

# La Toile

Invitation cordiale à assister à la

## 40<sup>e</sup> Assemblée Générale Annuelle

du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa

Le mercredi, 17 juin 2015

15h30 à 17h30

1247 Place Kilborn

Inscrivez vous au [www.coaottawa.ca](http://www.coaottawa.ca)

40  
ANS YEARS  
1975 - 2015



## En direct des studios de 580 CFRA News Talk Radio

En direct des studios de 580 CFRA News Talk, du Centre-ville, en plein cœur du marché By... C'est dimanche soir et ... vous écoutez le rabbin Bulka...

Le 22 mars dernier, John Johnson, président du CSV, et Sarah Bercier, directrice administrative du CSV, ont été les invités de l'émission Sunday Night with Rabbi Bulka (Dimanche soir avec le rabbin Bulka) à la station de radio 580 CFRA. Après être intervenus brièvement sur le sujet de Centraide, John et Sarah ont passé le reste du temps à dialoguer avec le rabbin Bulka et à évoquer l'histoire et les travaux du Conseil ainsi que les activités prévues à l'occasion du 40e anniversaire du Conseil. Pour écouter ce podcast, consulter le site Web de CFRA au [www.cfra.com](http://www.cfra.com). Passer le curseur sur « media », choisir « podcasts » et ensuite « Sunday Night with Rabbi Bulka ».



John Johnson, président du CSV,  
à la station radio CFRA

## Activités du côté des affaires francophones

Le déjeuner et causerie du 4 février dernier, l'Accès à la justice pour les aînés francophones d'Ottawa, a suscité un vif intérêt chez les participants. Me René Guitard, de la Clinique juridique francophone d'Ottawa, a présenté les principaux types de services sollicités par les aînés et quelques pistes de solutions. Il a entretemps mentionné les barrières auxquelles les aînés peuvent être confrontés telles que l'âgisme et les conditions pécuniaires qui ne favorisent pas facilement l'accès à des ressources juridiques francophones.



*Contribution des femmes à notre devenir collectif.* Dans le cadre de la Journée internationale des femmes, un groupe de participantes et quelques hommes sont venus entendre les témoignages de trois femmes ayant contribué à l'évolution des femmes dans leur communauté. Mariette Fraser, enseignante de profession durant 36 ans, qui termina sa carrière comme sous-ministre adjointe responsable de l'éducation en langue française, au sein du ministère de l'éducation. Monique Lussier, professeure à la

...suite à la page 4



*Pharmacien-propiétaire de la pharmacie Guardian New Edinburgh, Frank Tonon et le personnel de la pharmacie*



*Richard Ladas, gérant de l'épicerie Farm Boy, chemin Merivale*



*Christina O'Neil, directrice administrative de la Maison unitarienne, Alice Bushe, présidente de l'association des résidents et Nadene Keon, directrice des soins et des services aux résidents.*



*Loblaws du centre Gloucester Alan Lawrie, gérant de l'épicerie, et son personnel*

## La convivialité à l'égard des aînés, c'est bon pour les clients et les entreprises



Il est bon pour une entreprise de se faire l'amie des aînés. Ce postulat est évident plus le nombre d'entreprises amies des aînés recommandées par des personnes âgées s'accroît. Les banques, nettoyeurs, fleuristes, épicerie et pharmacies peuvent offrir des biens et services très différents, mais les entreprises reconnues possèdent des caractéristiques importantes qui sont appréciées des aînés.

### Courtoisie et respect

L'officine de la Guardian New Edinburgh Pharmacy, avenue Beechwood, qui compte jusqu'à dix employés à la fois, est exceptionnellement grande. Marla Tonon, gérante de la pharmacie et fille du pharmacien-propiétaire Frank Tonon, explique la manière dont elle répond aux besoins des personnes âgées du quartier. « Comme la plupart des médecins limitent dorénavant le nombre de questions ou d'affections dont leurs patients peuvent parler pendant leurs rendez-vous, les pharmaciens sont en mesure d'intervenir et de combler ce vide. Nos pharmaciens passent beaucoup de temps avec les clients qui ont des questions ou des préoccupations à propos des médicaments qui leur sont prescrits. Je crois que le temps lui-même est devenu précieux et les personnes âgées apprécient vraiment les conseils supplémentaires qu'on peut leur donner, surtout lorsqu'il s'agit d'une question aussi importante et grave que leur santé ».

### Accessibilité et commodité

La Guardian Pharmacy consacre toute une partie de sa pharmacie aux produits de santé que les personnes âgées qui ont besoin d'un peu d'aide pour vivre de manière autonome utilisent à domicile. Ainsi, les personnes âgées à mobilité réduite peuvent facilement trouver des produits sans faire de recherches partout.

Les membres du personnel de l'épicerie Loblaws au centre Gloucester, gérée par Alan Lawrie, cherchent constamment des moyens d'améliorer la visite de leurs clients âgés. Jill Dinelle, gestionnaire du service à la clientèle, accueille du centre communautaire Beaconhill les personnes âgées venues faire leurs courses bimensuelles. Lorsqu'elles arrivent en autobus, Jill les aide à faire leurs courses en moins d'une demi-heure parfois. Le personnel les aide à trouver les articles dont elles ont besoin, une caisse à la sortie leur est réservée et leurs achats sont mis dans des cartons et livrés. Le personnel se réjouit à la perspective de ces visites, déclare Jill Dinelle. « C'est très agréable. On se connaît maintenant par notre prénom ». Le personnel de l'épicerie est devenu un réseau de soutien informel et s'enquiert de l'état d'un client qui semble aller mal ou qui n'est pas venu depuis longtemps.

Alan Lawrie ne cesse de chercher des moyens d'améliorer leur expérience. « En observant le mauvais état des lunettes de certaines des personnes âgées provenant des maisons de retraite du quartier par la navette du jeudi, il a demandé à notre opticien d'aller en autobus dans ces résidences et de réparer ces lunettes. J'essaie aussi d'obtenir l'autorisation d'envoyer le pharmacien vérifier leurs médicaments et la diététicienne leur donner une consultation gratuite ».



## Renforcement des moyens d'action

À la Maison unitarienne, Nadene Keon, directrice des soins et des services aux résidents, et les autres membres du personnel s'efforcent d'enseigner aux résidents à prendre leur santé en main, en les informant de leurs droits et en les encourageant à faire entendre leur voix lorsqu'ils ont affaire à des professionnels de la médecine. « Lorsque les gens vont voir leur médecin, ils sont censés ne parler que d'un problème de santé et le faire en 15 minutes », rapporte Nadene Keon. « Nous encourageons les résidents à ne pas avoir peur de parler lorsqu'ils pensent qu'il leur faut plus de temps et nous leur demandons aussi de dresser la liste de tous les problèmes de santé qui les inquiètent et de demander au médecin de choisir lequel devrait être considéré prioritaire pendant leur visite ».

À la Maison unitarienne, il existe aussi un bon vieux système de surveillance mutuelle entre les personnes qui habitent en appartement et celles qui vivent à l'étage des retraités. Tout comme les membres d'une famille, les voisins de longue date préviendront le personnel s'ils notent des changements subtils de comportement et d'allure chez leurs voisins, ce qui pourrait indiquer d'éventuels problèmes de santé. Le personnel prend ensuite la situation en main et l'évalue.

## La convivialité à l'égard des aînés

Que signifie être amie des aînés à la New Edinburgh Pharmacy? Marla Tonon, gérante de la pharmacie, déclare « Nous intégrons cette attention supplémentaire à la formation donnée à notre personnel, cette attention étant ancrée dans le concept d'une pharmacie de quartier. Il est tout particulièrement important pour une pharmacie de quartier d'établir de bonnes relations de confiance. Nos clients désirent conserver leur pharmacie, ils nous sont fidèles et nous apportent le soutien voulu et, de notre côté, nous prenons soin d'eux comme s'ils étaient des membres de notre propre famille. Nos clients sont déjà uniques dans la mesure où ils ont besoin de sympathie et d'attention soutenues. Ils sont peut-être aux prises avec des handicaps ou des déficiences, ils ne se sentent peut-être pas bien ou ont des douleurs ou ils ont peut-être attendu longtemps à l'hôpital ou chez le médecin ».

Richard Ladas, gérant du Farm Boy du chemin Merivale, sait parfaitement que les « personnes âgées ne sont pas bien accueillies partout ». Il fait prendre conscience particulièrement à ses jeunes employés qu'on peut trop facilement ne pas se préoccuper des personnes âgées. Cela devient une seconde nature que de faire preuve de patience à leur endroit, de leur offrir de l'aide et de leur demander si elles ont besoin d'assistance pour trouver des produits ou pour porter leurs courses jusqu'à leur voiture. Quand on lui a demandé s'il avait des conseils à donner à d'autres entreprises sur la manière d'être ami des aînés, M. Ladas a répondu : « Ne faites pas de discrimination fondée sur l'âge. Après tout, nous allons tous vieillir un jour et personne ne veut se sentir invisible. Soyez gentils et traitez bien vos clients et ils vous en seront reconnaissants ».

Je suis un AÎNÉ qui voudrait [nommer une entreprise amie des aînés](#)

## Promouvoir la convivialité à l'égard des aînés

*Services de soutien  
communautaire et de santé*



De nombreuses personnes âgées ont du mal à accéder aux services de soutien communautaire et de santé et à s'y retrouver. Ces difficultés sont dues à la promotion limitée des programmes et services offerts, au faible degré de coordination entre organismes dans un secteur particulier et à l'insuffisance des ressources financières à consacrer à la prestation de services. Bien des organismes communautaires s'appuient sur un réseau de bénévoles pour assurer la prestation de leurs programmes, comme ceux qui organisent le transport de patients âgés fragiles à leurs rendez-vous chez le médecin.

En adaptant Ottawa aux aînés, les personnes âgées sont en mesure d'accéder facilement à un système intégré de services de soutien communautaire et de santé qui est inclusif et souple et qui répond à leurs besoins individuels. Cette question était la toute première priorité qui a marqué la consultation menée en 2011 auprès de personnes âgées par Ottawa, ville-amie des aînés, sur l'évaluation de leurs besoins.

Le projet pilote Prenez votre santé en main a pour but de former des personnes âgées bénévoles à en aider d'autres à obtenir l'information dont elles ont besoin pour accéder à des services de soutien communautaire et de santé et prendre des décisions éclairées en la matière. Les personnes âgées reçoivent une formation d'animateurs pour pairs (ou « ambassadeurs de la santé ») et sont ensuite chargées d'animer auprès de petits groupes de personnes âgées une série de séances sur la littératie en santé traitant de divers sujets comme parler à son médecin, faire face aux imprévus et choisir de chez soi. En tout, 70 personnes âgées, dont 13 francophones, ont participé à une des quatre séances de formation offertes au CSV en mars et en avril 2015.

Outre l'aide offerte aux personnes âgées pour qu'elles puissent accéder aux services de soutien communautaire et de santé, Ottawa, ville-amie des aînés consacre ses efforts à l'amélioration de la coordination et à la recherche des ressources financières voulues pour appuyer le secteur des services de soutien communautaire à Ottawa. Une meilleure coordination et un financement suffisant fondé sur la demande croissante de services communautaires permettront d'aider les personnes âgées à vieillir en toute sécurité chez elles. Une amélioration de l'accès à ces services est un volet crucial de la vision d'Ottawa, ville-amie des aînés.

# Évènements

## Alzheimer ou processus normal du vieillissement?



Bien que les statistiques sur la maladie d'Alzheimer et la démence soient vertigineuses (740 000 personnes souffrent aujourd'hui de démence au Canada et elles seront 1,5 million d'ici 2040), il y a lieu d'être optimiste, selon le docteur Andrew Frank, neurologue cognitif et

directeur médical de la Clinique des troubles de la mémoire à l'Hôpital Bruyère.

Dans le cadre des déjeuners-causeries organisés par le Conseil sur le vieillissement, plus d'une centaine de personnes attentives et reconnaissantes étaient présentes à l'exposé donné le 25 mars dernier par le docteur Frank qui a décrit les différences entre les pertes de mémoire normales attribuables au vieillissement, comme oublier où on a mis ses lunettes de lecture, et un déclin accéléré dû à la maladie d'Alzheimer ou à la démence, comme ne pas reconnaître les membres de sa famille immédiate ou oublier comment effectuer des tâches quotidiennes. Bien qu'il n'existe actuellement aucun traitement curatif de l'Alzheimer, certains médicaments mis sur le marché, et les essais cliniques en cours, permettent de stabiliser ceux qui souffrent d'une forme légère d'Alzheimer.

Le meilleur moyen de se prémunir de la maladie consiste à adopter un style de vie actif et sain en mangeant bien, en faisant de l'exercice, en participant à des activités sociales et en traitant des problèmes de santé sous-jacents comme le diabète et l'hypertension. Bien que ceux dont un membre de la famille est atteint de cette maladie courent un risque plus élevé, ils n'en seront pas inévitablement atteints.

Le docteur Frank a salué le travail de la Société Alzheimer ([www.alzheimers.ca](http://www.alzheimers.ca)) et du député Claude Gravelle qui a présenté un projet de loi d'initiative parlementaire portant adoption d'une Stratégie nationale en matière de démence pour le Canada. Voir <http://claudegravelle.npd.ca/demence>

...suite de la page 1

retraite, titulaire à l'École de psychologie, et qui fut pionnière du Programme en études des femmes et en psychologie des organisations, à l'Université d'Ottawa. Annick Tanguay, étudiante au doctorat en psychologie expérimentale, à l'Université d'Ottawa, et bénévole au Conseil sur le vieillissement, s'intéresse particulièrement au vieillissement cognitif à la mémoire et l'empathie. Toutes trois ont fait la lumière sur l'évolution du féminisme jusqu'à nos jours, les conquêtes et les défis.

## La Journée internationale des femmes au CSV

La Journée internationale des femmes est célébrée depuis le début du XXe siècle et permet aux femmes d'examiner les questions fondamentales pour lesquelles les femmes continuent de lutter : l'égalité et la reconnaissance de leurs droits. John Johnson, MC, avec les conférencières invitées pour la Journée des femmes, en 2015, mesdames Clare Beckton, Sarah Bercier, Bernice Kwakyewa Aye and Safaa Fouda ont exploré le thème : **Nous avons réalisé de nombreux progrès...** une réflexion sur les accomplissements des femmes au cours des dernières décennies. Le leadership, la retraite, les expériences personnelles et la vie au Canada ont été les sujets mis en évidence pour reconnaître les réalisations et la contribution des femmes dans le passé et le présent. Des messages positifs pour toutes les femmes!

Le progrès est possible et les femmes en sont les auteures. De nombreux progrès ont été réalisés et doivent se poursuivre.



## Évènements à venir

Visitez notre site web à [www.coaottawa.ca](http://www.coaottawa.ca).

- 27 mai Forum francophone
- 3 juin Conférence sur la spiritualité
- 17 juin Assemblée générale annuelle

