

Rapport

Laval – 12 mars 2019



Tirer des leçons des expériences des personnes âgées immigrantes

Table-ronde des organismes lavallois desservant les
personnes âgées immigrantes

12 mars 2019

Centre communautaire St-Joseph, Chomedey, Laval.

Document produit le 25 mars 2019 par Julien Simard et Shari Brotman.

Table des matières

- Remerciements et partenaires (3)
- Introduction (4)
- Présentation de Pascual Delgado (6)
- Notes des discussions (23)
- Contact (29)

Remerciements et partenaires

Merci d'abord à toutes les participant.e.s à cette table-ronde pour votre implication et votre intérêt pour ces enjeux importants.

- L'équipe de recherche

Shari Brotman (McGill School of Social Work) – chercheuse principale

Julien Simard (INRS-UCS) – coordination et animation

Pascual Delgado (ACCÉSS) – collaborateur et animation

Denis Dubé (McGill School of Social Work) - prise de notes

Julie Bruneau (UQAM) - prise de notes

Kharoll-Ann Souffrant (McGill School of Social Work) - prise de note

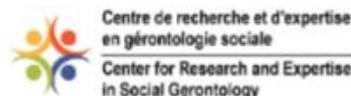
Ash Lowenthal (McGill School of Social Work) - animation

- Les partenaires

Nous aimerions remercier chaleureusement Pascual Delgado (ACCÉSS) et Carole Charvet (Carrefour d'intercultures de Laval) pour leur précieux conseils et pour leurs incalculables contributions à l'organisation de cet évènement.



- Bailleurs de fonds



Introduction

- Présentation du projet

Le projet *Tirer des leçons des expériences de personnes âgées immigrantes* porte sur les stratégies requises pour faire face à l'exclusion sociale des personnes âgées immigrantes. Il a pour objectif de réunir les intervenant.e.s du réseau public et communautaire qui desservent les personnes âgées immigrantes pour discuter de leurs réalités et de pistes de solutions face aux enjeux touchant cette clientèle.

Ce projet est la deuxième phase d'une étude sur les parcours de vie des personnes âgées immigrantes qui s'est déroulée entre 2014 et 2017 : *Les expériences de personnes âgées immigrantes Une étude narrative - « photovoix »*. Cette étude incorpore l'approche narrative et la technique *photovoix* dans le but d'explorer comment le processus de l'immigration influence la vie des personnes âgées. Les résultats de cette étude sont présentés sous forme d'une exposition de photos, résumant les parcours de vie et les expériences de 19 personnes âgées immigrantes. Un des principaux buts du projet est de contribuer aux efforts permettant d'améliorer notre capacité - en tant que chercheur.e.s, praticien.n.e.s et militant.e.s - de travailler ensemble pour contrer les stéréotypes affectant personnes âgées immigrantes, qui sont malheureusement trop communs dans notre société. Il s'agit également d'adapter nos services pour mieux répondre aux besoins et aux réalités des diverses communautés.

- Équipe de travail

Notre équipe de recherche représente un partenariat entre l'université et la communauté, avec des comités consultatifs composé d'organismes communautaires ethnoculturels et d'immigrants, de prestataires de services et de décideurs politiques du Québec, Alberta et de la Colombie-Britannique. Nous avons travaillé au sein d'une diversité d'immigrants et de groupes ethnoculturels, et ce dans 7 langues différentes pour atteindre les personnes âgées immigrantes qui sont sous-représentées dans la prestation de services, dans les politiques et dans la recherche.

- Description du présent rapport

Ce rapport préliminaire présente un résumé des discussions de la première table ronde qui a eu lieu le 12 mars 2019, au Centre Communautaire St-Joseph de Laval. Cette table ronde avait comme thématique principale *l'isolement et l'inclusion sociale* et a réuni plus de 33 participant.e.s. À chaque table, 10-12 participant.e.s appartenant à diverses organisations communautaires et institutionnelles et une personne chargée de l'animation ont échangé ensemble pendant près d'une heure. Les grandes lignes de leurs propos, notés minutieusement par des membres de notre équipe, furent par la suite rapportés en plénière. Veuillez noter que les opinions présentées dans ce rapport ne reflètent pas nécessairement celles de l'équipe de recherche ou de tous les participant.e.s présents, mais reflètent plutôt la diversité des positions et des commentaires formulés par tous nos participant.e.s.

- Prochaines étapes

Un rapport final sera produit à la fin des consultations pancanadiennes. Ce rapport résumera les thématiques et les discussions émanant de toutes les tables rondes qui auront lieu au cours des 18 prochains mois dans 5 différentes villes (Laval, Montréal, Québec, Calgary et Vancouver). Au total, à l'échelle du Canada, se tiendront 10 événements sur divers thèmes. Parmi ceux-ci : l'isolement et l'inclusion sociale, la proche-aidance, le logement et les transports, et la maltraitance.



Présentation de Pascual Delgado



ACCÉSSS

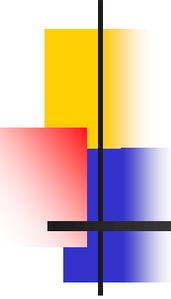
Alliance des Communautés Culturelles pour
l'Égalité dans la Santé et les Services Sociaux



**Carrefour
d'Intercultures
de Laval**

Projet « *Tirer des leçons des expériences
de personnes âgées immigrantes* »

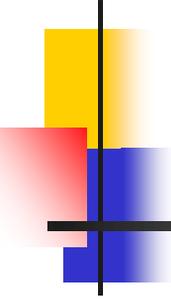
**Première table-ronde
d'organismes lavallois
desservant les personnes
âgées immigrantes
Le 12 mars 2019**



IMMIGRATION À LAVAL

« En 2016 on avait plus de 100 000 immigrants à Laval. De 2001 à 2011, la part des immigrants dans la population lavalloise est passée de 15,5 % à 24,6 %. C.-à-d., presque **1** Lavallois sur **4** est un immigrant (**24,6 %**). En 2011, la proportion d'immigrants à Laval était près de deux fois plus grande que celle de l'ensemble du Québec (12,6 %). »

Tiré de *2020 : Le portrait de la population lavalloise*,
www.lavalensant.com/.../ciass.../PAR 2016-2020-Portrait sante....pdf

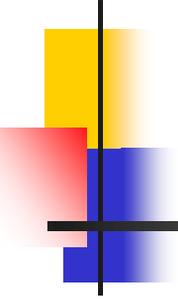


IMMIGRATION À LAVAL

« Après Montréal..., Laval est la deuxième région où la proportion d'immigrants est élevée... Toutes les autres régions du Québec affichent une proportion inférieure à 5,0 %.

« La croissance démographique lavalloise est principalement due à l'immigration. De 2001 à 2011, le nombre d'immigrants à Laval a augmenté de 84,1 %, tandis que le nombre de non-immigrants a augmenté de seulement 2,9 %. »

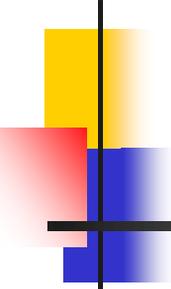
Tiré de 2020 : Le portrait de la population lavalloise,
www.lavalensant.com/.../ciyss.../PAR 2016-2020-Portrait sante....pdf



Aînés immigrants à Laval

Pour la RMR Laval en 2016, les personnes de 65 à 74 ans représentaient 17 % de la population, soit 72 930 Lavallois. **25,3% des aînés lavallois étaient originaire des communautés immigrantes**, équivalent à 18 451 personnes.

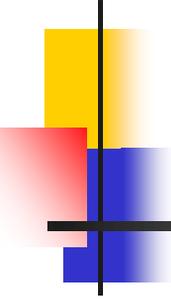
Tiré du Recensement de 2016, Statistiques Canada.



La diversité ethnoculturelle des Lavallois

Avec la diversification des sources d'immigration, cette population est de plus en plus hétérogène au point de vue ethnoculturel.

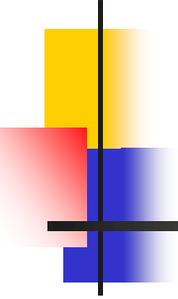
Alors qu'auparavant 90% de l'immigration annuelle provenait d'Europe, près de **70%** des nouveaux arrivants sont issus de **sources non européennes** depuis quelques décennies.



« L'ISOLEMENT SOCIAL...

...est communément défini comme le fait d'avoir peu de contacts et de piètre qualité avec autrui. Cette situation suppose moins de relations sociales et peu de rôles sociaux ainsi que l'absence de rapports mutuels gratifiants. L'isolement social peut entraîner des problèmes de santé, la solitude, des troubles émotionnels et d'autres effets négatifs. »

Tiré de [Isolement social des aînés, Vol.1, page 5](#), Groupe de travail fédéral, provincial, et territorial (FPT) sur l'isolement social et l'innovation sociale.



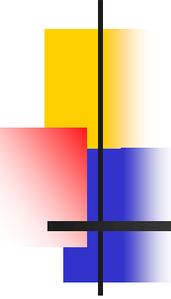
Conséquences de l'isolement social

L'isolement et l'exclusion sociales sont associés à ...

- la réduction de la qualité de vie ;
- l'affaiblissement du sentiment de bien-être ;
- la détérioration générale de l'état de santé ;
- plus d'incapacités liées à des maladies chroniques ;

ainsi que

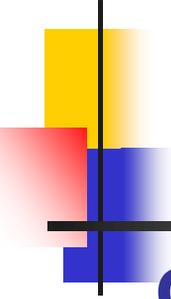




Conséquences de l'isolement social

- la fragilisation de la santé mentale ;
- une augmentation des états de dépression ;
- le développement de la démence ;
- une utilisation accrue des services de santé et de soutien ;
- l'augmentation du fardeau pour les proches aidants ;
- un risque accru de décès prématurés.

Tiré de *Isolement social des aînés, Vol.1, page 15*, Groupe de travail fédéral, provincial, et territorial (FPT) sur l'isolement social et l'innovation sociale.



Comment les aînés deviennent-ils socialement isolés?

L'isolement social des aînés peut résulter de plusieurs facteurs. De nombreux aînés font l'expérience de changements physiques (comme la maladie ou **l'incapacité**) et de transitions de la vie (comme la perte d'un conjoint), ce qui peut réduire le nombre d'interactions sociales et restreindre les activités. Les facteurs sociaux et environnementaux, comme la **pauvreté** ou le manque d'accès à un **transport** adéquat, peuvent aussi accroître le risque d'isolement social des aînés.

Tiré de [Isolement social des aînés, Vol.1, page 6](#), Groupe de travail fédéral, provincial, et territorial (FPT) sur l'isolement social et l'innovation sociale.

FIGURE 2

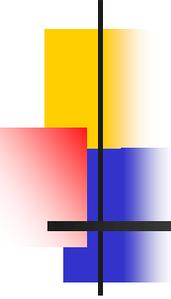
Les incapacités chez les aînés lavallois (dernières données 2016)



Source : INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Épave québécois sur les limitations d'activités, Les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011*; MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Statistiques et projections de population comparées (1996-2016)*, mars 2015.

Les incapacités chez les aînés lavallois

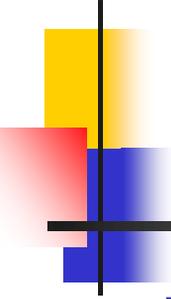
Tiré de *Sélections Santé Laval*, D.S.P.- CISSS de Laval,
Novembre 2016



Conditions socio-économiques

Comparativement aux personnes nées au pays, le taux de faible revenu est près de deux fois plus élevé chez les immigrants lavallois, et davantage chez les immigrants récents. 

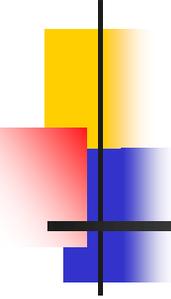
 Les situations de détresse économique telles le chômage ou la déqualification peuvent générer du stress et de troubles émotionnels chez l'individu.



L'accès aux programmes et services

« Le *Rapport du Conseil national des aînés* montre...que les aînés autochtones, **immigrants** et ceux qui sont des proches aidants sont plus à risque d'isolement social que d'autres. Ces groupes peuvent...avoir des réseaux sociaux restreints et éprouver des difficultés à accéder à des programmes et services....appropriés. »

social Tiré de *Isolement social des aînés, Vol.1, page 12*, Groupe de travail fédéral, provincial, et territorial (FPT) sur l'isolement et l'innovation sociale.

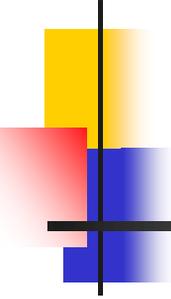


Les barrières linguistiques

« Les aînés nés à l'extérieur du Canada qui ont des connaissances linguistiques limitées ou de faibles compétences de lecture et d'écriture en anglais ou en français auront plus de difficulté à trouver et à utiliser les programmes et services..., augmentant ainsi leur **risque d'isolement social**.

« Si ces aînés parviennent à accéder aux programmes, il peut encore y avoir des différences culturelles qui font en sorte que les programmes leur apparaîtront rébarbatifs. »

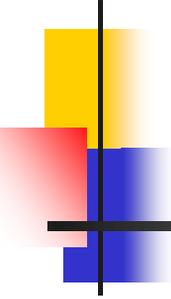
*Tiré de *Isolement social des aînés, Vol.1, page 12, Groupe de travail fédéral, provincial, et territorial (FPT) sur l'isolement social et l'innovation sociale.**



Obstacles à l'inclusion sociale

Quels sont les obstacles à l'inclusion sociale des personnes âgées dans la communauté lavalloise ?
Considérons les obstacles physiques, sociaux, économiques ou culturels, ainsi que les obstacles relatifs aux services (par exemple, des attitudes créant l'exclusion, des barrières institutionnelles ou structurelles.)

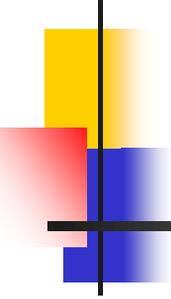
Adapté de l'Isolation sociale des aînés, Volume II – Trousse d'outils pour soutenir les activités d'échange d'idées – Groupe de travail fédéral, provincial, et territorial (FPT) sur l'isolement social et l'innovation sociale. (2018), p. 32



Questions pertinentes à discuter

- Quelles sont-elles les préoccupations exprimées par les aînés lavallois?
- Comment réduire les facteurs de risque en relation à l'isolement social, et améliorer les facteurs de protection et de participation sociale?
- Quels facteurs de risque sont les plus communs dans la communauté lavalloise?
- Quels facteurs de protection et de participation pourraient être renforcés?



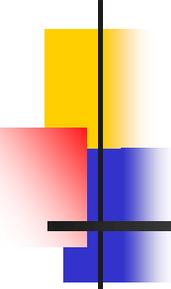


Questions pertinentes à discuter

- Comment les gens et les organismes divers de la communauté peuvent-ils collaborer pour mieux répondre aux besoins des aînés?
- Comment la Ville de Laval peut-elle renforcer ses programmes, son financement, son expertise et son expérience?
- Quels sont les nouveaux partenariats intersectoriels possibles?
- Y a-t-il des projets qui ont été mis en œuvre ailleurs, et qui pourraient être adaptés à Laval?

les
(FPT)

Adapté de *l'Isolement social des aînés, Volume II – Trousse d'outils pour soutenir activités d'échange d'idées* – Groupe de travail fédéral, provincial, et territorial sur l'isolement social et l'innovation sociale. (2018), pp. 28 et 29



Merci et... bon dialogue!

Madame Carole Charvet, Directrice générale



Dr. Shari Brotman, Chercheure principale
et Monsieur Julien Simard, logistique



Monsieur Pascual Delgado, Directeur des
programmes aux personnes âgées



Notes des discussions

Table A

- Partie 1 – Commentaires et réactions en lien avec l'exposition
 - Ce sont des cheminements impressionnants, des histoires émouvantes et intenses, ça a provoqué beaucoup d'émotions.
 - On remarque la différence entre les parcours mais aussi la similitude du choc culturel qui est vécu à leur arrivée au Canada.
 - On remarque l'énorme capacité de résilience. Peu importe les épreuves rencontrées, les expériences de violence etc...
 - Suscite une réflexion sur notre propre point de vue sur le vieillissement et sur l'immigration, en tant que personnes « à l'aise ».
 - L'exposition met en lumière beaucoup de difficultés/ d'embûches liées à l'immigration et à l'intégration ; on se dit que finalement le Canada n'est pas du tout la terre promise parfaite que ces personnes avaient imaginée.
 - L'implication communautaire - s'impliquer et s'investir dans la communauté - ressort comme un facteur important de résilience.
 - Le désir presque commun à tous de vouloir « donner au suivant », de vouloir aider les autres immigrants.
 - Briser l'isolement par l'implication communautaire et l'accès aux services des organisations communautaires contribue souvent à briser l'isolement.
 - Premiers contact... Souvent, le premier contact significatif à leur arrivé au Canada est une/des personnes de même origine.
- Partie 2 – Quels sont les obstacles et les défis rencontrés par les personnes âgées immigrantes
 - La langue : Peut être très facilitant de parler français pour se faire comprendre et pouvoir naviguer le système communautaire ou les autres systèmes de la société québécoise. Sinon, ne pas comprendre ou ne parler français adéquatement est une grande barrière d'accès et d'intégration, crée de l'isolement, des difficultés d'accès et moins de support.
 - Il y a un manque de soutien autour du processus d'intégration (de l'arrivée à l'obtention d'un statut permanent), Ex. s'il y a perte d'emploi et besoins de soins médicaux, il n'y a pas de filet, les immigrants doivent s'endetter, ça les rend encore plus vulnérables.

- Contrairement à ce que plusieurs immigrants ont compris avant d'arriver, il n'y a pas d'obligation pour les ordres professionnels d'accepter les diplômes des pays de provenance (ou très peu d'ententes favorisant cette pratique).
- La discrimination (accent, noms qui ne sont pas « québécois ») se ressent sur la qualité de la conversation avec des interlocuteurs, ce qui souvent cause de la méfiance de la part des personnes immigrantes envers le système/ les services ou autres.
- En CHSLD, l'offre de service, n'est pas ou très peu adaptée aux besoins des personnes immigrantes : Langues, alimentation, mœurs habitudes, codes sociaux.
- Lorsque les organismes organisent des activités culturelles il est difficile de réunir tout le monde, de choisir des activités qui sont plus « intégrantes ». C'est aussi un plus grand défi d'emmener les personnes immigrantes à participer régulièrement.
- Difficulté de certains organismes à adapter leurs pratiques aux différences culturelles (mécanismes d'accès au logement par exemple).
- Difficulté de repérer et de contacter les organismes et services disponibles pour les personnes âgées immigrantes (services d'interprètes par exemple).
- Isolation, difficulté à briser l'isolement social des personnes âgées qui n'ont plus de contacts sociaux, besoin de plus de ressources.
- Besoin d'un Bottin des services pour personnes âgées immigrantes qui soit accessible, particulièrement pour les personnes qui ne parlent pas français et qui n'ont pas accès à internet. Les services de référencement sont peut-être mal pensés pour les personnes âgées (Appel au 211, on les réfère à des sites web) Y a-t-il différentes langues disponibles ?

● Partie 3 – Pistes de solution

- Publiciser les concertations qui ont lieu, les rendre accessible au public et aux organismes de toute une région/un réseau
- S'inspirer d'initiatives communautaires (rurales ou urbaines, issues d'autres contextes, de nos réseaux de contact) pour construire une réponse plus adaptée aux personnes âgées immigrantes.
- Avoir un vrai souci de la façon de communiquer, penser ses services en fonction de comment on va rejoindre la clientèle isolée, qui ne parle pas français, qui n'a pas accès à internet.
- Donner plus d'information sur le contexte d'immigration au Canada en amont, directement dans les pays de provenance. (Faire de la prévention)
- Faire plus d'intervention de proximité, mettre l'accent sur les contacts direct avec les personnes vulnérables (travail de rue), faire de la sensibilisation auprès des institutions et organismes de la vulnérabilité/ des particularités des personnes âgées immigrantes.
- Besoin de plus de suivi « global » pour supporter l'intégration (ex. initiatives régionales qui prennent en charge les immigrants, leur fait rencontrer la communauté, découvrir la région, les services etc.). Faire un processus d'accueil systématique plus complet.
- Entraide et solidarité PRDS (Politique régionale en développement social). Nouvelle initiative régionale à Laval qui semble intéressante et porteuse.

Table B

● Partie 1 – Commentaires et réactions en lien avec l'exposition

- Surprise de la grande proportion de personnes âgées immigrantes à Laval présentée par Pascual Delgado.
- Obstacles significatifs à l'implication économique des immigrants (intégration professionnelle et économique)
- Grande diversité des trajectoires migratoires. Beaucoup de difficultés rencontrées, peu de chances de retrouver le même statut social et économique que dans le pays d'origine.
- Grande diversité des profils d'immigrants et des objectifs de chacun ainsi que de leurs besoins de soutien.
- Biais potentiel de la recherche : on n'a pas rencontré des gens qui sont retournés dans leur pays d'origine.
- Parcours migratoire très difficile, requiert une énorme capacité de résilience, gestion de deuils, pertes, changements, adaptation simultanée et multiple. Très lourd à porter tout en même temps.
- Réalisations positives et grand cheminement des immigrants malgré le processus complexe et toutes les embûches associées (Ex. Mme afghane a pris en main la famille et s'est prise en main après le décès de sa mère).
- Plusieurs personnes ont de long et tortueux parcours migratoire. L'intégration au marché du travail était la priorité pour faire vivre la famille, beaucoup de beaux cheminements, résilience, reconstruction.

● Partie 2 – Quels sont les obstacles et les défis rencontrés par les personnes âgées immigrantes

- Processus complexe de reconnaissance des acquis professionnels/académiques, souvent méconnus et décevants pour les immigrants. Pas assez d'information donnée à ce sujet à l'avance, immigrants se retrouvent dans une situation précaire et souvent isolés.
- Beaucoup de préjugés liés à la méconnaissance des immigrants. La société a de la difficulté à s'adapter à la diversité des immigrants et de diversifier son offre de service, ses mécanismes d'accès. « Pour faire rentrer une balle à l'intérieur d'une boîte, ça prend de l'espace ».
- Nommer et essayer d'accepter les attitudes discriminatoires (personnelles, systémiques) pour être en mesure de mieux accueillir les immigrants.
- Isolement relié à la langue, obstacle supplémentaire pour les aînés immigrants en comparaison avec les aînés en général, difficulté d'accès aux services, peut ultimement mener à des problèmes de santé.
- Avec l'isolement, l'état de santé peut se détériorer sur plusieurs plans.
- Déplacement pour les gens qui n'ont pas auto, grand territoire à Laval, accès diminué aux services, enjeux économiques, précarité.

- Un aîné immigrant lavallois sur cinq ne parle ni français ni anglais. Comment aller rejoindre cette population plutôt que d'attendre qu'ils viennent à nous ?
- Personnes âgées en général ne connaissent pas les services, barrières (perte d'autonomie), barrières culturelles, ce ne sont pas toutes les communautés qui ont confiance au système en raison des traumatismes antérieurs (anxiété, stress beaucoup plus grande que les personnes âgées en général). Ne sortent pas beaucoup hors de leurs communautés (religieuses par ex.)
- Si la personne ne peut pas parler français ni anglais et qu'elle est obligée d'aller à l'hôpital ou en hébergement de longue durée, son angoisse doit être encore plus grande.
- Méconnaissances des particularités culturelles. Par ex. personnes âgées restent à la maison, enfants et connaissances qui offrent leur soutien dans les pays africains. Ici, ça crée des barrières, aîné veut des services seulement des gens qu'il connaît.

● Partie 3 – Pistes de solution

- Faire du parrainage : prendre en charge l'immigrant aîné pour l'aider à cheminer. Mais la personne qui est responsable de l'immigrant aîné parrainé doit aussi l'aider à cheminer, le diriger vers les ressources, connaître ses droits, les services, faire de la francisation (à un âge plus élevé peut être plus ardu).
- Il faut publiciser les ressources. Faire des dépliants en plusieurs langues, mais il est important d'aller au-delà de simplement donner l'information, il faut aussi travailler sur la compréhension du service. Les enfants intégrés qui vont prendre en charge l'aîné immigrant. Un immigrant vit plein de premières fois, à chaque étape de sa vie, c'est pas simple en raison du statut, des ressources, historique du travail.
- Chercher des façons de briser l'isolement, favoriser les déplacements, accompagner dans des activités quotidiennes. Utiliser la tablette électronique pour avoir des contacts avec des ressources et communauté.
- Manque d'employés qui parlent la langue de l'aîné immigrant, juste donner un dépliant n'est pas assez. Messages peuvent être interprétés différemment. Visites d'Amitié : par ex. : ne veulent pas recevoir des étrangers chez eux, c'est n'est pas adaptable dans d'autres cultures/réalités. Il faut que ça fasse du sens pour la personne, même si le service peut être très bien.
- Représentativité des personnes immigrantes au sein du réseau de la santé et des services sociaux ; ça enverrait une autre sorte de message. Par ex. : offre de popotes roulantes pour des communautés culturelles spécifiques. On devrait être créatifs, trouver des choses que les gens de ces communautés pratiquent déjà, pour rejoindre plus facilement le système. Il faut aussi que le système soit ouvert pour essayer de nouvelles pratiques. C'est dans les 2 sens.
- Information de bouche à oreille plutôt qu'un dépliant. Cibler des personnels qui travaillent dans le domaine de la santé et de la services sociaux de certaines cultures pour offrir un service. Dépliant peut être utile (par ex. : coordonnées de la ressource) mais il faut l'expliquer.
- Bouche à oreille, lien personnel, via la fratrie, la famille, les proches, les enfants. Ces intermédiaires ont la confiance, connaissent les codes culturels, etc. difficile à établir ce lien quand on part de zéro.

- Il faut être persévérants, ce n'est pas parce qu'une personne refuse au début, qu'elle n'acceptera pas dans le futur (cheminement).
- Ne pas cloisonner, c'est donner un point de repère. (par ex : menu vietnamien mais ne pas donner que ça à des personnes vietnamiennes, leur laisser le choix de prendre également des menus québécois s'ils le désirent, mais d'offrir l'option.).
- Réunir les gens autour de la cuisine. « Dans la cuisine, toutes les barrières tombent. » Transmission intergénérationnelle de la cuisine, trouver une reconnaissance de ce qu'ils connaissent, de ce qu'ils peuvent transmettre.
- Prendre en compte la prestation et l'offre de services en se basant sur une analyse basée sur le genre. (par ex. les hommes qui vont + chercher des services que les femmes dans certaines communautés et vice versa dans d'autres communautés).

Table C

- Partie 1 – Commentaires et réactions en lien avec l'exposition

- **Ce sujet n'a pas été couvert dans les discussions autour de la table.*

- Partie 2 – Quels sont les obstacles et les défis rencontrés par les personnes âgées immigrantes

- Un défi important a été la question du repérage de la maltraitance et/ou de l'isolement chez les personnes âgées immigrantes. Plusieurs facteurs :
 - Les difficultés pour les organismes à entrer en dialogue et créer un lien de confiance solide avec les personnes âgées immigrantes
 - La méfiance des personnes âgées immigrantes à s'ouvrir à des personnes extérieures, comme dans le cas des visites à domicile
- Les bénévoles et les employé.es sont les personnes de première ligne dans les organismes, ce sont « les yeux et les oreilles », mais leur formation est insuffisante sur :
 - Le référencement aux bonnes ressources quand le bénévole ou l'employé.e est témoin d'abus et d'isolement chez des personnes âgées.
 - Le référencement est subjectif selon l'organisme : les critères pour accéder à certains services varient, ce qui limite l'accessibilité.
 - Les obstacles culturels, linguistiques et spirituels : le manque de formation sur les réalités multiples des personnes racisées crée des barrières réelles dans la communication.
 - La signification même de la notion d'isolement : il faut distinguer l'isolement physique du sentiment d'isolement. Une personne vivant seule ou dans la solitude ne vit pas nécessairement de l'isolement. Une personne vivant dans un contexte communautaire, familial peut ressentir de l'isolement et de la négligence. Il faut donc que les intervenant.es soient en mesure de savoir comment identifier et briser les tabous autour du sentiment d'isolement.

- Les services d'interprètes représentent un réel enjeu dans le travail des organismes
 - Il faut des interprètes qualifiés et formés face aux réalités des personnes âgées immigrantes
 - Il y a une méconnaissance de l'existence de ces services au sein des CISSS
 - Certains OBNL offrent les services d'interprétation bénévolement, se font refuser le financement par les CISSS et ont trop de demandes.
 - Un enjeu important est le manque de diversité culturelle et linguistique au sein même des organismes et des CISSS

- Partie 3 – Pistes de solution

- Les participant.e.s ont mentionné l'importance de miser sur des initiatives existantes. Plusieurs organismes ont déjà mis en place des projets afin de répondre à certains enjeux énumérés précédemment. Ainsi, certains de ces projets amènent de nouveaux défis et nécessitent des ajustements, notamment au niveau de la formation, de la communication, de la compétence culturelle.
- Le programme AMPÉRAGE, a pour but de répondre aux problématiques liées au repérage. C'est grâce au plan concerté sur la maltraitance et l'isolement des personnes âgées immigrantes par le Ministère de l'immigration que ce projet a vu le jour. Il y a trois volets : 1- les visites d'amitié, qui permettent de mieux comprendre la réalité de la personne âgée, 2- l'accompagnement, afin d'aider à mieux connaître les ressources, 3- activités et sorties, pour faciliter la socialisation
- Faire du repérage par de la visite à domicile accompagné.e d'une personne immigrante.
- Membre bienveillant : chez les usagers et usagères de l'organisme, le membre bienveillant fait du repérage des changements chez les membres : une personne ne vient plus, est malade, nomme un abus, etc. Ce membre permet de faciliter les interventions des employé.es.
- Projet PAS : Équipe réunissant un.e intervenant.e, service de police et service incendie. Fait de la prévention en sécurité et du repérage. Cela se fait à la demande des résident.es qui auront reçu le dépliant du projet PAS.
- Titres de transport gratuit pour les personnes ne pouvant pas se déplacer à cause des obstacles physiques et économiques, afin d'aller à des rendez-vous médicaux ou participer à des activités de socialisation.
- Recrutement : Recruter en amont des employé.es dans les organismes et les CISSS qui sont issus de la diversité et qui parlent des langues autres que l'anglais et le français.
- Soutien pour les proches aidant.es : Un projet pour les proches aidant.es allophones, afin de leur offrir du soutien, de l'accompagnement et des ressources. Cela permet de faire de la prévention et du repérage.
- La patience : Pour plusieurs, il était important d'accepter que le processus de prévention, repérage, référencement et socialisation est long. Il faut s'armer de patience face à la situation des personnes âgées immigrantes vivant de l'isolement et de la maltraitance : c'est le temps nécessaire pour développer un lien de confiance qui sera solide et qui perdurera dans le temps.

Plénière – Discussion en grand groupe

À la fin de l'activité, les preneurs de notes étudiants ont présenté un résumé des discussions en table-ronde. En discussion en grand groupe, quelques points supplémentaires ont été soulignés par les participant.e.s :

- Popotes roulantes : les acteurs sont très préoccupés par la capacité de rejoindre les aînés des communautés culturelles ; difficile de satisfaire tout le monde avec les ressources que l'on a.
- Ressources : les personnes immigrantes et des communautés culturelles, ressources et expertises qu'il faut valoriser (expérience du trajet migratoire) pour mieux adapter les institutions publiques. Rien ne peut remplacer cette expérience vécue.
- Embauche des nouveaux intervenants, tenir compte de cette expertise, c'est des ressources intéressantes qu'il faut utiliser et exploiter. Important de cheminer vers une société + cosmopolite, parce que ce sont des réalités auxquelles nous serons confrontées dans l'avenir.
- Recrutement : offres d'emploi, français et anglais une priorité. Est-ce qu'il y a probabilité d'ajouter d'autres langues dans les offres d'emploi ?

Contact

Coordination :

Julien Simard

julien.simard@umontreal.ca