

1. Q. Qu'est-ce que le Partenariat canadien des aînés (PCA)?

R. Le PCA est un regroupement d'organismes issus du secteur bénévole et des trois paliers de gouvernement. Depuis 2001, le PCA s'applique à modifier et à améliorer la façon dont les aînés du Canada, leur famille, leurs personnes soignantes/aidants naturels et les organismes qui les soutiennent, ont accès aux programmes et aux services. Le Partenariat cherche continuellement à trouver des moyens par lesquels les gouvernements et les organismes non- gouvernementaux pourraient coordonner la prestation des services offerts et assurer un accès simple et facile aux services.

2. Q. Pourquoi se donner tant de mal? Nos mécanismes actuels de prestation de services ne sont-ils pas suffisants?

R. La population canadienne vieillit, et les membres actuels de la génération du "baby boom" viendront doubler la proportion de personnes âgées dans les dix prochaines années. On compte aujourd'hui 6,8 millions de personnes de plus de 55 ans au pays; d'ici 2011, ce nombre passera à 9,2 millions de personnes âgées, soit 27,5 % de la population canadienne. En 2016, leur nombre représentera 30,6 % de la population, ou 10,5 millions de personnes. À l'heure actuelle, les fournisseurs de services ont bien du mal à répondre aux besoins de la population âgée tout en offrant un service de qualité à leur clientèle.

En raison des compressions budgétaires et de l'accroissement de la population âgée au pays, il est clair que nous devons trouver de nouvelles façons d'offrir les services afin de satisfaire aux besoins des personnes âgées et de leurs personnes soignantes/aidants naturels.

3. Q. Comment est né le Partenariat canadien des aînés?

R. Il faut remonter un peu dans le temps pour répondre à cette question, soit à l'automne de l'année 2000. Des fonds avaient alors été prévus dans le budget fédéral pour le projet Gouvernement en direct (GED). **Brian Ferguson, sous-ministre adjoint des Services aux anciens combattants à Anciens Combattants Canada, a invité un certain nombre de ses collègues et homologues fédéraux des provinces de l'Ontario et de l'Î.-P.-É. et la Direction nationale de la Légion royale canadienne à faire partie d'un comité directeur.** Le comité avait pour mandat d'élaborer une demande de financement à présenter au gouvernement fédéral dans le but de créer un site Web destiné aux personnes âgées, à leur famille et à leurs personnes soignantes/aidants naturels.

La proposition a été acceptée et le Regroupement des aînés a été créé. La première réalisation du comité directeur a été le lancement du site Web Info-aînés Canada (www.aines.gc.ca) en janvier 2001. Pour la première fois, des renseignements venant d'organismes gouvernementaux et de certains organismes non-gouvernementaux étaient regroupés dans des catégories faciles à trouver.

Le GED offre bien plus qu'un accès simplifié aux renseignements du gouvernement. Le comité directeur a compris que le GED était aussi un moyen d'améliorer la prestation des services. Cela représentait un énorme changement dans le mode de fonctionnement des

organismes gouvernementaux. Il était clair pour le comité qu'il ne suffisait pas de simplifier l'accès aux services par un moyen électronique: l'Internet. Tous les modes de prestation des services (téléphone, service en personne, courrier) devaient être mis à contribution pour améliorer et simplifier les services.

Manifestement, l'amélioration de la qualité des services à la clientèle exigeait la collaboration de tous les paliers de gouvernement, des organismes non-gouvernementaux et du secteur bénévole. En novembre 2001, suite à la tenue, en juin, d'une activité fort réussie appelée « Quand j'aurai 64 ans », le comité directeur du Regroupement des aînés initial a élargi sa vision et s'est fixé des objectifs de rendement. Le groupe a également adopté le nouveau nom de Partenariat canadien des aînés.

4. Q. Qui a choisi les coprésidents et quelle est la durée de leur mandat?

R. Les coprésidents représentent le gouvernement fédéral (Anciens Combattants Canada) et le gouvernement de l'Ontario (Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario). Les deux parties ont contribué à la mise sur pied du Partenariat canadien des aînés. La durée de leur mandat est laissée à la discrétion des membres du conseil d'administration du PCA.

5. Q. Quel est le rôle des membres du PCA?

R. Voir la fiche d'information intitulée « *Ce que nous faisons* », qui fait partie de la présente trousse d'information.

6. Q. Puis-je décider de ne pas participer à un projet?

R. Oui. Quand un membre du PCA cherche des partenaires pour collaborer à un projet, les réunions trimestrielles du Partenariat constituent d'excellentes occasions pour « lancer l'idée ». Personne n'est obligé de participer et aucune pression n'est exercée à cet effet. Il importe toutefois de noter que les membres du PCA se sont tous engagés à réaliser la vision du Partenariat et à remplir ses objectifs. Lorsqu'un membre décide de collaborer avec un autre membre, les deux doivent former un groupe de travail, y affecter les ressources nécessaires et fournir des comptes rendus trimestriels au PCA.

7. Q. Qu'est-ce que le conseil d'administration du PCA?

R. Le conseil d'administration est formé des membres fondateurs du PCA. Ces derniers ont tous signé un Protocole d'entente.

8. Q. À quoi sert le Protocole d'entente?

R. Le Protocole d'entente montre que le membre s'engage à respecter la vision du PCA et ses objectifs. Il s'agit simplement d'un document qui montre la bonne foi des intéressés.

9. Q. Est-ce que cela revient à dire que je ne peux pas faire partie du PCA si je ne signe pas le Protocole d'entente?

R. Pas du tout. Un certain nombre de provinces et de territoires n'ont toujours pas signé le Protocole d'entente. Leur participation aux réunions trimestrielles est quand même bien accueillie et même souhaitée.

10. Q. Les membres devront-ils signer d'autres documents officiels?

R. Uniquement dans le contexte de la saine gestion de projet, quand les partenaires acceptent d'affecter des ressources à un projet donné. Les décisions à ce sujet relèvent des organismes participants.

11. Q. Pour quelle raison les coprésidents demandent-ils que les membres n'envoient pas de remplaçants aux réunions du PCA?

R. Les membres peuvent se faire accompagner de fonctionnaires qui appuient le PCA. Vu l'importance de la tâche à accomplir, soit de modifier la façon dont les citoyens interagissent avec leurs gouvernements, seuls les hauts fonctionnaires ont les pouvoirs nécessaires.

12. Q. À quelle fréquence les membres du PCA se rencontrent-ils?

R. Tous les trois mois. Deux réunions annuelles en personne coïncident avec les réunions du Comité fédéral-provincial-territorial des hauts fonctionnaires (Aînés). Les deux autres rencontres trimestrielles se font par téléconférence et les personnes de l'extérieur sont invitées à y participer.

13. Q. Le PCA est-il un mécanisme de financement?

R. Non. Chaque partenaire fournit ses propres ressources - personnel, expertise, matériel, etc.

14. Q. Si le Partenariat n'offre aucun financement, comment fonctionne-t-il?

R. Des fonds ont été accordés dans le cadre du projet Gouvernement en direct (GED) afin de mettre sur pied un petit secrétariat qui appuie les coprésidents du PCA. Cette source de financement est temporaire.

15. Q. Qui profitera du Partenariat?

R. Les aînés, leurs familles, leurs personnes soignantes/aidants naturels et les organismes de services de soutien auront plus facilement accès aux services, aux avantages et aux programmes de tous les paliers de gouvernement. Ils pourront ainsi trouver facilement les programmes et les services qui sauront répondre à leurs besoins.

Des études ont fait ressortir le lien qui existe entre la satisfaction du client et la confiance dans le gouvernement. Les fonctionnaires et les élus sont tous gagnants lorsque les citoyens sont fortement satisfaits de leurs relations avec les gouvernements. En tant que contribuables, les citoyens satisfaits interpréteront la simplicité et l'intégration des prestations des services de tous les échelons du gouvernement comme entraînant un système efficace.

16. Q. Quels avantages le Partenariat présente-t-il pour le Canada?

R. La création de nouveaux partenariats de prestation des services entre les gouvernements et les organismes non-gouvernementaux donnera aux fournisseurs de services la possibilité de travailler ensemble afin de répondre aux besoins des aînés du XXI^e siècle. Les citoyens canadiens continuent d'exiger un accès simple et facile aux programmes et aux services. Ils ne veulent pas nécessairement savoir quel palier de gouvernement répond à leurs besoins. Les fournisseurs de services, qu'il s'agisse d'organismes gouvernementaux ou non, **sont aux prises avec des charges de travail importantes** qui ne fera que s'accroître à mesure que la population canadienne **avance en âge**. Grâce au PCA, les Canadiens ont accès à un regroupement de leaders désireux de trouver de nouveaux mécanismes de prestation de programmes et de services.

17. Q. De quelle façon le travail du Partenariat canadien des aînés complète-t-il celui du Comité fédéral-provincial-territorial des hauts fonctionnaires (Aînés)?

R. Le Partenariat canadien des aînés a obtenu l'appui des ministres fédéraux-provinciaux-territoriaux responsables des aînés lors de leur réunion tenue en juin 2000, à Toronto. Les réunions des ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables des aînés permettent de discuter des défis et des possibilités provenant des changements démographiques du Canada; de partager les expériences de leurs juridictions respectives; et de diriger les responsables à entreprendre des politiques et des programmes dans des domaines spécifiques d'intérêt commun en vue de relever le défi du vieillissement de la population canadienne.

L'agenda pour ces réunions est créé avec la participation de 14 gouvernements et les thèmes discutés sont présentés par les ministres. Ces réunions ont lieu à tous les 18 à 24 mois et sont coprésidées par la province hôte et Santé Canada.

Le Partenariat canadien des aînés canalise ses efforts à partir du travail des ministres fédéraux,

provinciaux et territoriaux afin d'aider à la transformation et amélioration des services offerts aux aînés. Le PCA comprend des représentants des provinces et des territoires dont certains sont également membres du Comité fédéral-provincial-territorial des hauts fonctionnaires (Aînés). De plus, le PCA comprend des représentants municipaux et des organismes non-gouvernementaux. LE PCA canalise ses efforts sur l'élaboration de partenariats qui aideront à transformer et améliorer l'intégration des services permettant un accès direct pour les aînés, leurs familles et leurs personnes soignantes/aidants naturels. Cette transformation aura également un impact sur la création de politiques et de programmes, et par ce fait, complémente le travail du Comité fédéral-provincial-territorial des hauts fonctionnaires (Aînés).

18. Q. Quelle place occupe Info-aînés Canada dans tout ça?

R. Info-aînés Canada (IAC) est le premier projet mis sur pied par le conseil d'administration du PCA. Le succès de cette collaboration a montré que les organismes partenaires étaient résolus à continuer à travailler ensemble vers l'atteinte du but ultime, soit d'offrir un mécanisme intégré de prestation des services uniforme. Même si le financement du GED cessera en mars 2006, les partenaires fondateurs sont persuadés que la création d'un réseau de services intégrés pour les aînés demeurera un engagement à long terme, qui se poursuivra bien au-delà de 2006.

Le site Web d'Info-aînés Canada (www.aines.gc.ca) représente l'un des moyens d'améliorer l'accès aux services offerts par les organismes gouvernementaux et autres. Nombreux sont les aînés, les membres de leurs familles et leurs personnes soignantes/aidants naturels qui n'ont pas recours à Internet pour obtenir de l'information et de l'aide. Les membres du PCA savent qu'ils doivent s'intéresser aussi à la mise en place de modes communs d'accès à leurs autres services - par téléphone, en personne et par la poste.

Le site Web d'Info-aînés Canada renferme une multitude de liens avec des organismes gouvernementaux et non-gouvernementaux trouvés dans Internet. Le Partenariat s'est donné comme objectif de relier les portails (sites Web) de tout le pays destinés aux aînés. Le Portail collaboratif pour les aînés, à Brockville (www.infoaines.ca), contient de l'information pertinente sur les programmes fédéraux trouvée dans le site Web d'Info-aînés Canada. La réutilisation de cette information a permis de faire des économies considérables de temps, d'énergie et d'argent.

19. Q. Quel est le rôle du groupe consultatif du PCA dans ce contexte?

R. Le groupe consultatif du PCA se compose de représentants de plus de 20 organisations nationales et régionales d'anciens combattants et d'aînés. Il représente toutes les régions du Canada. Le groupe consultatif du PCA a été mis sur pied à l'origine pour s'assurer que le site Web d'Info-aînés Canada constituait un moyen d'accès facile à l'information pertinente. Quand le PCA a été créé, le groupe consultatif a accepté d'étendre son rôle dans le but de fournir des conseils et de faire des recommandations au sujet du travail du Partenariat. Un membre du groupe consultatif est élu une

fois par année afin de représenter le groupe aux réunions trimestrielles du PCA.