-aine-e-s-web.pdf], (Juillet 2012).

INSTITUT DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC, «Mortalité par suicide au Québec : tendances et données récentes. (1981-2008)», [En ligne], 2010, [http://www.aqps.info/media/documents/Statistiques2010suicide.pdf] (Août 2012).

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Travail et rémunération*, «certaines conditions économiques des travailleurs québécois âgés de 50 ans et plus à l'aube de la retraite.», [En ligne], Juin 2012, [http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf2012/Conditions_economiques_travailleurs.pdf], (Août 2012).

LAVILLE, Jean-Louis, *Une troisième voie pour le travail*, Desclée de Brouwer, Paris, 1999.

LAVILLE, Jean-Louis, et al, *Vers un nouveau contrat social*, Desclée de Brouwer, Paris, 1996.

LEFRANÇOIS, Richard, *Les nouvelles frontières de l'âge,* Presses de l'Université de Montréal, 2004.

LIZÉE, Ruth-Rose, *Revue vie économique,* «Les femmes et la retraite», [En ligne], 2009, [http://www.eve.coop/?a=105], (octobre 2013).

LIU, Michel, *Fondements et pratiques de la recherche-action***,** L'Harmattan, Paris, 1997.

MARQUIÉ, Jean-Claude, *Le travail au fil de l'âge*, Octarès, Toulouse, 1995.

MÉDA, Dominique, *Le travail, une valeur en voie de disparition* Aubier, Paris, 1995.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS, *Les aînés du Québec : Vieillir et vivre ensemble,* [En ligne], 2012, [http://aines.gouv.qc.ca/documents/politique-vieillir-et-vivre-ensemble.pdf], (août 2012).

PHILIBERT, Michel, *L'échelle des âges***,** Le Seuil, Paris, 1968.

PLAMONDON, Louis et Gilles, CARETTE, Jean, *Les enjeux après cinquante ans***,** Robert Laffont, Paris, 1984.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC, «Régime des rentes du Québec : Statistiques de l'année 2011», [En ligne], 2012, [http://www.rrq.gouv.qc.ca/SiteCollectionDocuments/www.rrq.gouv.qc/Francais/publications/regime_rentes/statistiques/statistiques_rrq_2011.pdf], (Décembre 2012).

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC, «Faits saillants du Sondage auprès de travailleurs québécois sur l'épargne en vue de la retraite.», [En ligne], Octobre 2010, [http://www.rrq.gouv.qc.ca/SiteCollectionDocuments/www.rrq.gouv.qc/Francais/publications/etudes/sondage_faits_saillantsQR_2010.pdf], (Août 2012).

RELAIS-FEMMES, «La retraite : Guide d'information pour les femmes à faible revenu.», [En ligne], 2012, [http://www.relais-femmes.qc.ca/files/GuideRetraite2012-11.pdf], (Décembre 2012).

Revue ESPRIT, *L'avenir du travail***,** Paris, août 1995.

Revue ESPRIT, *Vers une société de pluriactivité ?***,** Paris, décembre 1995.

Revue ESPRIT, *L'avenir à reculons*, Paris, octobre 1999.

RIFKIN, Jeremy, *La fin du travail,* Montréal, Boréal, 1996.

SHAÏKEN, Harley, *Le travail à l'envers*, Flammarion, Paris, 1986.

STATISTIQUE CANADA, *La population canadienne en 2011 âge et sexe* [en ligne], Mai 2012, [http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-311-x/98-311-x2011001-fra.cfm], (16 septembre 2012).

STATISTIQUE CANADA, *Direction des études analytiques: documents de recherche,* «Taux de remplacement du revenu chez les aînés au Canada : l'effet du veuvage et du divorce.», [En ligne], Juin 2012, [http://www.statcan.gc.ca/pub/11f0019m/11f0019m2012343-fra.pdf], (Août 2012).

STATISTIQUE CANADA, «Quelle est l'incidence de la faillite personnelle sur la planification de la retraite?», [En ligne], 21 avril 2011,[http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2011001/article/11431-fra.pdf], (Juillet 2012).

STATISTIQUE CANADA, *L'emploi et le revenu en perspective,* «Prendre sa retraite avec des dettes», [En ligne], 27 avril 2011, [http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/2011002/article/11428-fra.htm], (Juillet 2012).

STATISTIQUE CANADA, *Perspective,* «Le point sur le suplément de revenu garanti», [En ligne], Juillet 2009, [http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/2009107/pdf/10906-fra.pdf], (Août 2012).

TOURAINE, Alain, *Production de la société***,** Le Seuil, Paris, 1973.

TREMBLAY, Diane-Gabrielle, *Une culture de retraite : vers un nouveau management des âges et des temps sociaux*, PUQ, Montréal, 2007**.**

LES ANNEXES

I – PROFIL SOCIO-ÉCONOMIQUE DE LA PARTICIPANTE OU DU PARTICIPANT

Âge de la participante ou du participant : ..... ans

Sexe : ☐ H ☐ F

Depuis combien d'années touchez-vous des revenus de retraite (RRQ, Sécurité de la vieillesse, Supplément de revenu garanti)? ..... années

Occupation avant la retraite : .....

Occupation de la conjointe ou du conjoint avant la retraite : .....

Type de ménage :

☐ Couple

☐ Personne vivant seule (précisez): ☐ Célibataire
☐ Veuve, veuf
☐ Divorcée, divorcé

☐ Autre (multi-générationnel, colocation, etc.): .....

Municipalité actuelle de résidence : .....

Revenu actuel du ménage :

☐ moins de 17 000$ ☐ entre 17 000$ et 24 999$
☐ entre 25 000 et 34 999$ ☐ entre 35 000$ et 44 999$
☐ entre 45 000$ et 54 999$ ☐ 55 000$ et plus

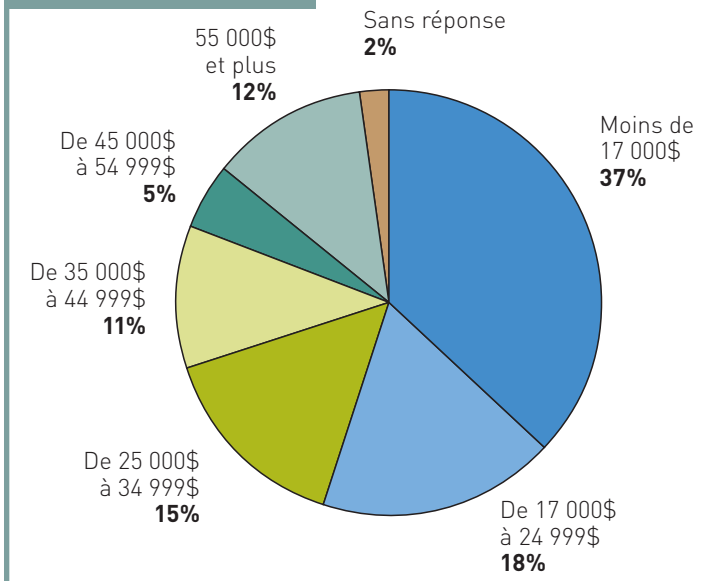
Autre information pertinente :

.....

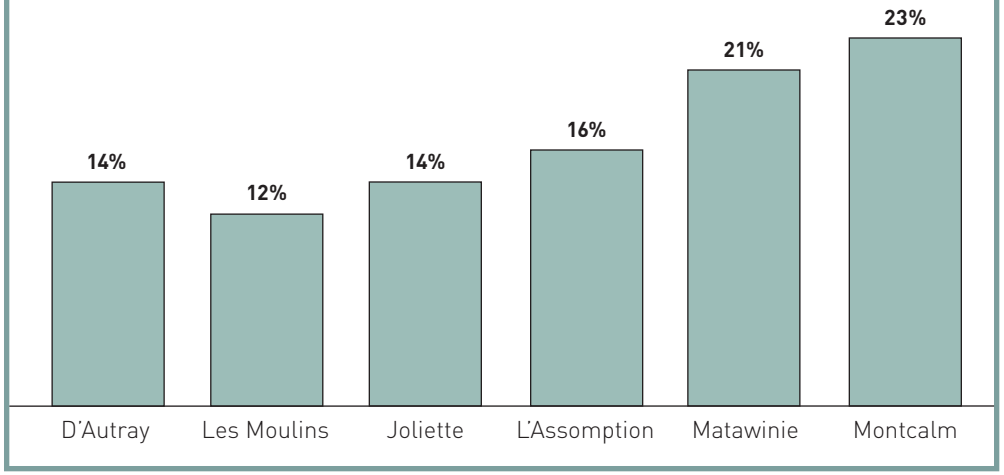
.....

2 – TABLEAUX DU PROFIL ÉCONOMIQUE

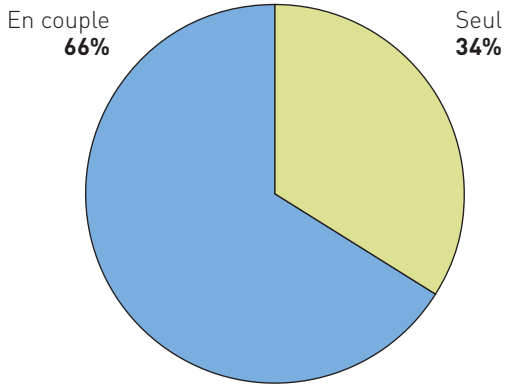
Revenu annuel familial



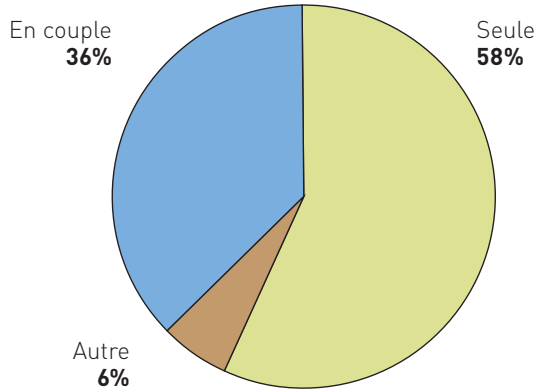
Répartition des participants par MRC, en pourcentage



Type de ménage – Hommes



Type de ménage – Femmes



Note
Les personnes célibataires, veuves ou divorcées, sont regroupées dans la catégorie «seul-e». Les personnes qui vivent dans des maisons multigénérationnelles ou en colocation sont regroupées dans la catégorie «autre».

3 – HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

THÈME 1
ADAPTATION FINANCIÈRE

CONTEXTE 1
La retraite représente un constant défi d'adaptation à une nouvelle réalité financière, elle-même changeant au fil des ans.

Hypothèses 1A
Les aînés qui n'ont pas eu accès à une formation de préparation à la retraite sur les enjeux financiers prennent davantage des décisions qui les pénalisent.

Hypothèse 1B
Les périodes de transition de la retraite suscitent une anxiété qui perturbe le discernement et peut conduire à des décisions inappropriées (ex. : vente de la maison, déménagement en résidence, voyages, gros achats...) qui ont des impacts sur la situation financière.

Hypothèse 1C
Les aînés mesurent mal les coûts qu'ils devront rencontrer pour leurs besoins dans le domaine de la santé.

THÈME 2
DIFFICULTÉS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES

CONTEXTE 2A
Des changements rapides ont eu lieu dans les dernières décennies, dans la manière pour le gouvernement et les institutions d'offrir des services aux citoyens.

Hypothèse 2A-1
Les personnes aînées peu scolarisées, mal à l'aise face au fonctionnement administratif complexe, méconnaissent les mesures et programmes existants, y recourent moins et sont privées des bénéfices de ces programmes ou s'adressent à des services professionnels onéreux pour y avoir accès.

Hypothèse 2A-2
Les nouvelles technologies constituent une barrière significative pour plusieurs aînés, les décourageant dans leurs démarches et les privant d'informations et de services auxquels ils auraient droit.

CONTEXTE 2B
En matière de consommation, certaines pratiques commerciales agressives ciblent désormais spécifiquement la clientèle des aînés.

Hypothèse 2B
La clientèle aînée est plus vulnérable devant les pratiques commerciales qui la ciblent.

THÈME 3
DIFFICULTÉS RELATIONNELLES : PROCHES ET ARGENT

CONTEXTE 3A
Certains aînés sont sollicités par leurs proches pour les soutenir financièrement.

Hypothèse 3A
La dimension émotive des demandes d'aide financière des proches entraîne une réponse mal ajustée à ces demandes, ce qui crée une pression supplémentaire sur le budget des ménages aînés.

CONTEXTE 3B
La perte (séparation ou décès) d'un conjoint entraîne une période de désorganisation financière.

Hypothèse 3B
Plusieurs personnes aînées sont mal préparées face à la perte (séparation ou décès) d'un conjoint et ont besoin d'un soutien personnalisé pour traverser cette situation.

4A – GUIDE D'ENTREVUE RENCONTRES AVEC LES PERSONNES AÎNÉES

Introduction

Mot de bienvenue et remerciements pour leur participation
Demande d'indiquer leur nom sur le carton
Brève présentation de la recherche : origine, objectifs, participant(e)s...
Profil de participant et formulaires de consentement
Quelques consignes pour prendre la parole
Tour de table de présentation
Déroulement de la rencontre

THÈME 1: ADAPTATION FINANCIÈRE SPÉCIFIQUE À LA RETRAITE

CHANGEMENTS DANS LES REVENUS (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :

- Adaptation au changement à la baisse OU à la hausse
- Réorganisation dans le budget (finances): REÉR, placements, pension de travail
- 2 phases à la retraite: les premières années «hop la vie», ensuite «déclin» (veuvage, -$, - santé, etc.)
- Changement du rythme de consommation

Solutions/trucs/propositions:

CHANGEMENTS DANS LES DÉPENSES (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :

- Changement dans postes budgétaires (pointes de tarte)
- + Soins de santé
- + Loisirs
- + Achats de services (entretien de la maison, repas, soins de santé à domicile)
- - Frais liés au travail
- - Maison payée

Solutions/trucs/propositions:

CHOIX DE VIE (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :

- Habitat: vendre la maison, achat chalet, RPA, Sud, condo...
- Travail et implication sociale: petits boulots, bénévolat, chômage qui annonce la mise à la retraite!
- École: études, mise à contribution du patrimoine, des épargnes...
- Famille

Solutions/trucs/propositions:

ENDETTEMENT (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :

- Recours au crédit ... familial (dépendance envers les enfants ou l'inverse)
- Retards dans les comptes courants
- Problèmes avec le fisc (cumul de petits boulots)
- Coût de la vie, inflation
- Pression de la société de consommation
- Faillite

Solutions/trucs/propositions:

IMPACTS SUR LA VIE SOCIALE (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :

- Repli OU ouverture
- Exclusion OU intégration sociale
- Perte d'amis en lien avec le travail / Nouveaux réseaux d'amis, intégration sociale
- Jeu
- Stress et dépression MAIS possibilité de rebondissement après la tempête!

Solutions/trucs/propositions:

THÈME 2: **DIFFICULTÉS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES**

LES OBSTACLES BUREAUCRATIQUES (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- Accessibilité (dans tous les sens du mot)
- Accueil rébarbatif
- Attentes diverses
- Rapport de pouvoir

Solutions/trucs/propositions:

DROITS ET INFORMATION (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- L'ignorance des droits
- L'absence d'information adéquate
- Les peurs liées à l'administration

Solutions/trucs/propositions:

LA LANGUE (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- La barrière de la langue (français, anglais)
- La barrière du langage (vocabulaire, phrases longues...)
- L'absence de traduction ou de traducteurs

Solutions/trucs/propositions:

L'INFORMATIQUE (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- L'ignorance de l'informatique de base
- Absence de formation de base ou d'accès à l'internet
- Aisance avec les services informatisés (ex.: guichets automatiques, répondeurs à clavier)

Solutions/trucs/propositions:

LES CONDITIONS-OBSTACLES (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- Perte ou absence de documents
- Intransigeance des fonctionnaires
- Absence de supports divers et d'aide dans l'environnement immédiat (voisinage ou famille)
- Les professionnels en mal de contrats
- Les pressions au silence du milieu familial

Solutions/trucs/propositions:

LES ARNAQUES ET LA PUBLICITÉ (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- Les pièges des publicités et des vendeurs itinérants («achetez maintenant et payez plus tard», «nous payons les taxes», la petitesse des caractères des contrats)
- L'ignorance des délais et des formes de recours
- Les fausses gratuités
- Les appels à la générosité financière avec manipulation

Solutions/trucs/propositions:

LE BAGAGE PERSONNEL (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- L'illettrisme ou la faible scolarité
- La personnalité (impulsivité, réactions...)
- Les idées erronées

Solutions/trucs/propositions:

THÈME 3: **DIFFICULTÉS RELATIONNELLE, AFFECTIVES ET ÉMOTIONNELLES**

LE VEUVAGE ET/OU SÉPARATION INVOLONTAIRE (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
Avant le décès, répartition des tâches et responsabilités financières
Échanges sur le sujet (Fréquents? Complets? Faciles?)
Démarches de procurations, de mandats, de testaments?

Après le décès, les démarches : accès aux comptes, aux papiers, aux dossiers au domicile et ailleurs, les procurations, le testament, les assurances, les comptes à payer, les factures (abonnements, paiements mensuels, etc.), les impôts, les pensions ...

Les difficultés administratives ou bureaucratiques ou réglementaires: la perte ou l'absence de document, l'intervention d'un tiers aidant, les délais imprévus ou indus, les erreurs, les méconnaissances et les incompréhensions

Solutions/trucs/propositions:

LES PROCHES (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
Les enfants: demandes pour les études, le logement, un dépannage, un endossement...
Intervention intempestive dans la gestion des finances

Les parents: demande pour soins de santé ou autres

Répercussion des demandes des proches sur les finances

Animation : Transcrire les réponses au tableau flip-flop. Valider l'occurrence et la gravité du problème.

Solutions/trucs/propositions:

CONCLUSION :

- Récupérer le profil de la participante ou du participant
- Évaluation de la rencontre
- Remerciements d'avoir participé
- Prix de présence

Solutions/trucs/propositions:

4B – GUIDE D'ENTREVUE AVEC LES INTERVENANTS-ES

Date de la rencontre : .....

Intervenants-es : .....

Animatrices : .....

Présentation du projet: origine, déroulement, but
Prévision du nombre d'ateliers intervenants-es ET aînés-es
Mettre les intervenants-es en contexte par rapport aux autres
Objectifs de la rencontre: partage des difficultés ET des solutions
Tour de table: type de travail, quels aînés-es côtoient-ils dans le cadre de leur travail, quel contexte

THÈME 1: ADAPTATION FINANCIÈRE SPÉCIFIQUE À LA RETRAITE

CHANGEMENTS DANS LES REVENUS

Solutions/trucs/propositions:

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- Adaptation au changement à la baisse
- Adaptation au changement à la hausse
- Réorganisation dans le budget (finances): REÉR, placements, pension de travail
- 2 phases à la retraite: les premières années «hop la vie», ensuite «déclin» (veuvage, -$, - santé, etc)
- Changement du rythme de consommation

CHANGEMENTS DANS LES DÉPENSES (Tour de table)

Solutions/trucs/propositions:

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- Changement dans postes budgétaires (pointes de tarte):
- + Soins de santé
- + Loisirs
- + Achats de services (entretien de la maison, repas, soins de santé à domicile)
- - Frais liés au travail
- - Maison payée

CHOIX DE VIE (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- Habitat: vendre la maison, achat chalet, RPA, Sud, condo...
- Travail et implication sociale: petits boulots, bénévolat, chômage qui annonce la mise à la retraite!
- École: études, mise à contribution du patrimoine, des épargnes...
- Famille

Solutions/trucs/propositions:

IMPACTS SUR LA VIE SOCIALE (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- Repli OU ouverture
- Exclusion OU intégration sociale
- Perte d'amis en lien avec le travail / Nouveaux réseaux d'amis, intégration sociale
- Jeu
- Stress et dépression MAIS possibilité de rebondissement après la tempête!

Solutions/trucs/propositions:

Endettement (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- Recours au crédit ... familial (dépendance envers les enfants ou l'inverse)
- Retards dans les comptes courants
- Problèmes avec le fisc (cumul de petits boulots)
- Coût de la vie, inflation
- Pression de la société de consommation
- Proposition de consommateur, dépôt volontaire, faillite

Solutions/trucs/propositions:

THÈME 2: **DIFFICULTÉS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES**

LES OBSTACLES BUREAUCRATIQUES (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- Accessibilité (dans tous les sens du mot)
- Accueil rébarbatif
- Attentes diverses
- Rapport de pouvoir

Solutions/trucs/propositions:

DROITS ET INFORMATION (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- L'ignorance des droits
- L'absence d'information adéquate
- Les peurs liées à l'administration

Solutions/trucs/propositions:

LES CONDITIONS-OBSTACLES (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- Perte ou absence de documents
- Intransigeance des fonctionnaires
- Absence de supports divers et d'aide dans l'environnement immédiat (voisinage ou famille)
- Les professionnels en mal de contrats
- Les pressions au silence du milieu familial

Solutions/trucs/propositions:

L'INFORMATIQUE (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
- L'ignorance de l'informatique de base
- Absence de formation de base ou d'accès à l'internet
- Aisance avec les services informatisés (ex.: guichets automatiques, répondeurs à clavier)

Solutions/trucs/propositions:

LES ARNAQUES ET LA PUBLICITÉ (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :

- Les pièges des publicités et des vendeurs itinérants («achetez maintenant et payez plus tard», «nous payons les taxes», la petitesse des caractères des contrats)
- L'ignorance des délais et des formes de recours
- Les fausses gratuités
- Les appels à la générosité financière avec manipulation

Solutions/trucs/propositions:

LE BAGAGE PERSONNEL (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :

- L'illettrisme ou la faible scolarité
- La personnalité (impulsivité, naïveté, réactions...)
- Les idées erronées

Solutions/trucs/propositions:

LA LANGUE (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :

- La barrière de la langue (français, anglais)
- La barrière du langage (vocabulaire, phrases longues...)
- L'absence de traduction ou de traducteurs

Solutions/trucs/propositions:

THÈME 3: **DIFFICULTÉS RELATIONNELLE, AFFECTIVES ET ÉMOTIONNELLES**

LE VEUVAGE ET/OU SÉPARATION INVOLONTAIRE (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
Avant le décès, répartition des tâches et responsabilités financières
Échanges sur le sujet (Fréquents? Complets? Faciles?)
Démarches de procurations, de mandats, de testaments?

Après le décès, les démarches : accès aux comptes, aux papiers, aux dossiers au domicile et ailleurs, les procurations, le testament, les assurances, les comptes à payer, les factures (abonnements, paiements mensuels, etc.), les impôts, les pensions ...

Les difficultés administratives ou bureaucratiques ou réglementaires: la perte ou l'absence de document, l'intervention d'un tiers aidant, les délais imprévus ou indus, les erreurs, les méconnaissances et les incompréhensions

Solutions/trucs/propositions:

LES PROCHES (Tour de table)

VALIDATION DE CERTAINS FACTEURS :
Les enfants: demandes pour les études, le logement, un dépannage, un endossement...

Intervention intempestive dans la gestion des finances

Les parents: demande pour soins de santé ou autres

Répercussion des demandes des proches sur les finances

Solutions/trucs/propositions:

CONCLUSION :
- Récupérer le profil de l'intervenant-e
- Évaluation de la rencontre
- Distribution feuille promotion projet

Solutions/trucs/propositions:

5 – SONDAGE

Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour remplir ce questionnaire.
Ces renseignements demeureront confidentiels.

1. ☐ Femme ☐ Homme

2. Âge: .....

3. ☐ Propriétaire ☐ Locataire ☐ Autres: .....

4. Vivez-vous seul-e? ☐ OUI ☐ NON

5. Lieu de résidence: .....

6. Le passage à la retraite entraîne des changements dans les revenus et les dépenses des personnes aînées. Certaines d'entre elles ne sont pas suffisamment préparées à faire face à ces changements.

Dans votre situation :
Aviez-vous encore des dettes lors de votre passage à la retraite?

☐ OUI (précisez) : ☐ NON je n'avais aucune dette

- ☐ l'hypothèque
- ☐ des cartes de crédit
- ☐ un prêt-auto
- ☐ un endossement pour un membre de la famille
- ☐ et j'ai dû faire faillite ou m'inscrire au Dépôt volontaire

7. Depuis que vous êtes à la retraite, dans laquelle ou lesquelles de ces dépenses avez-vous eu à couper pour «arriver»?

☐ La nourriture ☐ Les voyages ☐ Les loisirs
☐ Les cadeaux ☐ Le logement ☐ Les médicaments (soins de santé)

8. Les dépenses reliées à votre santé sont-elles trop élevées pour votre budget?

☐ OUI, et ☐ NON

- ☐ je dois me priver dans autres choses pour les payer
- ☐ je me passe d'équipements, de traitements ou de certains médicaments
- ☐ mes enfants m'aident à payer

9. Avez-vous peur de manquer d'argent?

☐ OUI ☐ NON

Expliquez: .....
.....
.....

10. Les jeux d'argent font-ils partie de votre vie (vidéo loteries, casino, poker, ou autre) ? (Cochez la situation qui représente le plus votre réalité)

☐ OUI (précisez) : ☐ NON je ne joue jamais

- ☐ une fois par année
- ☐ une fois par semaine
- ☐ plusieurs fois par semaine
- ☐ une fois par mois
- ☐ 2 ou 3 fois par mois

11. À l'occasion, on traite les 55-70 ans de «génération sandwich», ayant parfois à répondre aux besoins de leurs enfants devenus adultes et aux besoins de leurs parents vieillissants. Dans votre situation:
Depuis que vous êtes à la retraite, avez-vous accepté d'aider financièrement un enfant devenu adulte (demande d'endossement, paiement de factures, besoin urgent d'argent, retour à la maison suite séparation ou autre problème)?

☐ OUI ☐ NON

Si OUI, devez-vous alors vous priver sur vos propres dépenses?

☐ OUI ☐ NON

12. Depuis que vous êtes à la retraite, avez-vous dû aider financièrement un de vos parents?

☐ OUI ☐ NON

Si oui, a) pour quel type de dépenses? .....

b) Avez-vous dû alors vous priver sur vos propres dépenses?

☐ OUI ☐ NON

13. Devez-vous recourir à vos enfants ou vos parents pour boucler votre budget?

☐ OUI, régulièrement ☐ OUI, occasionnellement ☐ NON, jamais

14. Votre enfant (ou vos enfants) a-t-il tendance à intervenir dans la gestion de vos avoirs (vente de la maison, rythme auquel vous dépensez vos épargnes, etc.)?

☐ OUI ☐ NON ☐ Je n'ai pas d'enfant

Vous avez des commentaires?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

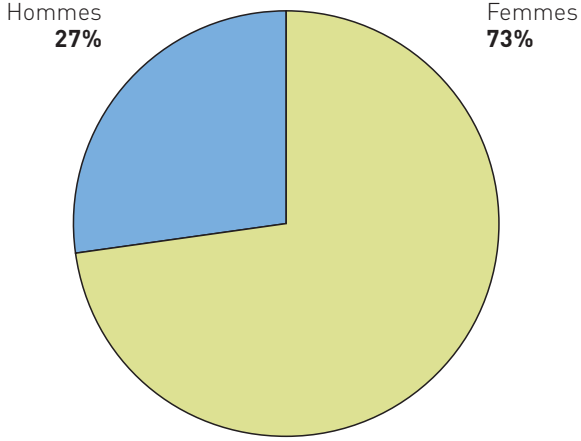
Si vous désirez nous rencontrer individuellement, téléphonez-nous au:
450 756-1333 ou au **1 866 414 1333**.

CHARGÉES DE PROJET:
Hélène Arsenault et
Catherine L'Heureux Savoie

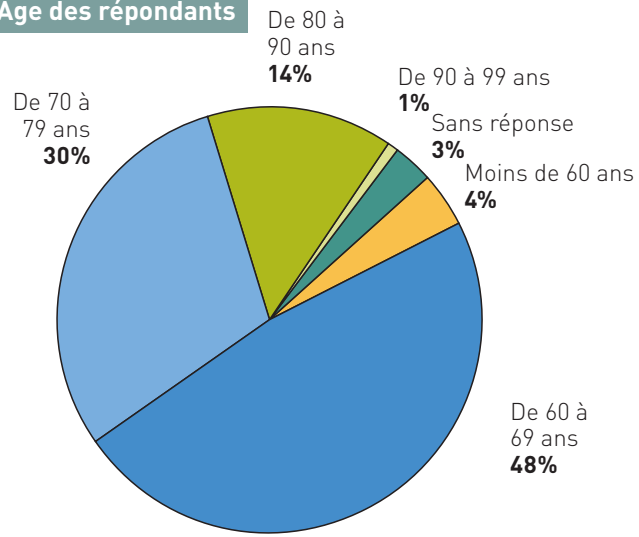
Merci de votre collaboration !

6 – TABLEAUX DU SONDAGE

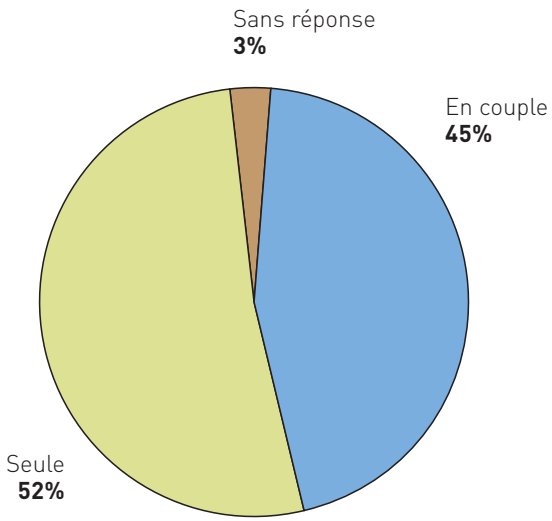
Pourcentage d'hommes et de femmes



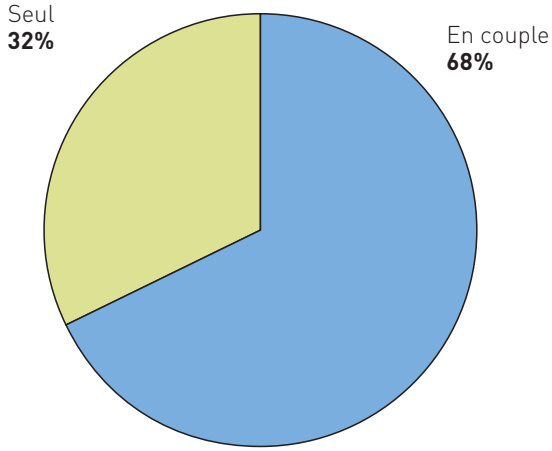
Âge des répondants



Type de ménage – Femmes

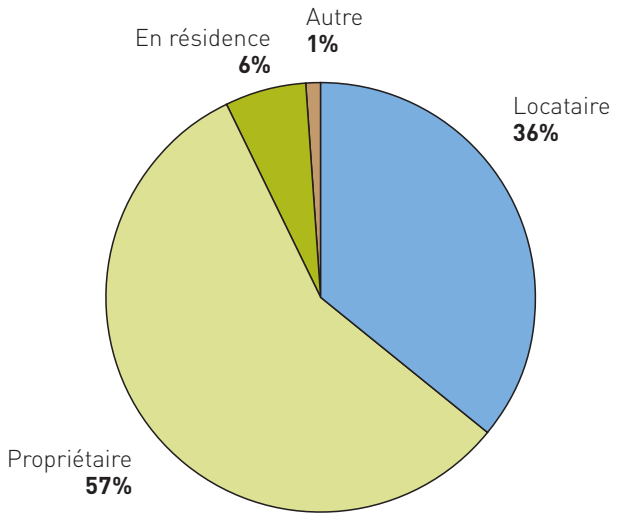


Type de ménage – Hommes

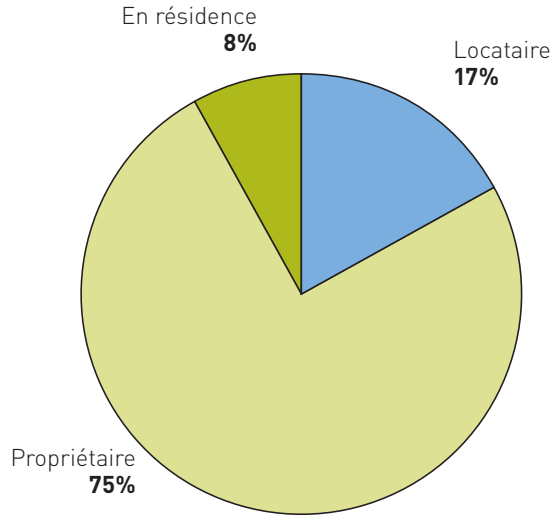


Note
Les personnes célibataires, veuves ou divorcées, sont regroupées dans la catégorie «seul-e».

Situation de résidence – Femmes

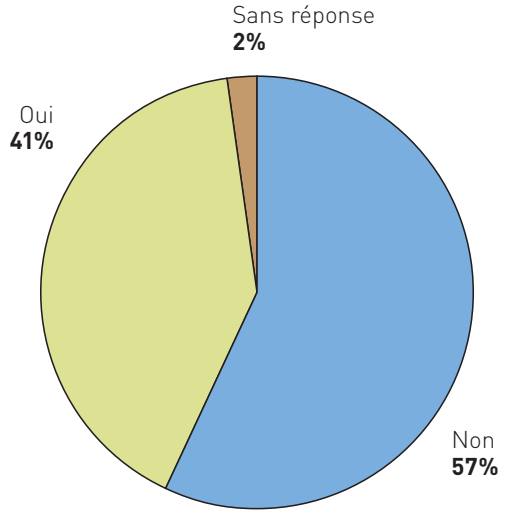


Situation de résidence – Hommes

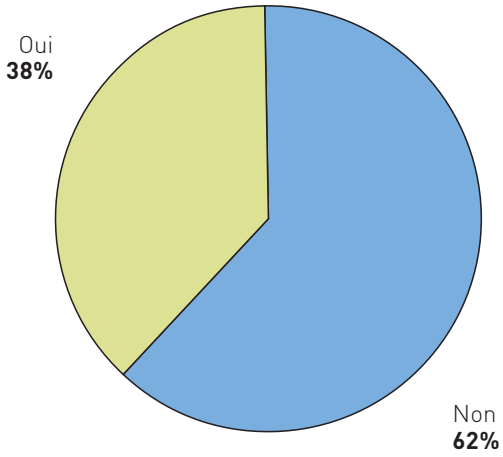


Note
Les personnes qui vivent dans des maisons multigénérationnelles ou en colocation sont regroupées dans la catégorie «autre».

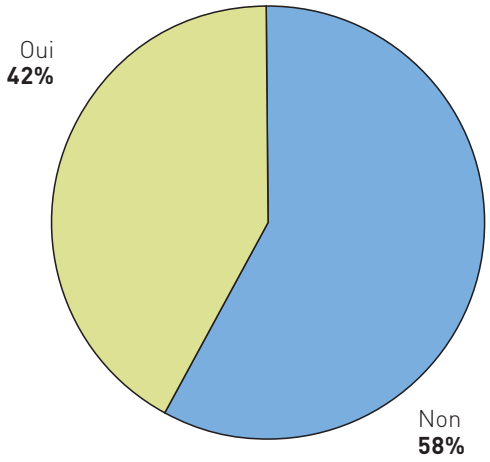
Avez-vous peur de manquer d'argent?



Avez-vous déjà aidé financièrement un enfant adulte?



Avez-vous dû vous priver pour aider financièrement un enfant adulte?



7 – ACTEURS ET TYPES D'INTERVENTIONS AUPRÈS DES PERSONNES AÎNÉES DANS LANAUDIÈRE

	Réseau public – santé et services sociaux	Organismes aînés	Organismes communautaires et secteur parapublic
Maintien à domicile : soins de santé (psychologique et physique)	CLSC		
Maintien à domicile : popote, transport, travaux légers, ménage, aide à l'autonomie	CLSC	CIA – Les amis Lamater	Coop MAD
Aide aux démarches (service de la santé)		CIA – Les amis Lamater	
Information/sensibilisation/ défense de droits/ prévention/conférences	Comité des usagers du CSSS; ASSS; CRDL; centres de jour	FADOQ; ADQR; CIA; DIRA; COMPA; Université du 3e âge L'Assomption; La maison des aînés; ARRA; Groupes entraide et amitié	Soutien communautaire en logement social; APH; ACEF; CAB; Centres de femmes; Réseaux des proches aidants; L'APPUI; Action dignité Lanaudière; Société Alzheimer Lanaudière; CSML; Pleins droits Lanaudière; Projet Vieillir en demeurant dans sa communauté rurale
Formation préparation à la retraite		FADOQ	
Dépannage/urgence			Groupes entraide et amitié; ACEF; SSVP; Banques de dépannage alimentaire; CSML; CAB
Accompagnement : formulaires, demandes de programme, démarches diverses	CLSC, Centres de jour; Comité des usagers du CSSS	CIA; DIRA; ARRA	ACEF; CAB; Soutien en logement social; Action dignité Lanaudière; CSML; Pleins droits Lanaudière; DIRA
Accompagnement des personnes: solitude, écoute, réseautage, autonomisation		Parrainage civique Lanaudière; les amis Lamater; CAB; Albatros 14; La maison des aînés; Soutien communautaire en logement social; Groupe entraide et amitié	Centres de femmes; Société Alzheimer Lanaudière; Aux couleurs de la vie; Réseaux des proches aidants; CAB; L'APPUI; APH; Groupes entraide et amitié; Coop MAD; CSML; Projet Vieillir en demeurant dans sa communauté rurale; CPSL
Référencement et réseautage entre intervenants	CLSC; Centres de jour; Centre de réadaptation en dépendances de Lanaudière	FADOQ; AQDR; CIA; Les amis Lamater; Les amis des aînés; DIRA	ACEF; l'APPUI, APH, CAB, Coop MAD, Soutien en logement social; Société Alzheimer Lanaudière; Projet Vieillir en demeurant dans sa communauté rurale

	Secteur des finances	Secteur politique	Secteur privé	Réseau public – autres	
					Maintien à domicile : soins de santé (psychologique et physique)
					Maintien à domicile : popote, transport, travaux légers, ménage, aide à l'autonomie
		Députés			**Aide aux démarches (service de la santé)**
				Services de police	**Information/sensibilisation/ défense de droits/ prévention/conférences**
	Institutions financières		Planificateurs financiers; grandes entreprises	CARRA; Question Retraite	**Formation préparation à la retraite**
		Députés		Services de police; Chevaliers de Colomb, Les anciens vétérans; Clubs optimiste; Municipalités	**Dépannage/urgence**
		Députés			**Accompagnement : formulaires, demandes de programme, démarches diverses**
				Services de police: Programme PAIR Programme RAPPID'OR	**Accompagnement des personnes: solitude, écoute, réseautage, autonomisation**
		Députés		Services de police; Municipalités	**Référencement et réseautage entre intervenants**

	Réseau public – santé et services sociaux	Organismes aînés	Organismes communautaires et secteur parapublic
Actions de représentation politique	ASSS	FADOQ, AQDR, CIA, Université 3e âge, TAL	ACEF, Centres de femmes, Action dignité Lanaudière; APH; GALOP; Projet Vieillir en demeurant dans sa communauté rurale; Coop MAD, CSML
Loisirs et animations	Centres de jour	FADOQ; Les amis Lamater; La maison des aînés; Services amitié L'Assomption; Groupes entraide et amitié; AQDR	Centres de femmes; Société Alzheimer Lanaudière; Groupes entraide et amitié; Aux couleurs de la vie; Réseaux des proches aidants, APH; CAB
Formations	ASSS; CRDL	Université du 3e âge; FADOQ; DIRA; AQDR	CAB; Action dignité Lanaudière, Société Alzheimer Lanaudière; GALOP; Projet Vieillir en demeurant dans sa communauté rurale, Coop MAD; CPSL
Habitation			GALOP; Pavillon Harmonie
Transport : pour plus d'autonomie et conserver un réseau	Transport adapté dans toutes les MRC		Transport bénévole: les CAB; APH
Aide à la réadaptation aux dépendances	CRDL		Le RÉSEAU; UNIATOX
Aide aux finances personnelles			ACEF

	Secteur des finances	Secteur politique	Secteur privé	Réseau public – autres	
		Députés		Municipalités	**Actions de représentation politique**
				Municipalités	**Loisirs et animations**
				Services de police: aînés-avisés	**Formations**
				Municipalités	**Habitation**
					Transport : pour plus d'autonomie et conserver un réseau
					Aide à la réadaptation aux dépendances
	Institutions financières		Conseillers fiscaux; syndics		**Aide aux finances personnelles**

SIGLES

ACEF: Association coopérative d'économie familiale
APH: Association des personnes handicapées
AQDR: Association québécoise des droits des personnes retraitées et préretraitées
ARRA: Accès aux ressources pour le respect des personnes aînées
ASSS: Agence de la santé et des services sociaux
CAB: Centre d'action bénévole
CARRA: Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
CIA: Carrefour d'information pour aînés
CLSC: Centre local de services communautaires
Coop MAD: Coopérative de maintien à domicile
CPSL: Centre de prévention du suicide de Lanaudière
CRDL: Centre de réadaptation en dépendances
CSML: Coopérative de services multiples de Lanaudière
CSSS: Centre de santé et de services sociaux
DIRA: Dénoncer, informer, référer, accompagner
FADOQ: Fédération de l'Âge d'or du Québec
GALOP: Groupe d'aménagement de logements populaires de Lanaudière
MRC: Municipalité régionale de comté
SSVP: Société St-Vincent-de-Paul
TAL: Table des aînés et des aînées de Lanaudière

8 – CALENDRIER DES RENCONTRES DE CONCERTATION DU PROJET « MON ARGENT, MES DROITS: VIEILLIR SANS PERDRE SES VALEUR$ »

MRC	Date	Nombre d'invités	Nombre de présences
L'Assomption	Mardi le 19 février 2013	27	12
Matawinie	Mardi le 26 février 2013	29	7
Montcalm	Jeudi le 28 février 2013	21	9
Joliette	Mardi le 12 mars 2013	31	19
D'Autray	Mardi le19 mars 2013	31	9
Les Moulins	Jeudi le 21 mars 2013	24	15
	TOTAL	**163**	**71**

ACEF Lanaudière
200, rue De Salaberry, bureau 124
Joliette (Québec) J6E 4G1
450 756-1333 / 1 866 414-1333
aceflanaudiere@consommateur.qc.ca
www.consommateur.qc.ca/acef-lan/index.php

L'ACEF LANAUDIÈRE EST MEMBRE DE L'UNION DES CONSOMMATEURS