

## Résumé de recherche

### Partie II: Cartographier l'écosystème de soutien des personnes âgées

#### Introduction

D'avril 2022 à septembre 2022, le Living Lab de Côte Saint-Luc a organisé des ateliers de *caremapping* et un sondage afin d'identifier les partenaires impliqués dans l'écosystème de soutien à domicile des personnes âgées. L'objectif était de décrire leurs relations de soutien et de déterminer avec quels partenaires partager les données de télésurveillance concernant les activités quotidiennes des personnes âgées.

#### Objectifs

Les ateliers de *caremapping* et le sondage avaient pour objectifs principaux :

- Identifier les personnes et services existants à Côte Saint-Luc qui soutiennent les personnes âgées dans leurs activités de la vie quotidienne (AVQ), afin de cartographier un écosystème de soutien;
- Développer une compréhension approfondie des interactions entre les différents acteurs de l'écosystème des personnes âgées de Côte-St-Luc;
- Obtenir des informations sur la manière dont les personnes âgées perçoivent l'utilisation de la télésurveillance et le partage de leurs données d'AVQ, afin de favoriser leur soutien à domicile.

#### Aperçu de la recherche

##### Méthodologie

###### Ateliers de *caremapping*

Dans le cadre d'une approche collaborative, le Living Lab de la Ville de Côte Saint-Luc a organisé des ateliers de co-design, utilisant la technique de *caremapping*, avec différents partenaires du Living Lab (représentants municipaux, personnes âgées, personnes proches aidantes, représentants du système de santé et entreprises privées). Ces ateliers ont permis de cartographier de manière interactive et dynamique l'écosystème de soutien des personnes âgées, ainsi que le rôle de chaque acteur dans le soutien à leurs besoins en AVQ.

Plus de 50 participants ont pris part aux ateliers de *caremapping*.

###### Sondage

Le Living Lab de la ville de Côte Saint-Luc a réalisé un sondage auprès des personnes âgées de Côte Saint-Luc afin d'identifier, parmi les partenaires de leur écosystème de soutien, ceux avec lesquels elles seraient disposées à partager des données de télésurveillance concernant leurs AVQ (sommeil, préparation des repas, hygiène, sorties et mobilité).

Près de 100 personnes âgées de la ville de Côte Saint-Luc ont participé à ce sondage.

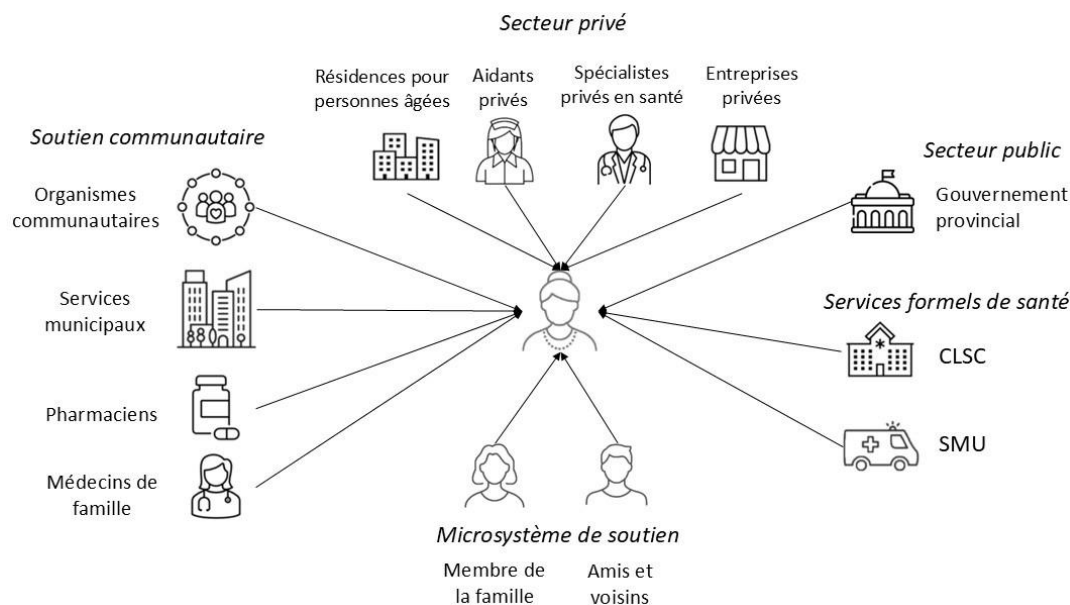
#### Résultats

###### Ateliers de *caremapping*

Les ateliers de *caremapping* ont permis d'établir un vaste écosystème de soutien pour les personnes âgées, incluant des partenaires du secteur privé, du secteur public, des services de santé formels, de la communauté ainsi que de leur microsysteme de soutien (famille, amis et voisins).

- Les participants ont souligné le rôle important des **membres de la famille** dans le soutien aux activités quotidiennes, en particulier ceux vivant avec les personnes âgées;
- Les participants ont indiqué que le rôle du **Centre local de services communautaires (CLSC)** consistait principalement à effectuer l'évaluation initiale des besoins en AVQ, à attribuer les services et à orienter les personnes âgées vers les services appropriés, notamment pour la préparation des repas et l'hygiène;
- La **ville de Côte Saint-Luc** a été identifiée comme fournissant aux personnes âgées des services récréatifs et des bénévoles pour la sécurité;
- Les **Services médicaux d'urgence (SMU)** de la ville ont été reconnus pour leur rôle dans les interventions d'urgence;
- Les **organismes communautaires** ont également été identifiés comme rapportant les problèmes liés aux AVQ aux familles ou au CLSC, et comme orientant les personnes âgées vers des ressources communautaires, notamment pour la préparation des repas et le soutien social;

- Les **médecins de famille** constituaient des acteurs importants et soutenaient les personnes âgées en gérant les conditions de santé, en prescrivant des médicaments et en orientant vers le CLSC et des cliniques spécialisées, en particulier pour les difficultés de sommeil;
- Les **pharmaciens** ont été rapportés comme fournissant des recommandations, coordonnant l'utilisation des médicaments pour les problèmes de sommeil et vendant des aides à la mobilité;
- Enfin, les participants ont rapporté que les **aidants privés** fournissaient un soutien quotidien ou complémentaire pour l'hygiène, ainsi que pour les sorties et la préparation des repas, tandis que les **entreprises privées** apportaient un soutien pour toutes les AVQ lorsque les services n'étaient pas fournis ou insuffisants.



Les résultats ont également mis en évidence que, en raison de l'absence de certains professionnels ou services dans leur écosystème de soutien, les personnes âgées de Côte Saint-Luc ont des besoins en AVQ non comblés. Les résultats montrent qu'elles doivent parfois avoir recours à certaines ressources de la ville pour combler leurs besoins non comblés, alors que ces ressources n'ont pas été prévues à cet effet.

### Besoins en AVQ non comblés

#### Sorties

- **Service d'accompagnement.** L'accompagnement ne se limite pas au transport d'un résident, mais implique également d'être présent tout au long de la sortie, surtout pour les personnes seules. Ce type de soutien est particulièrement précieux lors des rendez-vous médicaux, pour aider à retenir les informations, soutenir le suivi avec la pharmacie et communiquer avec la famille du résident, notamment en cas de troubles de la mémoire.
- **Service de navette publique.** Un service de navette publique pourrait offrir aux résidents âgés un moyen de transport abordable, pratique et ponctuel. Un tel service pourrait permettre de venir chercher puis de ramener les résidents à proximité de leur domicile, en plus de leur offrir un accès direct à l'hôpital pour les rendez-vous médicaux, et une coordination avec les programmes municipaux afin de soutenir leur participation active à la vie communautaire.

#### Préparation de repas

- **Cuisines communautaires.** Les cuisines communautaires étaient perçues comme une solution potentielle aux difficultés rencontrées par les résidents âgés pour la préparation des repas — telles que la pauvreté, de mauvaises habitudes alimentaires et la hausse du coût des aliments — tout en offrant des opportunités de socialisation, de repas à emporter et de cuisson plus sécuritaire grâce à un environnement partagé.

#### Utilisation des ressources de la ville à d'autres fins

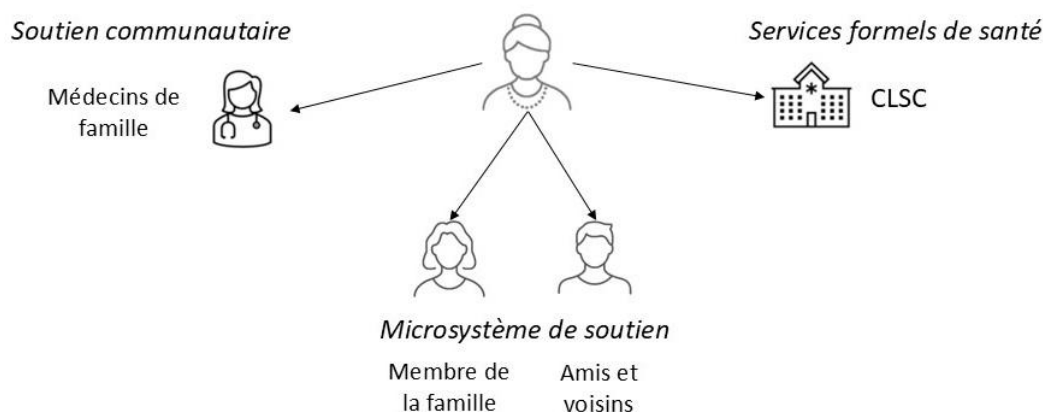
- **Services médicaux d'urgence (SMU) de la ville.** En l'absence de professionnels ou de services dédiés à certaines AVQ, telles que la préparation des repas ou la mobilité dans le logement, les personnes âgées se tournent souvent vers les SMU. Cette situation mobilise du temps et des ressources des SMU qui pourraient autrement être consacrés à des urgences médicales. De plus, lorsqu'ils interviennent pour des besoins sociocommunautaires, il n'existe aucun relais entre les SMU et le personnel hospitalier, les services de soins à domicile ou encore le CLSC. Cela peut retarder les

interventions nécessaires et entraîner des appels répétés pour des situations non urgentes (par exemple, préparer un repas pour une personne aînée qui n'a pas mangé ou aider une personne aînée à sortir du bain).

- **La piscine publique de la ville.** Bien que les installations municipales, comme la piscine publique, ne soient pas destinées à soutenir l'hygiène personnelle des personnes aînées, certaines les utilisent à cette fin en raison de leur accessibilité facile, de la présence de personnel pour assurer la sécurité et de la certitude qu'une personne serait présente en cas de chute, contrairement à leur domicile où les baignoires-douches sont souvent moins accessibles.

## Sondage

Les personnes aînées ont rapportés être disposées à partager des données de télésurveillance sur leurs activités de la vie quotidienne (sommeil, préparation des repas, etc.) avec leur famille, avec des amis ou voisins, ainsi qu'avec leur médecin de famille et le CLSC.



En revanche, les participants au sondage étaient moins enclins à partager ces données de télésurveillance sur leurs activités quotidiennes avec les services municipaux, les pharmaciens, les organismes communautaires et les entreprises privées.

## DISCUSSION

Les ateliers de caremapping ont montré que, bien que des services de santé formels existent pour soutenir les personnes aînées, ils ne suffisent pas à répondre à leurs besoins en AVQ, ce qui les amène à devoir utiliser certains services municipaux non prévus à cet effet, ou à payer pour des services privés, tels que des aidants privés ou des spécialistes de santé privés, afin de compenser ces manques. De plus, bien que de nombreux acteurs aient été identifiés comme jouant un rôle important dans l'écosystème de soutien aux personnes aînées de Côte Saint-Luc lors des ateliers de caremapping, les résultats du sondage indiquent que les personnes aînées étaient disposées à partager leurs données de télésurveillance avec très peu d'entre eux, à savoir leur famille, des amis ou voisins, leur médecin de famille ou le CLSC.

## RECOMMANDATIONS

- Les villes devraient cartographier les services formels et informels disponibles pour le soutien à domicile des personnes aînées sur leur territoire, afin de s'assurer que les besoins des personnes aînées soient satisfaits et de repérer les services manquants;
- Les services d'urgence devraient pouvoir orienter directement les personnes aînées dont les besoins en AVQ ne sont pas comblés vers les services à domicile communautaires et le réseau de la santé;
- Pour l'implantation des services de télésurveillance, un processus formel de consentement devrait être établi afin de permettre aux personnes aînées de décider qui peut accéder à leurs données sur les activités de la vie quotidienne (AVQ).

Pour citer ce document: Couture, M., Filiou, R.-P., Lussier, M., Ngankam, H., Tannou, T., Bottari, C., Gouin-Vallerand, C., Paré, G., Gaboury, S., Bouchard, K., Giroux, S. & Bier, N. (2026). Environnements intelligents du Living Lab de Côte Saint-Luc pour le soutien des personnes aînées fragiles et isolées. Résumé de recherche Partie II : Cartographier l'écosystème de soutien des personnes aînées. 3p. <https://cotesaintluc.org/fr/contribuez/living-lab/>