

Mémoire sur les répercussions de la COVID-19 sur les aînés

Présenté au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

Chambre des Communes

43^e législature, 2^e session

Soumis par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes

Le 7 juin 2021

Le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) est la plus grande unité de négociation au sein de Postes Canada. Il compte plus de 61 000 fiers membres ayant à cœur l'avenir de la société d'État.

Nous avons élaboré une vision d'avenir audacieuse et inspirante pour le service postal public, pour en faire une source de fierté, de confiance et d'inspiration pour tous. Notre campagne « Vers des collectivités durables » cadre parfaitement avec le contexte d'une relance post-COVID juste, équitable et verte.

Outre sa vision sur l'objectif de la carboneutralité et l'accroissement des services postaux pour accroître la présence fédérale au sein du réseau de plus de 6 100 bureaux de poste, le STTP a proposé que les facteurs et factrices participent à un programme de surveillance des aînés et aînées et personnes vulnérables désirant demeurer dans leur maison en toute sécurité.

Au cours des années à venir, la population du Canada, à l'instar de celle des autres grandes économies mondiales, vieillira. Selon Statistique Canada, d'ici 2030, près de 25 % de la population aura plus de 65 ans, comparativement à 15,3 % en 2013.^[1] Pour les décennies à venir, le nombre de « personnes très âgées », c'est-à-dire celles qui ont 80 ans et plus, explosera pour atteindre près de 5 millions d'ici 2063, comparativement à seulement 1,4 million en 2013.^[2]

Dans le contexte où la population vieillit, et compte tenu des pressions qui se sont exercées sur les centres d'hébergement de soins de longue durée pendant cette crise sans précédent et des ratés auxquels on a assisté, le profil des aînés a de bonnes chances de se modifier : les aînés d'aujourd'hui et de demain souhaiteront probablement rester dans leur maison aussi longtemps que possible, et ils auront sans doute eu moins d'enfants que les générations qui les ont précédés. De plus, les enfants risquent d'être moins en mesure de prendre soin de leurs parents vieillissants que l'étaient les enfants des générations passées en raison de l'évolution d'une multitude de circonstances.

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

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

Il y a déjà eu, au Canada, un programme officiel de vigilance officielle. Démarré au début des années 1980 par l'Union des facteurs du Canada (UFC), qui fait maintenant partie du STTP, en collaboration avec le Congrès du travail du Canada et Centraide Canada, le programme visait à repérer les personnes, âgées ou autres, qui avaient besoin d'aide à la maison. Le programme existe encore dans au moins une collectivité, par l'entremise d'un partenariat avec des organismes communautaires.

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

Certains bureaux de poste ont poussé ce rôle un peu plus loin. Bien des pays, dont la France, le Japon, l'Inde, l'Allemagne, l'Irlande et la Grande-Bretagne ont entrepris de mettre en place différentes visites de suivi chez les aînés par l'entremise de leurs services postaux. Bien qu'elles soient toutes uniques en leur genre, ces initiatives vont généralement plus loin que le simple fait d'« être attentif » aux indices constatés durant le parcours de l'itinéraire. Elles exigent du facteur ou de la factrice un contact proactif avec les personnes visées afin de vérifier leur bien-être. Dans l'ensemble, ces initiatives semblent partager trois objectifs :

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

Le service *Cohesio* offert par La Poste (France) est particulièrement remarquable. Ce service fonctionne avec le téléphone intelligent polyvalent dont est maintenant muni chaque facteur et

factrice. Dès l'inscription d'une personne au service, le facteur ou la factrice (dans le cadre de sa ronde journalière) se sert de son téléphone intelligent pour poser à la personne visitée une série de questions d'auto-évaluation auxquelles elle répond par « oui » ou « non ». Le facteur ou la factrice saisit les réponses puis, une fois de retour au bureau de poste, les transmet par Internet à la personne qui a fait la demande du service. C'est aussi cette dernière qui choisit les questions à poser. Le facteur ou la factrice sert simplement d'intermédiaire. La prestation des soins de santé ou l'évaluation des besoins ne relève pas de sa responsabilité. Toutefois, pour chaque personne visitée, le facteur ou la factrice a dans son téléphone intelligent les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence.

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

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

Postes Canada est en posture idéale pour fournir un tel service, étant donné que des recherches récentes ont établi que la profession de facteur et factrice est l'une de celle qui suscite la plus grande confiance parmi la population canadienne.[3]

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

Un autre avantage dont dispose Postes Canada pour la prestation de tels services est sa capacité à regrouper une multitude d'articles disparates et à les classer selon un ordre de livraison et de collecte. La visite à un aîné ne serait qu'une étape de plus d'un parcours composé de colis, de lettres et d'autres nouveaux services décrits dans le présent mémoire. L'expertise de Postes Canada en matière de regroupement constitue un atout majeur. Il est fort probable que les aînés, à qui il faut offrir une visite de suivi, aient besoin d'autres services à domicile. Le facteur ou la factrice pourrait également, lors d'une visite à un aîné, livrer des articles spécialisés de télémédecine, des aliments, des médicaments ainsi que des colis et du courrier. Postes Canada équipe les facteurs et factrices d'instruments électroniques de balayage des colis. Ces derniers sont branchés sur un réseau 4G, et il leur serait facile de transmettre directement les informations de la prise de contact aux proches de la personne ou aux divers services d'intervenants de la

collectivité. Quoi de plus rassurant que de savoir qu'un être cher se porte bien par la réception d'un texto ou courriel?

La relance juste et équitable post-COVID passe par un programme de vigilance à domicile

Pour conclure, les 61 000 fiers membres du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes souhaitent ardemment participer à cette relance juste. Il est souhaitable que nos gouvernements tirent des leçons de cette crise qui aura au moins permis de voir où sont nos lacunes en tant que société. Les Canadiens et Canadiennes les plus vulnérables ont aussi le droit d'espérer demeurer autonomes à leur domicile, et le gouvernement doit déployer tous les efforts possibles pour les aider en ce sens.

Le Syndicat, dans le cadre de sa campagne « Vers des collectivités durables » [4], rencontre plusieurs élus et élues de tous les paliers ainsi que différents organismes communautaires œuvrant auprès des personnes âgées et handicapées, et le constat est frappant. Les personnes rencontrées saluent unanimement cette initiative, et plusieurs se demandent pourquoi elle n'est pas déjà implantée. Une vision qui rallie tous les partis politiques fédéraux est toujours gagnante pour les citoyens et citoyennes.

Il revient désormais aux élus de la Chambre de faire en sorte que ce programme voie le jour, sans quoi, nous avons bien peur que cette vision, aussi rassembleuse soit-elle, ne soit jamais réalisée par les dirigeants de la société d'État qui, devons-nous le rappeler, est la propriété de tous les Canadiens et Canadiennes.

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

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

[2] *Ibid.*

[3] Selon un sondage effectué par Léger en mars 2021, 86 % des Canadiens font confiance aux facteurs et factrices. <https://www.journaldemontreal.com/2021/03/15/le-barometre-desprofessions-qui-inspirent-le-plus-confiance>

2015. https://www.uspsoig.gov/sites/default/files/document-library-files/2015/rarc-ib-15004_the_postal_services_role_in_delivering_wellness_services_and_supplies_0.pdf Consulté le 25 mai 2016.

[4] https://www.sttp.ca/sites/default/files/DeCoPo_2019_fr.pdf

