

Livraison spéciale: Vieillir au *bon* endroit grâce au service postal



Janvier 2023



National Institute on Ageing



Citation suggérée

National Institute on Ageing (2023).
Livraison spéciale : Vieillir au bon endroit
grâce au service postal. Toronto (Ontario) :
National Institute on Ageing, Université
métropolitaine de Toronto.

ISBN: 978-1-77417-052-6

© National Institute on Ageing, Université
métropolitaine de Toronto

Adresse postale :

National Institute on Ageing
Ted Rogers School of Management
350, rue Victoria
Toronto (Ontario) M5B 2K3
Canada

À propos du National Institute on Ageing

Le National Institute on Ageing, ou Institut national sur le vieillissement, est un centre de recherche en politiques publiques de l'Université métropolitaine de Toronto (anciennement l'Université Ryerson). L'Institut se consacre à favoriser un vieillissement réussi à tous les jalons de la vie. Son mandat est unique en son genre puisqu'il considère le vieillissement sous plusieurs facettes comme la santé financière, psychologique et sociale.

La recherche que mène l'Institut se veut multidisciplinaire, empirique et concrète afin de guider l'instauration de meilleures politiques et pratiques publiques pour modérer les conséquences du vieillissement de la population canadienne et tirer parti de ses retombées.

L'Institut s'engage à faire lieu de chef de file sur la scène nationale et à faire campagne pour faciliter une collaboration fructueuse avec tous les paliers gouvernementaux, les partenaires des secteurs privé et public, les établissements d'enseignement supérieur, les organismes en lien avec le vieillissement et la population canadienne.

Auteurs:

Spencer Naylor, aspirant au doctorat

Chercheur associé

National Institute on Ageing, Université
métropolitaine de Toronto

Toronto (Ontario)

Samir Sinha, M.D., Ph. D., FRCPC, AGSF

Directeur de la recherche sur les politiques de
santé, Université métropolitaine de Toronto;
directeur du service de gériatrie, Hôpital du
Mount Sinai et Réseau de santé universitaire;
professeur de médecine, de médecine
familiale et communautaire, de politiques en
santé, de gestion et d'évaluation, Université
de Toronto

Réviseurs :

Joe Dickinson

Cofondateur et directeur, Call&Check
Homecall Limited

Alyssa Brierley, M.A., LL. B.

Directrice générale

National Institute on Ageing, Université
métropolitaine de Toronto

Toronto (Ontario)

Julie Dunning, maîtrise en santé publique

Conseillère principale en politiques

National Institute on Ageing, Université
métropolitaine de Toronto

Toronto (Ontario)

Table des matières

Les défis actuels de Postes Canada	06
Les avantages potentiels de la participation des travailleuses et travailleurs des postes dans le secteur des services de soutien communautaire	07
Études de cas de services de soutien communautaire notables offerts par des services postaux étrangers	10
Les services de vigilance au Japon	10
Le programme « Veiller sur mes parents » de la France	12
Le service « Call&Check » de l'île de Jersey	14
Suggestions pour le Canada	17
Conclusion	20

Les défis actuels de Postes Canada

La Société canadienne des postes est une société d'État fédérale qui fournit des services postaux à l'ensemble du Canada. Ses activités ont connu des bouleversements majeurs au cours des dernières décennies. Bien qu'elle conserve le privilège exclusif de la livraison du courrier format lettre énoncé à l'article 14 de la Loi sur la Société canadienne des postes, la livraison du courrier n'est plus la source la plus grande ni la plus stable de ses revenus, loin de là. Sa structure de coûts fait maintenant la part belle à la livraison de colis, un secteur où la concurrence est devenue féroce, et Postes Canada a perdu une grande part de ce marché au profit d'un grand nombre d'entreprises privées.

Cela dit, sa portée n'en demeure pas moins impressionnante. En 2021, la société d'État desservait environ 17 millions d'adresses de régions urbaines, rurales et éloignées de partout au pays, une augmentation par rapport aux 16,7 millions d'adresses de l'année précédente.

En 2016, la ministre fédérale des Services publics et de l'Approvisionnement a mis sur pied un groupe de travail pour mener un examen de Postes Canada. La ministre a ensuite demandé au Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes de se pencher sur les conclusions de cet examen et de consulter la population canadienne sur l'avenir de la société d'État. Une des recommandations alors émises suggère à la société d'État de trouver de nouvelles sources de revenus qui seraient de son ressort (Lukiwski, 2016).

En effet, l'analyse de la situation financière et des prévisions budgétaires menée par Ernst & Young a révélé qu'il était peu probable que la société soit financièrement viable à long terme. Cette analyse prévoit des pertes de l'ordre de 700 millions de dollars par année d'ici 2026. Le rapport du Comité permanent est loin d'être le premier à préconiser une telle réforme – les rapports de l'Institut Fraser (Adie, 1990), de l'Institut C.D. Howe (Iacobucci et al., 2007) et de l'Institut Macdonald-Laurier (Lee, 2015) ont fait de même – et pourtant, les activités de Postes Canada sont à peu près les mêmes qu'en 2014, partiellement en raison d'une hausse des dépenses attribuable à l'ajout de plus de 170 000 adresses à son réseau de livraison chaque année (Lukiwski, 2016).

Le rapport du Comité permanent est loin d'être le premier à préconiser une telle réforme – les rapports de l'Institut Fraser (Adie, 1990), de l'Institut C.D. Howe (Iacobucci et al., 2007) et de l'Institut Macdonald-Laurier (Lee, 2015) ont fait de même – et pourtant, les activités de

Postes Canada sont à peu près les mêmes qu'en 2014. La pandémie de COVID-19 a aussi porté un autre coup aux finances de la société d'État, qui, aux exercices financiers de 2020 et de 2021, affichait des pertes brutes de 779 millions de dollars et de 490 millions de dollars, respectivement.

Le présent rapport vise à étoffer une des recommandations du rapport du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes (2016), qui conseille à Postes Canada de « se tourne[r] vers les dirigeants de l'industrie qui ont adopté avec succès des modèles de service novateurs, afin d'élaborer un programme de croissance plus créatif et d'élargir sa gamme de services (Lukiwski, 2016). » Un de ces modèles consiste à tirer parti du personnel du service postal pour effectuer des visites régulières chez les personnes d'un certain âge. En plus d'être une nouvelle source de revenus innovante, il s'agit aussi d'une solution qui permettrait à la population vieillissante du Canada de vieillir au bon endroit, c'est-à-dire chez elle.

Le présent rapport met aussi de l'avant les avantages d'une telle approche en décrivant des programmes similaires au Japon, en France et à l'île de Jersey, une dépendance de la Couronne britannique située dans la Manche. Il résume finalement certains éléments à prendre en considération et formule des recommandations stratégiques pour le contexte canadien.

Les avantages potentiels de la participation des travailleuses et travailleurs des postes dans le secteur des services de soutien communautaire

Les travailleuses et travailleurs des postes sont remarquablement bien placés pour assurer la prestation de services de soutien communautaire. Selon un sondage Léger de 2015, 87 % de la population canadienne fait confiance à son facteur ou à sa factrice, ce qui en fait la huitième profession en qui les gens ont le plus confiance, après les pompiers et ompières, divers postes dans les hôpitaux et les travailleurs et travailleuses agricoles (Léger, 2015).

En plus d'avoir la confiance de leur communauté, les facteurs et factrices font déjà des visites quotidiennes aux domiciles, même dans les collectivités les plus rurales. D'autres services communautaires pourraient donc facilement s'ajouter à leurs rondes.

Leurs connaissances uniques de leur clientèle, qui se forment naturellement au fil des contacts réguliers de leur trajet quotidien, en font des sentinelles logiques auprès des personnes vulnérables. Pour l'instant, il s'agit plutôt d'un geste personnel – on peut penser à une factrice qui cognerait à la porte de quelqu'un quand le courrier n'a pas été ramassé depuis plusieurs jours – mais des efforts ont été faits pour institutionnaliser ce rôle et l'élargir.

Un programme de la sorte pour les personnes âgées et d'autres groupes vulnérables existe dans le comté de Prince Edward, en Ontario, depuis les années 1980. Mis sur pied par l'Union des facteurs du Canada, qui a depuis fusionné pour devenir le Syndicat des travailleuses et travailleurs des postes (STTP), en collaboration avec le Congrès du travail du Canada et Centraide Canada, ce programme permet à des organismes communautaires à but non lucratif ou bénévoles¹ d'intervenir après un signalement d'un facteur ou d'une factrice qui aurait remarqué un comportement anormal durant sa tournée régulière (STTP, 2016). D'autres administrations postales à l'étranger offrent des programmes similaires, notamment le service postal des États-Unis, qui a servi de modèle pour le programme du comté de Prince Edward².

À l'heure actuelle, la participation des factrices et facteurs à ce programme se fait sur une base volontaire et en partenariat avec une association communautaire de soins pour les personnes âgées.

Les travailleuses et travailleurs des postes qui y participent ne reçoivent aucune rémunération supplémentaire. De plus, comme Postes Canada n'est pas un partenaire officiel, elle peut difficilement lancer le programme ailleurs.

D'autres programmes de soutien communautaire menés avec succès par des services postaux de l'étranger pourraient également servir de modèles pour la société d'État.

Sur le plan financier, des services de soutien à domicile représenteraient une nouvelle source de revenus pour Postes Canada et lui permettraient de compenser les déficits passés et prévus. Sur le plan de la santé, il s'agirait d'une approche efficace pour permettre aux personnes âgées de vieillir au bon endroit, particulièrement dans les collectivités rurales et éloignées, où le vieillissement de la population se fait davantage sentir.

En 2014, Postes Canada a mis fin à la livraison à domicile à 74 000 adresses et a installé, à la place, des boîtes postales communautaires (CBC, 2014). Dans les endroits visés, elle propose aux résidents des mesures d'adaptation, comme des plateaux à courrier coulissants, des inscriptions en braille sur leur boîte postale ou la livraison à domicile une fois par semaine. Les gens admissibles à ces mesures seraient une clientèle de choix pour le service de vigilance que propose le présent rapport. Autrement dit, un tel programme intéresserait même les résident pour qui la livraison à domicile a été remplacée par des boîtes postales communautaires.

Le personnel de Postes Canada semble enthousiaste à l'idée d'ajouter ce genre de services à la structure de l'organisation. En effet, le STTP a récemment lancé une nouvelle campagne, « Vers des collectivités durables », qui fait la promotion d'une nouvelle vision pour les services de Postes Canada, notamment des visites auprès des personnes âgées et à mobilité réduite, mais aussi des services bancaires postaux à moindre coût, un service abordable de livraison de nourriture, des bornes de recharge pour les véhicules électriques, un service d'accès Internet haute vitesse et des carrefours communautaires (STTP, 2021).

Selon un sondage d'opinion publique mené par la firme Léger en novembre 2021, 74 % des personnes interrogées et 85 % des personnes de 55 ans et plus sont en faveur d'un service de vigilance offert par le personnel des

postes aux personnes âgées vivant encore à leur domicile. En tout, 48 % des personnes interrogées aimeraient utiliser un tel service, et 52 % souhaiteraient avoir accès à un service abordable de livraison de nourriture offert par Postes Canada (Bastedo & Clarke, 2021).

Les collectivités rurales du Canada sont confrontées à des défis supplémentaires : elles disposent d'un nombre limité de services et de personnel de soins à domicile et en milieu communautaire, et les coûts de déplacement des personnes qui fournissent ces services sont élevés (Association canadienne de soins et services à domicile, 2006; forum des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des aînés, 2007). Postes Canada possède la plus grande flotte de véhicules au pays, près de 14 000, et un effectif qui fait déjà des visites quotidiennes aux domiciles des gens dans de la plupart des collectivités. Ses ressources pourraient être mises à profit dans le cadre d'une stratégie pancanadienne d'envergure visant à permettre aux personnes âgées de vieillir au bon endroit, ce qui viendrait grandement améliorer la santé de la population canadienne, particulièrement dans les collectivités rurales et éloignées du pays.

¹Dans le cas du programme du comté de Prince Edward, l'organisation partenaire est une association locale de soins communautaires pour les personnes âgées.

²Confirmé par des porte-paroles du STTP lors d'une

Études de cas de services de soutien communautaire notables offerts par des services postaux étrangers

Les services de vigilance au Japon

En octobre 2013, l'administration postale japonaise (Japan Post) a lancé un service pour soutenir les personnes âgées qui souhaitent vieillir chez elles. Chaque mois, le service « Watch Over » offre d'envoyer des travailleurs ou travailleuses des postes chez des parents âgés pour relater leurs conditions de vie. Ce programme est maintenant offert dans toutes les préfectures japonaises. En 2015, Japan Post a collaboré avec IBM et Apple pour mettre à l'essai un service de vigilance électronique en tout temps à l'aide de tablettes et d'autres appareils.

D'après le site Web de Japan Post, deux services de base sont offerts dans le cadre du programme de vigilance. Le premier est un service de visite à domicile mensuel, offert au coût de 26 \$ par mois (tous les montants sont approximatifs et ont été convertis en dollars canadiens en janvier 2023). Chaque mois, après la visite, la tutrice ou le tuteur désigné reçoit un rapport sur les conditions de vie de la personne âgée.

La deuxième option est un service téléphonique, offert au coût de 11,15 \$ par mois. Tous les jours, la personne âgée reçoit un message vocal automatique lui posant des questions sur sa santé. Après le message automatique, un message personnalisé peut être ajouté. Les réponses au message vocal sont immédiatement envoyées par courriel à la tutrice ou au tuteur désigné.

Il est aussi possible de payer un supplément de 9,20 \$ par mois pour obtenir un service express : une entreprise de sécurité sur appel se déplace en cas d'urgence, à la demande de la personne qui paie pour le service ou de l'entourage de la personne âgée. Ce service nécessite un contrat distinct avec l'entreprise et chaque déplacement coûte 57,40 \$. La location d'équipement spécialisé à l'intention des personnes âgées est également proposée, pour un supplément mensuel de 19,50 \$ (Japan Post, 2022).



Ce service de vigilance a évolué en parallèle d'autres initiatives offrant un service de suivi familial gratuit. Le plus répandu, le service « co-op », a été lancé en 2007 et était disponible dans 976 municipalités en date de mars 2017, ce qui représente 56,1 % des municipalités japonaises (Motoda, 2018). En plus de visites à domicile, le programme comprend un service de livraison et un accès jour et nuit à des produits d'épicerie.

Des compagnies d'assurance-vie avec une présence commerciale sur l'ensemble du territoire japonais, comme Dai-ichi Mutual Life Insurance et Nippon Life Insurance, ont aussi développé leurs propres programmes en collaboration avec l'administration locale.

La vaste gamme de services, de technologies et de fournisseurs en matière de programmes de vigilance au Japon se classe en deux catégories. La première n'est pas interactive et se sert du service de location d'équipement mentionné plus haut pour offrir toute une panoplie d'appareils selon la région. Leur disponibilité varie selon les préfectures et les municipalités et comprend entre autres des boutons et des dispositifs portables d'urgence, des appareils automatiques d'alerte, des caméras, des applications pour téléphone intelligent et toutes sortes de capteurs, comme des tapis ou des capteurs de proximité ou de mouvements, qui peuvent ouvrir ou fermer des portes et détecter des activités ou des conditions anormales dans le domicile. La deuxième catégorie est interactive. Elle propose des services de visite et d'appel audio ou vidéo et comprend une composante humaine plus importante. La grande variété de technologies et

de services donne l'embarras du choix, mais rend la prestation de service onéreuse. En outre, il y a une certaine réticence à payer tous les mois pour une technologie et un service qui ne servent qu'en cas d'urgence et par conséquent, la clientèle n'est pas au rendez-vous. Les fournisseurs ont donc de la difficulté à offrir ces services de manière rentable. C'est ce qui explique pourquoi bon nombre de fournisseurs finissent par vendre leurs produits principalement à des hôpitaux, à des foyers de soins de longue durée ou à des maisons de retraite. Les domiciles privés sont ici plutôt considérés comme un marché à percer.

Le service de vigilance de Japan Post est aussi devenu l'un des éléments d'une vaste stratégie nationale pour éviter le *kodokushi* ou mort solitaire chez les personnes âgées, un phénomène japonais qui désigne les personnes mourant seules et dont le corps n'est découvert qu'après une longue période (Hata, 2017).

En 2009, le diffuseur public japonais NHK rapportait qu'à la grandeur du pays, 32 000 personnes âgées étaient mortes seules (Allison, 2014). Au Japon, la moyenne du nombre de personnes par ménage a reculé de moitié, passant de cinq personnes dans les années 1950 à 2,5 en 2013

La tendance actuelle étant de s'éloigner des foyers multigénérationnels en faveur d'une plus grande intimité, de plus en plus de personnes âgées vivent seules.

Ce changement sociétal et ses effets indésirables préoccupent de plus en plus le gouvernement japonais, qui augmente en conséquence les budgets alloués aux services pour y remédier. D'ailleurs, l'enveloppe pour les programmes de soutien régional du budget de 2022 du ministère de la Santé, du Travail et des Affaires sociales du Japon proposait un total combiné d'environ 2,75 milliards de dollars pour les services de vigilance. C'est l'occasion pour le secteur privé d'aller chercher des subventions gouvernementales pour leur permettre d'ajouter de nouvelles technologies à leurs services actuels ou de commencer à offrir directement ces services. Le marché japonais des services de vigilance et d'urgence devrait augmenter d'environ 215 millions de dollars d'ici 2025 (Uematsu, 2015).

Les plus grands obstacles au succès des services de vigilance au Japon semblent être la méconnaissance du grand public et les réserves des personnes qui pourraient en bénéficier. Un sondage mené en mars et avril 2019 auprès de plus de 10 000 personnes (dont 30 % avaient entre 60 et 80 ans) a révélé que 53,3 % des personnes interrogées n'avaient jamais utilisé ces services ou ne les connaissaient pas (MyVoice, 2019). De ceux et celles qui ne s'en servent pas, bon nombre ont indiqué ne pas vouloir donner les clés de leur domicile à des étrangers ou être sous la surveillance de caméras ou d'autres capteurs. Il est évident que bien des défis attendent les fournisseurs des services de vigilance au Japon, qui souhaitent pourtant élargir leurs activités. Cependant, la volonté du gouvernement japonais de financer des interventions expérimentales afin de trouver des solutions efficaces pour prévenir les morts solitaires est de bon augure.

Le programme « Veiller sur mes parents » de la France

Le programme français « Veiller sur mes parents » a pris forme durant la vague de chaleur intense de 2013, quand des bureaux de poste locaux se sont fait demander d'effectuer des visites auprès de personnes vulnérables et âgées. Vu la crise, La Poste (l'administration postale française) a d'abord offert gratuitement ce service, puis a ensuite proposé une nouvelle mouture payante du nom de « Cohésio » par l'entremise de compagnies d'assurance et de municipalités. La Poste reprend en 2017 la responsabilité du programme pour l'offrir au grand public et lui donne alors son nom actuel (Poll, 2019).

Le programme comprend trois services de base qui peuvent être combinés : une aide à distance (option à domicile et mobile), des visites de facteur ou factrice (d'une à six fois par semaine) et la livraison de médicaments. Dernièrement, une option pour la livraison d'équipement de protection contre la COVID-19 s'est aussi ajoutée.

L'incursion de La Poste dans des services sur mesure pour les besoins des personnes âgées s'inscrit dans une démarche pour s'adapter à la baisse de la demande en services de distribution du courrier, qui, en 2021, représentait moins du quart de son chiffre d'affaires consolidé. La Poste a d'ailleurs officialisé son engagement envers cette clientèle en 2016 par la création de la branche Silver Économie et Santé, et affiche fièrement son ambition « de contribuer également aux enjeux liés à la transition démographique en France et à la nécessaire transformation de l'offre de santé » (Groupe La Poste, 2022).

Cette nouvelle branche se concentre sur les services aux particuliers, les soins à domicile et les autres services de santé qui permettent aux personnes âgées de maintenir leur autonomie.

Le programme « Veiller sur mes parents » offrait d'abord des visites à domicile et un service de suivi, mais s'est depuis élargi pour inclure la livraison de repas et de produits d'épicerie ainsi que des services d'entretien ménager et de jardinage. Un crédit d'impôt de 50 % est offert à toutes les personnes qui démontrent leur besoin de ces services.

Le programme a aussi récemment commencé à offrir des appareils technologiques, comme des tablettes à interface simplifiée, pour faciliter la communication numérique avec la famille et les proches, ainsi que des régimes d'assurance-maladie et d'assurance-vie. À moyen terme, la branche Silver Économie et Santé prévoit créer des services à domicile pour les personnes souffrant d'un cancer, de diabète ou de malnutrition, et inclure encore davantage le personnel des postes dans la prestation d'initiatives de prévention sanitaire.

En bref, le programme de vigilance de La Poste, tout comme celui du Japon, correspond à une série d'efforts concertés du service postal pour offrir davantage de services communautaires aux personnes âgées, à la fois pour aller chercher le marché croissant des personnes âgées, la « silver économie», et pour mieux répondre aux besoins de cette population.

Le service « Call&Check » de l'île de Jersey

Le service « Call&Check » a d'abord été lancé en 2013 comme projet pilote dans plusieurs paroisses de l'île de Jersey (Royaume-Uni), situé dans la Manche. Le service s'est attiré des éloges à l'échelle mondiale, et d'autres pays s'en sont inspirés pour monter leurs propres programmes. En 2018, le service a été officiellement intégré dans la stratégie des soins de longue durée de l'île de Jersey.

Les visites du service « Call&Check » durent au plus cinq minutes. Le facteur ou la factrice livre des médicaments de prescription, rappelle les rendez-vous médicaux à venir (et organise au besoin les déplacements) et pose cinq courtes questions sur la santé et le bien-être de la personne (voir la boîte 1).

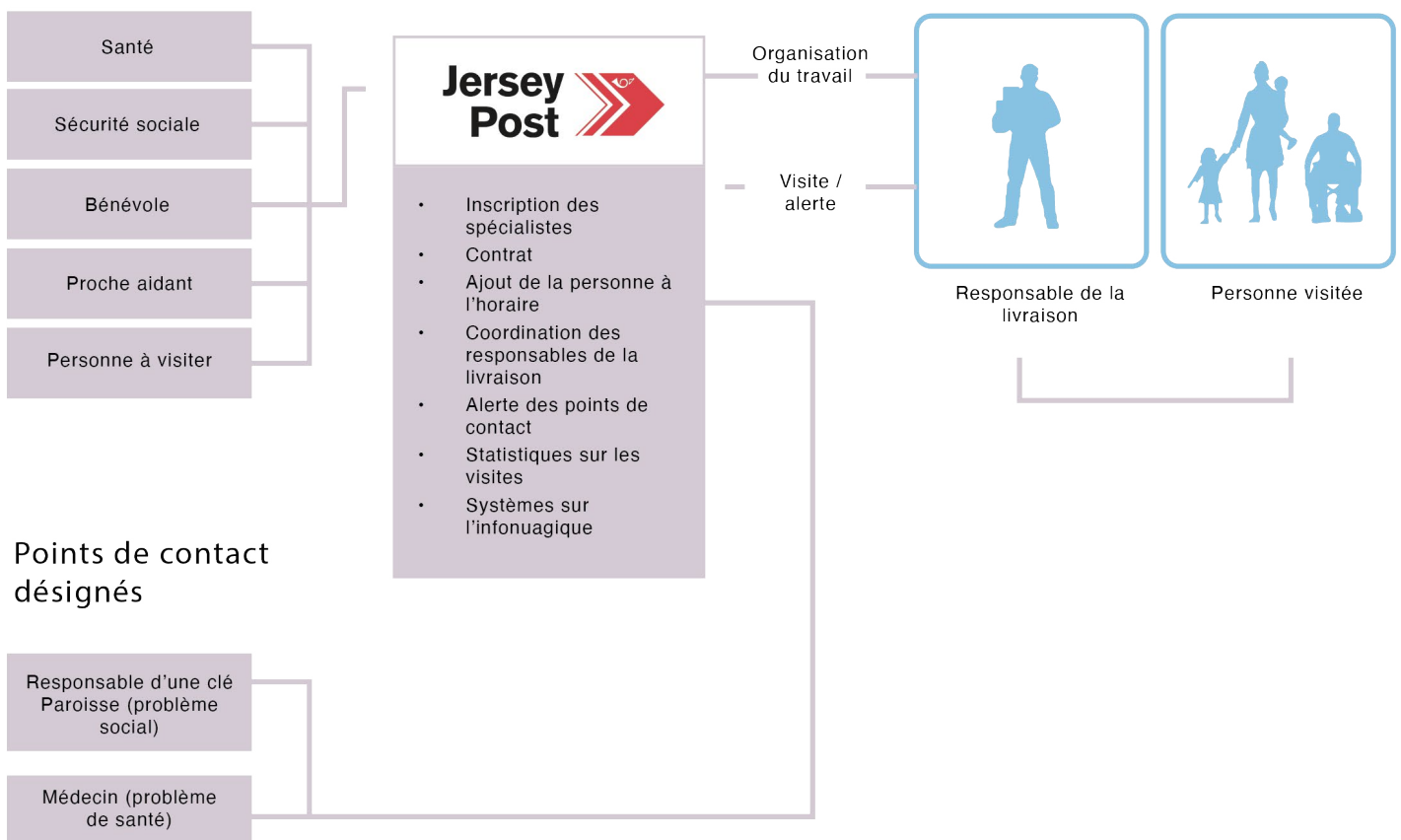
Les travailleuses et travailleurs des postes qui offrent ce service ne remplacent en aucun cas l'équipe médicale de la personne et ne rentrent pas dans les domiciles³ (Hindmarsh, 2017).

On invite aussi régulièrement les bénéficiaires du service « Call&Check » à prendre le thé pour leur donner l'occasion de se retrouver ou d'apprendre à se connaître.

Dernièrement, le programme a collaboré avec l'équipe de vaccination du gouvernement de l'île de Jersey, aux côtés de quelques organismes communautaires à but non lucratif, pour aider les gens à prendre rendez-vous pour leur vaccin et coordonner leurs déplacements vers les centres de vaccination (Call&Check, 2021). Le fonctionnement de ce modèle de service est détaillé dans le diagramme 1⁴.

Figure I: Aperçu du fonctionnement de « Call&Check »

Points de contact spécialisés



³Au Canada, la loi interdit au personnel postier de pénétrer dans les domiciles. L'île de Jersey possède des contraintes similaires, ce qui rend son modèle de service bien plus réaliste pour le contexte canadien que ceux de la France et du Japon, où les intrusions sont plus fréquentes.^{ty}

⁴Source du diagramme : Dickinson, 2019.

CASE 1. Questions posées lors des visites « Call&Check »

- 1) Comme allez-vous aujourd'hui? Ça va? [Oui/non, commentaire]
- 2) Prenez-vous les médicaments qu'on vous a prescrits? [Oui/non, commentaire]
Avez-vous assez de médicaments? [Oui/non, commentaire]
- 3) Avez-vous un ou des rendez-vous importants bientôt? [Noter le lieu, la date et l'heure de chaque rendez-vous]
- 4) Avez-vous un problème de santé que je devrais prendre en note? [Oui/non, commentaire]
- 5) Avez-vous remarqué un problème dans la communauté que je devrais prendre en note? [Oui/non, commentaire]

Ce qui rend ce programme unique par rapport aux services de vigilance du Japon et de la France est sa gratuité : jusqu'à deux visites par semaine sont offertes par l'organe gouvernemental en santé et en services communautaires de l'Île de Jersey. Il est facile de s'y inscrire et le seul consentement requis est celui de la personne bénéficiaire. Contrairement aux services japonais et français, l'inscription peut se faire par la personne elle-même, par sa famille ou par quelqu'un des services sociaux. Il est possible de payer pour des visites supplémentaires, au coût de 11,10 \$ par visite (tous les montants ont été convertis en dollars canadiens en janvier 2023). À priori, il s'agit du seul service de soutien à des personnes âgées offert par un service postal entièrement subventionné par un gouvernement. Il faut dire que l'île du Jersey est un état relativement petit et riche, avec une population estimée à 103 267 en 2021 et un PIB par habitant d'environ 74 540 \$ en 2019 (Statistics Jersey, 2020).

Entre sa structure de prestation simple, son intégration efficace dans l'infrastructure sanitaire existante et sa popularité auprès des parties intéressées, il n'est pas surprenant que le service « Call&Check » soit devenu un modèle à suivre. En 2018, un projet pilote proposant un service similaire, fruit d'une collaboration entre la Royal Mail, des administrations locales, des entreprises ainsi que des organismes bénévoles, a été lancé au Royaume-Uni sous le nom de « Safe and Connected » (Jersey Post, 2018). Bien que le recrutement n'ait pas été aussi réussi que prévu, les conclusions préliminaires démontrent des effets positifs sur le bien-être et la sociabilité des bénéficiaires (UK Home Office, 2019). La Finlande, l'Islande et l'Irlande ont aussi mis à l'essai des services de vigilance similaires à ce modèle (Dickinson, 2019).

Suggestions pour le Canada

Le succès des trois programmes décrits dans le présent rapport est indéniable. Ils permettent aux gens de vieillir au bon endroit et fournissent des services communautaires tout en créant de nouvelles sources de revenus pour les services postaux participants, même si, d'un programme à l'autre, la gamme de services offerts et la contribution d'organismes publics, privés et à but non lucratif diffèrent.

Lorsqu'il est question de la quantité des services, le programme français « Veiller sur mes parents » se distingue aisément par sa grande variété d'options, allant des visites planifiées à l'entretien des lieux, en plus d'intégrer l'utilisation de technologies conviviales pour les personnes âgées, comme des tablettes avec des applications spéciales. Quant au programme japonais, le grand nombre de parties prenantes et de fournisseurs offrent une gamme tout aussi impressionnante de services et il se démarque par son intégration de technologies comme des tablettes, des applications mobiles et des capteurs de mouvement et de température. À ces égards, le service « Call&Check » de l'île du Jersey est bien plus restreint, puisqu'il se limite à une visite de cinq minutes. Cependant, là est la force de ce modèle très efficace qui arrive à combiner la livraison de produits d'épicerie et de médicaments de prescription, la coordination de visites médicales et un questionnaire sur la santé et le bien-être en seulement cinq minutes. sources de revenus⁵.

Pour déterminer ce que notre service postal canadien pourrait offrir aux personnes âgées, il faut d'abord considérer les visées d'un tel programme. Si le but est d'en faire un des éléments d'un grand effort de société pour pallier le manque actuel de programmes sociaux pour les personnes âgées, alors les programmes de la France et du Japon représentent des modèles intéressants. Ils ont toutefois été mis sur pied grâce à d'importants investissements en recherche et à du financement provenant d'un large éventail de parties prenantes. Par conséquent, sans bénéficier de fonds comparables ou d'une stratégie nationale de promotion et d'appui des initiatives pour vieillir chez soi, il est peu probable que le service postal canadien soit en mesure d'offrir des services de vigilance comme en France ou au Japon.

En revanche, si on souhaite plutôt avoir un programme complémentaire aux services existants qui permettrait aux facteurs et factrices d'assumer un rôle de prestataire de service à la population, rôle qui leur siérait très bien, alors un modèle comme celui de « Call&Check » serait l'option la plus réaliste. En limitant la charge de travail à des services pouvant être rendus au cours d'une visite de cinq minutes, Postes Canada peut optimiser le nombre de personnes et de domiciles desservis en une journée de travail sans altérer radicalement sa structure de ressources humaines.

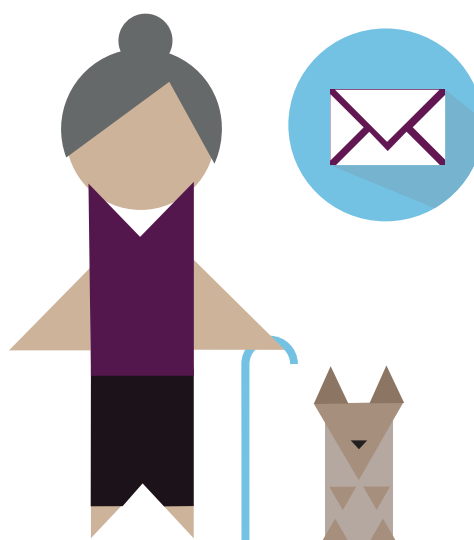
⁵Joe Dickinson, fondateur du programme « Call&Check », en conversation avec l'auteur, le 15 août 2022.

En outre, le programme serait relativement simple à mettre en place dans le contexte canadien puisque les travailleurs et travailleuses des postes n'auraient pas besoin de suivre une longue formation avant de pouvoir offrir les nouveaux services. Il revient à la classe politique souhaitant se lancer dans cette démarche d'en définir clairement les objectifs à long terme afin de déterminer le modèle qui conviendrait le mieux pour faire appel au personnel des postes dans la prestation de services de soutien communautaire.

Le modèle du programme « Call&Check » pourrait être le point de départ idéal pour la création d'un programme canadien, puisqu'il ne requiert pas de restructuration massive et que les services postaux du Canada et de l'île du Jersey se ressemblent.

Ce service, qui initialement visait les personnes seules ou isolées de 65 ans et plus, s'est depuis élargi pour inclure les personnes ayant une incapacité ou un problème de santé, les personnes ayant besoin d'un soutien communautaire après une hospitalisation ou celles qui tout simplement vivent seules ou loin de leurs proches (Dickinson, 2019). Une autre population qui pourrait bénéficier de visites du personnel des postes est les mères et les femmes enceintes, particulièrement celles qui ne peuvent pas compter sur un réseau de soutien formé de proches.

Tous les programmes examinés dans le présent rapport sont financés par une combinaison de bailleurs de fonds provenant des secteurs public, privé, bénévole et à but non lucratif, bien que la contribution financière et la participation au sein de la gestion administrative de chacun varient énormément selon le programme. Cela dit, ces programmes reçoivent tous du financement de gouvernements aux paliers municipal, régional ou national, que ce soit par l'octroi de subventions pour offrir des services de base, comme le crédit de 50 % en France ou les deux visites hebdomadaires gratuites à l'île du Jersey, ou par un maillage complexe de bourses de recherche, de programmes pilotes et d'autres formes de subventions, comme au Japon. Tous ont aussi recours à des organismes communautaires à but non lucratif ou bénévoles, que ce soit pour du financement, des services-conseils ou la prestation de services. Parfois, des ententes semblables sont aussi conclues avec des entreprises privées.



Durant la phase de conception d'un tel programme, il ne faudra pas oublier qu'avoir des partenaires demande une certaine coordination administrative et l'articulation des différents services de soin et de soutien. Plus un programme compte de prestataires, plus il devient compliqué à gérer et à faire concorder avec d'autres programmes. Le modèle de « Call&Check » est l'option la plus intéressante sur le plan administratif puisque sa structure est relativement simple. Cependant, lors de sa mise en œuvre, il semblerait qu'il ait été difficile de surmonter le cloisonnement de certains organismes en santé, en services sociaux et bénévoles : des partenaires n'auraient pas communiqué entre eux certains renseignements importants⁶.

Le fondateur du service « Call&Check » souligne l'importance de maintenir un bon équilibre entre les fonds publics et privés pour assurer un service continu et durable (Dickinson, 2019). Il y aura sans doute là un défi pour la mise en place d'un modèle de service canadien, qui devra sûrement compter sur un grand éventail de partenaires pour couvrir l'ensemble du pays, la prestation de la santé et des services sociaux étant du ressort des provinces et des territoires.

Pour récapituler, les décideurs politiques souhaitant mettre en place un modèle canadien de prestation de services de soutien communautaire par l'entremise du service postal devront tenir compte des modèles et des prestataires de services communautaires et de soins à domicile existants. Bien qu'il soit possible de mobiliser des partenaires des secteurs privé et bénévole, la création d'un tel programme au Canada aura probablement besoin d'un engagement fort des fournisseurs de soutien communautaire et de soins à domicile provinciaux, territoriaux et nationaux.

⁶Joe Dickinson, fondateur du programme « Call&Check », en conversation avec l'auteur, le 15 août 2022.

Conclusion

Un service de vigilance offert par Poste Canada et s'adressant principalement aux personnes âgées pourrait faire office de nouvelle source de revenus pour la société d'État, tout en améliorant l'infrastructure de services communautaires requise pour mieux répondre aux besoins de la population canadienne vieillissante.

La pénurie de personnel et de bénévoles en santé continue de s'aggraver et dans les prochaines décennies, il est attendu que les proches de personnes âgées soient de moins en moins à même de leur fournir gratuitement des soins et du soutien. Un service offert par Poste Canada deviendrait une mesure de prévention et de soutien utile qui permettrait à la population de vieillir au bon endroit, chez elle.

En effet, un service qui détecterait plus tôt un problème de santé et arrangerait rapidement les soins et le soutien requis permettrait de réduire le recours évitable et coûteux aux urgences ou à l'hospitalisation.

Tout comme le modèle du programme du comté de Prince Edward, la relative simplicité du modèle « Call&Check » faciliterait son déploiement à la grandeur du Canada. Les modèles japonais et français montrent aussi le potentiel d'y ajouter d'autres services pour une prestation et des sources de revenus robustes.

Vu le succès que rencontrent les programmes de vigilance menés par d'autres administrations postales, il serait avisé que Postes Canada se penche sérieusement sur la mise en place d'un programme semblable, qui non seulement l'aiderait à atteindre la rentabilité mais permettrait aussi à davantage de personnes au Canada de vieillir au bon endroit, aussi longtemps que possible.



References

- Adie, D. K. (1990). *The mail monopoly: Analysing Canadian postal service*. Fraser Institute.
- Bastedo, H., & Clarke, E. (2021). *CUPW Polling Results: Public Release*.
- Call&Check. (2021, June 1). *Call&Check supporting the delivery the Coronavirus Vaccine to islanders* | Call&Check. Call&Check News. Retrieved July 15, 2022, from <https://www.callandcheck.com/news/callcheck-supporting-the-delivery-the-coronavirus-vaccine-to-islanders/>
- Call&Check. (2022). *About Us*. Callandcheck.Com. Retrieved July 15, 2022, from <https://www.callandcheck.com/about-us/>
- Canadian Home Care Association. (2006). *The Delivery of Home Care Services in Rural and Remote Communities in Canada*. Canadian Home Care Association.
- Canadian Union of Postal Workers. (2016). *Services to the elderly*. Canadian Union of Postal Workers. Retrieved May 12, 2022, from <https://www.cupw.ca/en/campaign/resources/services-elderly>
- CBC. (2014a, October 16). *Canada Post court challenge launched to save home mail delivery* | CBC News. CBC News. <https://www.cbc.ca/news/politics/canada-post-court-challenge-launched-to-save-home-mail-delivery-1.2800697>
- CBC. (2014b, October 20). *Canada Post ends home delivery for thousands* | CBC News. CBC News. <https://www.cbc.ca/news/canada-post-ends-home-delivery-for-thousands-1.2805833>
- CUPW. (2021). *Delivering Community Power* (p. 36). Canadian Union of Postal Workers.
- F/P/T Ministers Responsible for Seniors. (2007). *Age-Friendly Rural and Remote Communities: A Guide*. Federal/Provincial/Territorial Committee of Officials (Seniors).
- Hata, K. (2017). *広がりにつつある高齢者の見守りの現状と今後のあり方について* [The Watchover Service is spreading, now is the time to think about its future] (Social Trend Report). Mizuho. Retrieved June 20, 2022, from https://www.mizuho-rt.co.jp/publication/report/2017/mhir14_kourei_02.html
- Iacobucci, E., Trebilcock, M. J., & Epps, T. D. (2007). *Rerouting the mail: Why Canada Post is due for reform*. C.D. Howe Institute Commentary, 243, 1–30.

- Ibbitson, J. (2018, January 24). Liberals opt out of Canada Post overhaul. The Globe and Mail. <https://www.theglobeandmail.com/news/politics/liberal-government-wont-deliver-on-harper-era-changes-to-canada-post/article37712297/>
- Japan Post. (2022). Service content. Retrieved June 20, 2022, from <https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/howto.html>
- Jersey Post. (2018, October 18). Call & Check set for UK Launch—Jersey Post. Jersey Post News. Retrieved from <https://www.jerseypost.com/about-us/news/2018/cc/>
- La Poste Group. (2022). 2021 Universal Registration Document: Annual Financial Report. La Poste Group.
- Lee, I. (2015). Is the Cheque Still in the Mail? (p. 36). MacDonald-Laurier Institute.
- Leger. (2015). Baromètre des professions Février 2015. Leger. <https://docplayer.fr/2073650-Barometre-des-professions-2015-fevrier-2015.html>
- Lukiwski, T. (2016). The Way Forward For Canada Post (No. 4; Report of the Standing Committee on Government Operations and Estimates, p. 200). Canada House of Commons.
- Motoda, K. (2018, January). 自治体に浸透する見守り事業、民間との連携が拡大。新・公民連携最前線[Monitoring services have permeated local governments, expanding cooperation between the public and private sector.]PPPまちづくり [Municipal Planning]. Retrieved June 20, 2022, from <https://project.nikkeibp.co.jp/atclppp/PPP/report/121200100/>
- MyVoice. (2019). Survey / Questionnaire Database on Watching Services. MyVoice Enquete Library. Retrieved June 21, 2022, from https://myel.myvoice.jp/products/detail.php?product_id=24805
- NAPC. (2018). Achieving the provision of integrated care (p. 23). National Association of Primary Care.
- Poll, Z. (2019, October 9). In France, Elder Care Comes with the Mail. The New Yorker. <https://www.newyorker.com/culture/annals-of-inquiry/in-france-elder-care-comes-with-the-mail>
- Uematsu, K. (2015, May). 参入企業続々! 見守りビジネス。 [More and more companies are entering the market! Monitoring business.] TKCグループ, May 2015 Issue. Retrieved June 21, 2022, from https://www.tkc.jp/cc/senkei/201505_special01

Pour en savoir davantage sur l'Institut,
consultez notre site Web: www.NIAgeing.ca
et abonnez-vous à notre compte Twitter @NIAgeing