

Cette présentation a été effectuée le 22 novembre 2016, au cours de la journée « Un Québec fou de ses aînés » dans le cadre des 20^{es} Journées annuelles de santé publique (JASP 2016). L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP à la section *Archives* au : <http://jasp.inspq.qc.ca>.

Chares Dillon Akande
Laniel
François Houellet
Dela
Keable
Myr
Genest

« Comment les besoins des aînés influencent l'agenda des Caisses Desjardins au plan local et provincial »

Journées annuelles de santé publique

22 novembre 2016

Krystel Rousseau, Caisse Desjardins des Lacs de Témiscouata
Pierre Giroux, Fédération des Caisses Desjardins du Québec

 **Desjardins**
Coopérer pour créer l'avenir

1

L'expérience vécue par la Caisse des Lacs de Témiscouata

Krystel Rousseau, conseillère communication et vie associative

 **Desjardins**
Coopérer pour créer l'avenir

Mise en contexte

- Processus de rénovation du siège social de la Caisse à Dégelis en janvier et février 2015
 - Modernisation de l'environnement physique
 - Obsolescence des outils de travail et évolution technologique
 - Impacts sur les habitudes des membres

→ En parallèle, la Caisse entame un processus de fusion avec deux autres caisses.



3

Mise en contexte (suite)

- La Ville de Dégelis débute un processus de certification «Municipalité Amie des Aînés»
 - Journée de consultation en mars 2015
 - Mise en lumière des irritants liés aux rénovations à la Caisse et aux conséquences sur les membres
 - Mobilisation des organismes de Dégelis : envoi d'une lettre en avril



PHOTO VILLE DE DÉGELIS

4

Réactions de l'équipe de la Caisse et du Conseil d'administration



1. Rencontre des signataires de la lettre
 - Les membres du CA et le directeur de la Caisse planifient des rencontres avec une dizaine d'organismes
2. Ajustements rapides
 - L'impression du relevé des transactions au comptoir est offert (feuille régulière)
3. Contact avec la firme Umano Conseils
 - Juin : rencontre avec le conseil d'administration et des employés clés
 - Septembre : rencontre avec les employés
 - Novembre : journée de consultation auprès des membres aînés et des intervenants d'organismes en lien avec les personnes aînées
 - Décembre : dépôt d'un plan d'action de la part de la firme

5

Changements apportés suite au processus



Concernant l'environnement physique

- Ajouts de bancs dans la file d'attente
- Ajout de rampes
- Mise en place de tablettes au comptoir
- Modification du système d'ouverture de portes



6

Changements apportés suite au processus (suite)



Concernant les irritants liés à l'impression du livret

- Possibilité de faire imprimer les transactions au comptoir
- Meilleure accompagnement vers le relevé mensuel
- Développement d'une plus grande sensibilité chez nos employés par le suivi de formations

Concernant les besoins d'accompagnement

- Offre de formations individualisées en Caisse pour : l'utilisation du guichet, les services AccèsD par téléphone et les services AccèsD par Internet

7

Changements apportés suite au processus (suite)



Concernant le développement de stratégies pour contrer les abus financiers (à venir en janvier)

- Se rendre dans les résidences pour parler de l'intérêt d'utiliser les services automatisés
- Présenter à nouveau le programme «Maitre de sa vie et de ses biens»
- Ateliers avec les membres de la génération sandwich



PHOTO DIGITAL/THINKSTOCK

8

Conséquences de la démarche pour la Caisse et le milieu



- Une ouverture de la Caisse vers son milieu et vice-versa
- Une plus grande sensibilité aux réalités vécues par la clientèle des personnes âgées et une vigilance accrue de l'équipe face aux abus potentiels
- Une implication de la Caisse dans le processus MADA à la Ville de Dégelis et sur le comité «Vieillir Sans Tracas», chapeauté par le CISSS du Bas-St-Laurent (Témiscouata)
- Une occasion de partage avec les autres caisses et les instances du Mouvement
- Une plus grande ouverture dans le concept d'accessibilité universelle

→ En somme, des conséquences positives!

9

Courte analyse de la démarche de la Caisse



Comme la démarche est en constante évolution, l'analyse l'est également. Voici cependant ce qu'il est possible d'en dégager :

- Mise en lumière de l'importance de mieux planifier le changement et de s'assurer d'avoir une stratégie d'accompagnement des membres dans le changement (toutes clientèles confondues) et d'adapter cette planification à la clientèle visée.
- Une difficulté de corriger rapidement des irritants pour notre organisation, dans le contexte vécu par la Caisse (fusion).
- Un défi d'équilibre entre les enjeux d'efficacité et les besoins de la clientèle, dans un contexte d'évolution des services, surtout dans un milieu rural.

10

La clientèle des personnes âgées chez Desjardins

Pierre Giroux, Chef Clientèle des préretraités et des retraités
Fédération des Caisses Desjardins du Québec



L'importance de la clientèle des aînés



- Des services financiers structurés en fonction de segments clientèles spécifiques.
- La clientèle des retraités (65 ans et plus) représente 27% de tous les membres chez Desjardins.
- Au Québec, ce segment de population représente 17%.

Deux thèmes retenus aux fins de la présentation :

1. Accessibilité des aînés aux services financiers,
2. Protéger les aînés contre l'exploitation financière.



12

Le défi de l'accessibilité dans un contexte de virtualisation des services financiers



- **Une capacité d'adaptation réciproque :**
 - Jusqu'à 70 ans, nos membres s'adaptent plus facilement aux nouvelles technologies
 - Les nouvelles technologies doivent elles aussi s'adapter aux besoins des aînés
 - Des ajustements sont pensés pour rendre les sites et applications web mieux adaptés à des besoins liés au vieillissement et ce, en lien avec les limitations sur les plans :
 - **Cognitifs :** Faciliter le repérage d'information, réduire le temps d'exécution et la charge mentale de travail de l'utilisateur.
 - **Visuels :** Grossir la taille du texte et affichage dans un meilleur contraste rend la lecture plus facile.
 - **Moteurs :** La navigation au clavier (sans la souris) est une pratique très répandue et utile, entre autres, pour la saisie de données dans un formulaire.
 - **Auditifs :** Le sous-titrage synchronisé d'une vidéo est utile si on ne peut pas activer le son.
 - En répondant aux besoins des aînés, nous bonifions l'expérience utilisateur de façon générale et les internautes de tout âge en profitent aussi.



13

Agir différemment pour assurer l'accessibilité



- **Innové pour tenir compte des besoins des aînés :**
 - Après 70 ans, c'est plus difficile de modifier les habitudes :
 - La plupart préfèrent être desservis en personne ou au téléphone.
 - Enjeu de déplacement si relocalisation ou fermeture de centres de services.
 - Mise en place de moyens alternatifs :
 - Navette pour chercher les membres à leur domicile,
 - Présence physique dans des résidences pour aînés.
 - Innovation en expérimentation : la caisse mobile pour desservir plusieurs résidences pour aînés dans le Grand Montréal.



14

Renforcer la littératie financière des aînés



- Parmi les principaux défis touchant la littératie financière des aînés on retrouve :

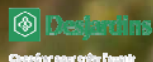
- Mieux préparer leur retraite en constituant une épargne suffisante et des actifs personnels;
- Prendre des décisions éclairées au moment du décaissement de leurs épargnes;
- Comprendre et choisir les produits financiers qui répondent le mieux à leurs besoins;
- Planifier le transfert de leur patrimoine;
- Connaître les programmes et les services publics qui peuvent les aider;
- Reconnaître les signes d'exploitation financière et apprendre à se protéger contre ce type d'exploitation.



15

Les aînés et l'exploitation financière

PROGRAMME
À MAÎTRE DE SA VIE
ET DE SES BIENS



1

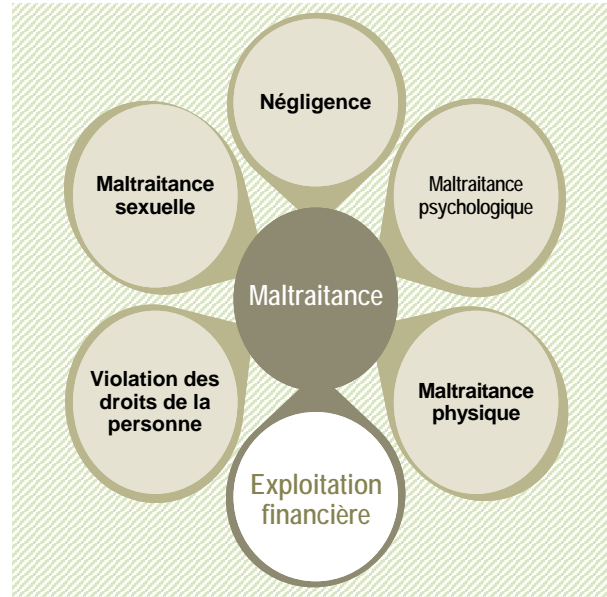
Les aînés et l'exploitation financière

- Protéger les aînés contre l'exploitation financière

- Aider les aînés à :
 - Conserver leur qualité de vie
 - Maintenir leur tranquillité d'esprit
 - Préserver leur patrimoine
 - S'épanouir socialement

- Le défi est davantage humain :

- Sujet tabou
- Met en relation un aîné avec un proche, souvent de confiance
- Détection, prévenance et accompagnement encore plus délicate à réaliser.

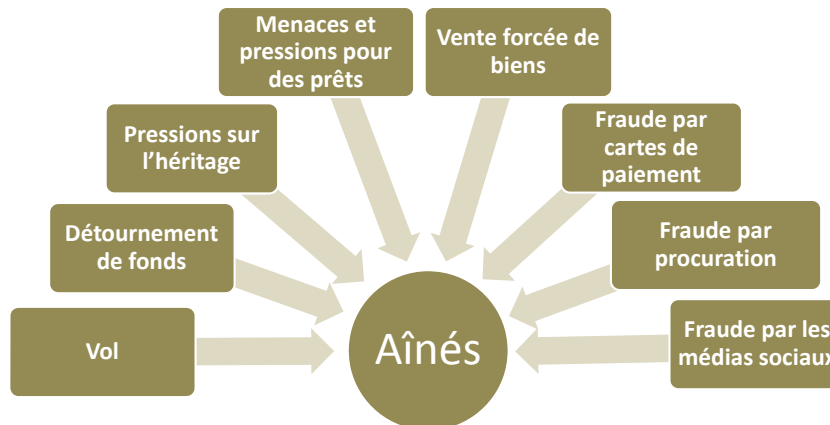


17

Agir en prévenance auprès des aînés

- Qu'est-ce que l'exploitation financière?

- « Une situation dans laquelle les ressources financières de la personne sont **volées, contrôlées abusivement** ou font l'objet d'une **mauvaise gestion** ou d'un **mauvais usage** par un tiers »



18

- **Indices d'exploitation financière :**

- **Indices liés à l'aîné lui-même :**

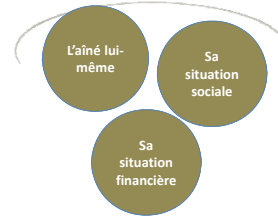
- Avoir des limitations sur le plan cognitif ou physique
- Avoir de la difficulté à gérer soi-même ses finances
- Changer de comportement de façon inattendue

- **Indices liés à sa situation sociale et son réseau :**

- L'aîné semble isolé et est difficile à rejoindre
- Présence de nouveaux membres de l'entourage de l'aîné
- L'aîné partage ses préoccupations
- L'aîné subit des pressions de la part de son entourage
- Un représentant légal de l'aîné utilise de façon inappropriée ses pouvoirs

- **Indices liés à sa situation financière :**

- La présence de changements soudains dans les pratiques bancaires
- Des versements inhabituels d'argent ont été faits



VIGILANCE

Programme
«Maître de sa vie et
de ses biens»
à l'intention des
aînés

Source : Adaptation du livre L'exploitation financière des personnes aînées : prévention, résolution et sanction, sous la direction de Raymonde Créte, Ivan Tchotourian, Marie Beaulieu, Éditions Yvon Blais, 2014, pages 65 à 69

19

Questions?

Merci de votre attention!