

2024 RAPPORT D'ENQUÊTE SUR LE PROFIL

Explorer les besoins des personnes âgées en matière de vie active Centres et autres membres de l'OACAO dans l'ensemble de l'Ontario



**SOUTIEN DE PREMIER PLAN AUX CENTRES
POUR LES PERSONNES ÂGÉES DE L'ONTARIO**

TABLE DES MATIÈRES

À propos de l'ACAO	3
Remerciements	4
Sommaire exécutif	5
Contexte du projet	7
Les centres en un coup d'œil	9
Défis opérationnels	23
Prosperer après la pandémie	31
Rôle de l'ACAO	38

03

À PROPOS DE L'ACAO

Ce rapport a été préparé par l'Association des centres pour les aînés de l'Ontario (ACAO). Nous sommes un organisme provincial sans but lucratif et un organisme de bienfaisance enregistré, qui est un partenaire de confiance et un chef de file reconnu dans l'élaboration de ressources, de services et de soutien pertinents et de qualité pour plus de 250 centres communautaires pour les personnes âgées. Nous continuons à partager un engagement fort en faveur d'une liaison et d'une défense continues avec le gouvernement de l'Ontario et d'autres associations provinciales sur les questions qui touchent les centres pour les personnes âgées, les centres de vie active pour aînés (CVAA), les clubs d'aînés et autres organisations au service des aînés.

Notre vision est celle d'une province où les personnes âgées vieillissent avec succès, sont liés à leur communauté et restent actifs et engagés

RECONNAISSANCE DES TERRES

Nous reconnaissons que le travail de l'ACAO et de ses membres se déroule sur les territoires traditionnels de nombreux peuples autochtones qui vivent ici et prennent soin de cette terre depuis des milliers d'années. Nous reconnaissons l'importance de ces terres, et nous le faisons pour réaffirmer notre engagement et notre responsabilité dans le renforcement des relations entre les nations et dans l'amélioration de notre compréhension des peuples autochtones locaux et de leurs cultures.

Nous honorons et respectons le patrimoine autochtone et l'histoire de longue date de la terre et nous nous efforçons de protéger la terre, l'eau, les plantes et les animaux qui habitent cette terre depuis des siècles, et pour la les générations à venir.

Nous reconnaissons le territoire ancestral et non cédé de tous les Inuits, Métis et Premières nations. Nous sommes reconnaissants d'avoir la possibilité de travailler et de vivre sur cette terre et, ce faisant, nous témoignons notre cordialement à ses premiers habitants.

04

REMERCIEMENTS

La rédaction de ce rapport est le fruit d'une collaboration avec des partenaires de toute la province. Nous sommes profondément reconnaissants à ceux qui ont apporté leur expertise au service de la conception de l'enquête, ainsi qu'au personnel et aux bénévoles dévoués qui ont partagé leurs expériences et leurs points de vue. Leurs contributions jouent un rôle essentiel dans le soutien et l'amélioration du réseau ontarien de centres pour les aînés et d'organismes d'aide aux personnes âgées.

Financier : ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA)

Évaluateur principal: Dr. Christine Sheppard

Membres du groupe de travail:

- Sue Hesjedahl, OCAO (Caledon)
- Wendy Caceres-Speakman, Rexdale Community Health Centre (Toronto)
- Suzanne Teixeira, York West Active Living Centre (Toronto)
- William (Bill) Krever, Victoria Village Manor (Barrie)
- Martha Mackintosh, Life After Fifty (Windsor)
- Sharon Oatway, Gloucester 50+ Centre (Ottawa)
- John Richer, The Parkside Centre (Sudbury)
- Karie Papillon, Aurora Seniors Centre (Aurora)

Financé par:



Older Adult Centres' Association of Ontario
Association des centres pour aînés de l'Ontario

OCAO
The Voice of Older Adult Centres
La voix des centres pour aînés



05

SOMMAIRE EXÉCUTIF

L'enquête sur le profil des centres vie active pour les aînés 2024 montre un secteur à la fois en croissance et en évolution aux besoins changeants des personnes âgées en Ontario. Malgré les obstacles financiers et opérationnels auxquels ils sont confrontés, les CVAA continuent de servir de carrefours communautaires vitaux, favorisant l'engagement, le bien-être et l'épanouissement des personnes âgées et l'inclusion pour des milliers de personnes âgées dans toute la province.

Au cours des deux dernières années, demande de programmes et de services a augmenté. Les personnes âgées sont plus nombreuses que jamais à rechercher des possibilités de liens sociaux, de soutien en matière de santé et de bien-être et d'apprentissage tout au long de la vie. Pourtant, si le nombre de participants a augmenté, les ressources nécessaires au maintien de ces précieux services n'ont pas suivi le même rythme. L'augmentation des coûts opérationnels - en particulier la nourriture, le personnel et le matériel des programmes - pèse sur les budgets des centres et oblige un nombre d'entre eux à prendre des décisions difficiles sur les programmes qu'ils peuvent offrir.

Malgré ces défis, les centres restent résilients et se sont adaptés de manière créative pour offrir des programmes novateurs et atteindre les communautés mal desservies. Les cours de fitness, les événements sociaux et les programmes de santé sont en plein essor, avec une participation accrue à des activités telles que le pickleball, la danse et les activités de bien-être. Les services de santé, tels que la gestion des maladies chroniques et la prescription sociale, font également partie intégrante du CVAA, ce qui témoigne d'une volonté d'améliorer la qualité de vie de la population. une approche holistique du bien vieillir.

06

L'inclusion est apparue comme une priorité essentielle, les centres s'efforçant de créer des espaces accueillants pour les personnes âgées dans toute leur diversité. Nombre d'entre eux ont mis en place de nouveaux programmes adaptés à la culture ou à la langue, dispensé une formation sur l'équité, la diversité et l'inclusion au personnel et aux bénévoles, et établi de nouveaux partenariats avec des organisations desservant des communautés défavorisées sur le plan de l'équité. Malgré ces efforts, les obstacles à l'accessibilité persistent et les infrastructures désuètes font qu'il est difficile pour certains centres d'offrir des environnements réellement inclusifs.

Le personnel et les bénévoles dévoués sont les principaux de la résilience du secteur. Cependant, les problèmes de main-d'œuvre sont de plus en plus préoccupants. Recruter et retenir du personnel hautement qualifié s'est avéré difficile pour certains centres, en particulier pour les postes à temps partiel et les postes d'instructeurs. Les bénévoles sont eux aussi confrontés à l'épuisement, car le même petit groupe de personnes dévouées assume de multiples rôles pour assurer le fonctionnement des centres. Le secteur doit se recentrer sur les stratégies de recrutement, de formation et de fidélisation des bénévoles afin de continuer à développer ce système de soutien essentiel.

L'ACAO continue d'être une source essentielle de défense et de soutien pour les CVAPA, en fournissant des conseils opérationnels, des possibilités de financement et de développement professionnel. Alors que le secteur se tourne vers l'avenir, l'augmentation du financement de base, l'amélioration de l'accessibilité et le soutien ciblé du personnel et des bénévoles seront essentiels pour s'assurer que les centres de vie active pour aînés restent un secteur dynamique et inclusif, Un environnement bien équipé pour soutenir les personnes âgées dans tout l'Ontario.

07

CONTEXTE DU PROJET

Le présent rapport met en évidence les principales conclusions d'une enquête sur le profil des centres de vie active pour aînés (CVAA) et d'autres membres de l'ACAO à l'échelle de la province (ci-après appelés "centres" dans le présent rapport). L'objectif était de recueillir des renseignements précieux sur les tendances actuelles et les nouveaux enjeux qui touchent le secteur. L'enquête sur le profil 2024 présentée ici met l'accent sur la façon dont les centres naviguent dans le paysage de l'après COVID-19 et identifie les soutiens qui sont nécessaires à la poursuite du redressement et à la viabilité à long terme.

Les répondants représentaient un ensemble de centres financés par le CVAA et non financés par le CVAA, membres de l'ACAO, ainsi que des organisations de CVAA qui n'étaient pas membres. Au total, 262 organisations ont été invitées à participer, et 144 ont répondu (taux de réponse de 55 %), ce qui représente 166 programmes CVAA dans toute la province.

L'enquête était disponible via SurveyMonkey du 18 novembre 2024 au 5 février 2024. Les personnes qui ont répondu à l'enquête avant la date limite initiale ont été inscrites dans un tirage au sort pour avoir une chance de gagner une adhésion gratuite d'introduction à l'ACAO (pour les non-membres) ou 50 % de la valeur de l'adhésion à l'ACAO (pour les non-membres). de leur adhésion à l'ACAO (pour les membres actuels).

ENQUÊTE SUR LE PROFIL

L'enquête sur le profil 2024 a exploré divers domaines, notamment les caractéristiques des centres, les structures de financement et de tarification, les participants desservis, les programmes et les services, la reconstruction après la pandémie, y compris les défis opérationnels émergents et en cours ; et le soutien de l'ACAO.

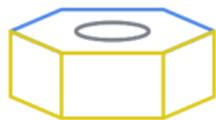
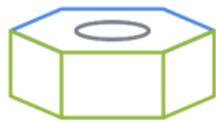
Vue d'ensemble du centre

Caractéristiques du centre, y compris le type, les effectifs, les bénévoles et l'accessibilité



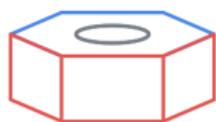
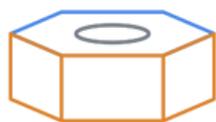
Les Participants

Caractéristiques des participants et atteinte des populations défavorisées sur le plan de l'équité



Rebâtir Après la Pandémie

Défis liés à l'espace et à l'offre de programmes, au financement, au personnel et aux bénévoles



Financement et Redevances

Budget de fonctionnement, sources de financement et frais d'inscription des participants et des programmes



Programmes et services

Offres de programmes et de services et équipements du centre



L'ACAO soutient

Ressources consultées par les membres et intérêt des non-membres

09

TENDANCES SECTORIELLES

Adultes âgés

2024: 171,000
2022: 165,000

Bénévoles

2024: 10,088
2022: 8,420

Heures de bénévolat

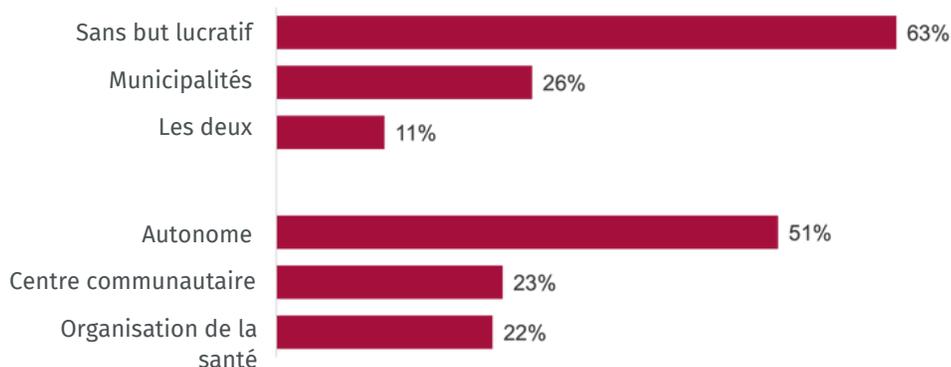
2022: 549,140
2020: 482,617

LES CENTRES EN UN COUP D'ŒIL

Les centres étaient situés dans tout l'Ontario (dont 17 dans les communautés du Nord) et étaient un mélange d'agences municipales et à but non lucratif; 16 centres ont indiqué qu'ils étaient les deux à la fois, ce qui suggère qu'ils étaient gérés par la municipalité avec un conseil d'administration à but non lucratif. Plus de la moitié des centres étaient autonomes. D'autres faisaient partie d'un centre communautaire ou d'un organisme de santé, comme une agence de services de soutien communautaire, un centre de santé communautaire ou un centre de soins de longue durée.

Onze nouveaux centres ont été créés en 2023 ou 2024. Cependant, la plupart des autres centres offraient des services aux adultes plus âgés dans leur communauté depuis plusieurs décennies, en moyenne depuis 33 ans.

Il y a une diversité dans le type de centre et dans les affiliations organisationnelles.



10

Personnel et bénévoles

Les centres ont déclaré une moyenne de quatre employés rémunérés, soit deux postes à temps plein et deux postes à temps partiel. Cela représente une perte moyenne d'un poste à temps plein par rapport à 2022. Les centres à but non lucratif ont moitié moins de personnel que les centres gérés par les municipalités. Les centres ayant plus de dispoaient de budgets de fonctionnement plus importants et servaient un plus grand nombre de participants.

Le nombre de bénévoles a augmenté depuis 2022, mais n'a pas encore retrouvé son niveau d'avant la pandémie. Plus de 10 000 bénévoles à travers l'Ontario ont contribué à plus d'un demi-million d'heures de service pour leur centre local. Ce chiffre inclut 20 centres entièrement gérés par des bénévoles. Ces centres se trouvaient généralement dans des zones rurales, avaient de plus petites capacités d'exploitation et étaient gérés par des bénévoles et ont servi moins de participants.

Les centres ont également fait appel à des instructeurs rémunérés pour animer des cours spécialisés de fitness et d'habileté, mais **ce nombre a diminué, passant de 11 instructeurs rémunérés en 2022 à 6 en 2024.** Comme en 2022, 30 % des centres n'a pas déclaré d'instructeurs rémunérés.

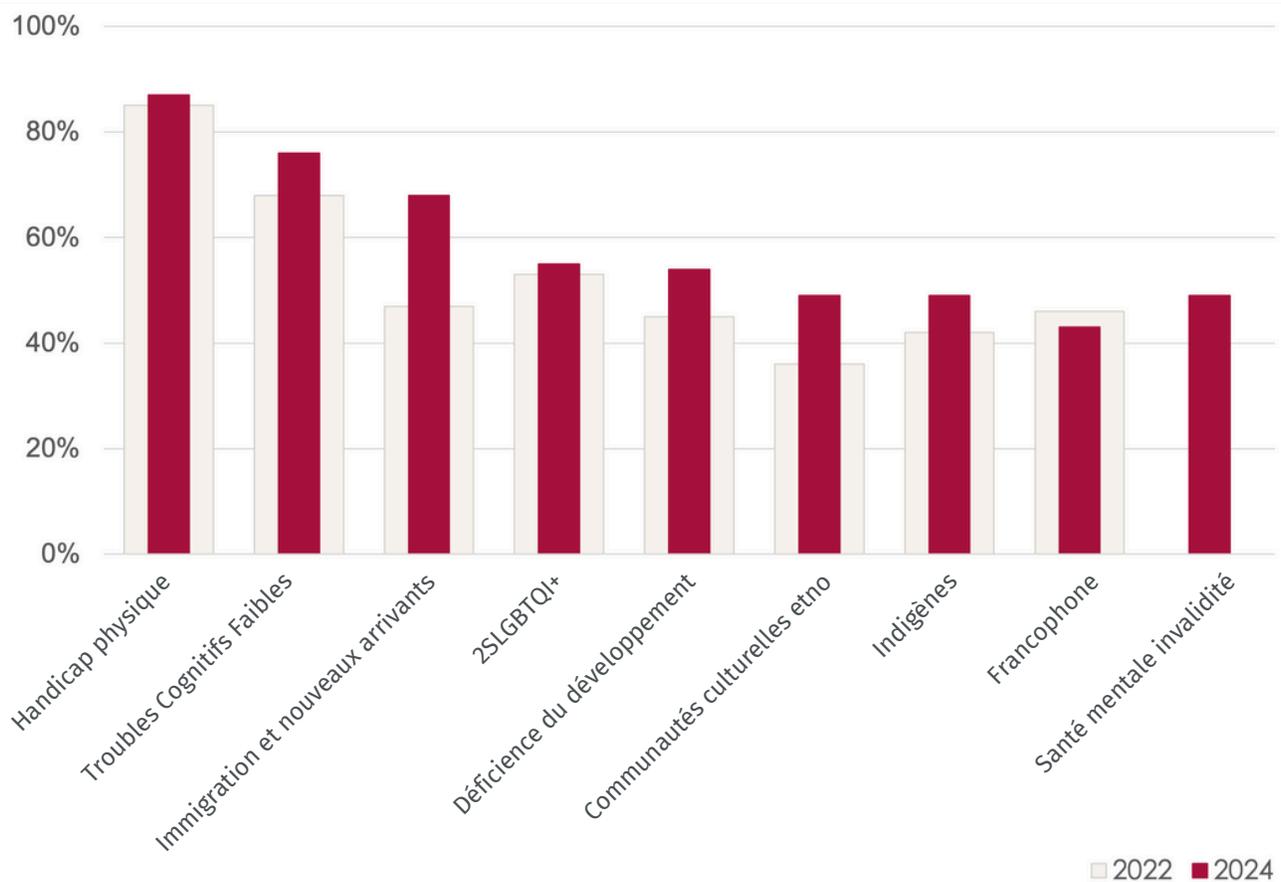
Les participants

Les participants aux centres continuent d'être principalement des femmes âgées (71%) qui ont entre 65 et 74 ans (37%) ou entre 75 et 84 ans (33%). Les centres ont également continué à soutenir les personnes âgées vivant seules (95 %), originaires de zones rurales (64 %) et dans un rôle de proche aidant (63%).

Plusieurs centres (41%) ont indiqué qu'ils atteignaient les personnes âgées qui vivent en Communautés de retraite naturelles.

11

Les centres pour les personnes âgées touchent davantage de personnes âgées issues de communautés en manque d'équité.



*Les incapacités liées à la santé dentaire n'ont pas été incluses dans le MPS 2022

12

Créer des espaces

Les centres ont mis en œuvre diverses stratégies pour créer des espaces inclusifs pour les personnes âgées issues de communautés défavorisées. Parmi les exemples, citons l'affichage de drapeaux de la fierté, l'offre de programmes adaptés sur le plan linguistique ou culturel, l'utilisation d'appareils et de technologies d'assistance pour soutenir les personnes handicapées, et la formation du personnel et de l'équipe des bénévoles sur l'équité, la diversité et l'inclusion.

“

Favoriser un environnement inclusif Les groupes en quête d'équité doivent des efforts d'éducation et de pour que chacun se sente bienvenu et représenté. La sensibilisation et la prise en compte des besoins spécifiques peuvent contribuer à combler les lacunes et construire une société véritablement inclusive „ un espace pour tous.

”

Les centres ont demandé davantage de formation et de ressources pour créer des environnements plus inclusifs et mieux répondre aux besoins des communautés en quête d'équité. Ils ont notamment suggéré une formation à la sensibilisation culturelle, des stratégies d'évaluation des besoins en matière de programmes et de services, un soutien à l'élaboration de matériel promotionnel sur mesure et la possibilité d'établir de nouveaux partenariats avec d'autres organismes communautaires au service de ces groups

13

Aménagements

Les centres ont accès à une variété de commodités sur place pour améliorer leurs programmes et leurs services. Outre les équipements indiqués ci-dessous, les centres ont également déclaré disposer de salons de thé, de magasins d'occasion, de salles de billard, de terrains de pickleball, de pistes de passage intérieures et de patinoires extérieures. Les centres ont également continué à fournir un accès numérique grâce à le wifi gratuit (74 %), les prêts d'appareils numériques (45 %) ou les forfaits de données (2 %).

Plusieurs nouveaux centres fonctionnaient comme des programmes mobiles. Cela signifie qu'ils offrent des programmes dans différents endroits de la région qu'ils desservent. Ces programmes s'appuyaient sur des partenariats avec les municipalités ou d'autres organisations communautaires pour faciliter l'accès aux espaces et aux équipements des programmes. Cela a eu des conséquences directes sur le l'accessibilité physique de leurs programmes, et ces centres ont expliqué que certains espaces sont plus accessibles que d'autres.



53%
Cafétéria ou
cuisine



45%
Espace extérieur



46%
Bibliothèque



33%
Centre de remise
en forme



24%
Fabricant
L'espace



21%
Services de transport



17%
Auditorium



17%
Atelier de menuiserie



10%
Natation
Piscine

14

Loisirs, éducation & Programmes

Les programmes récréatifs, éducatifs et sociaux des centres ont retrouvé leur niveau d'avant la pandémie et la demande de programmes augmente. Si l'intérêt pour les jeux de groupe (comme l'Euchre ou le Scrabble) a considérablement diminué, la demande de programmes sportifs et de remise en forme est en hausse, notamment pour le pickleball, le tennis de table, la Zumba, les danses de salon et les danses en ligne. Les centres ont également fait état d'une popularité accrue pour les programmes de déjeuner, les excursions d'une journée, les programmes intergénérationnels et des possibilités de socialisation structurées

À l'avenir, les centres ont l'intention d'introduire davantage d'activités dans l'espace de fabrication (comme la couture ou le patchwork) et des programmes axés sur le bien-être mental (comme la méditation). Cependant, les contraintes d'espace et de personnel font qu'il est difficile d'élargir les offres à d'autres domaines mettre en œuvre ces programmes novateurs.

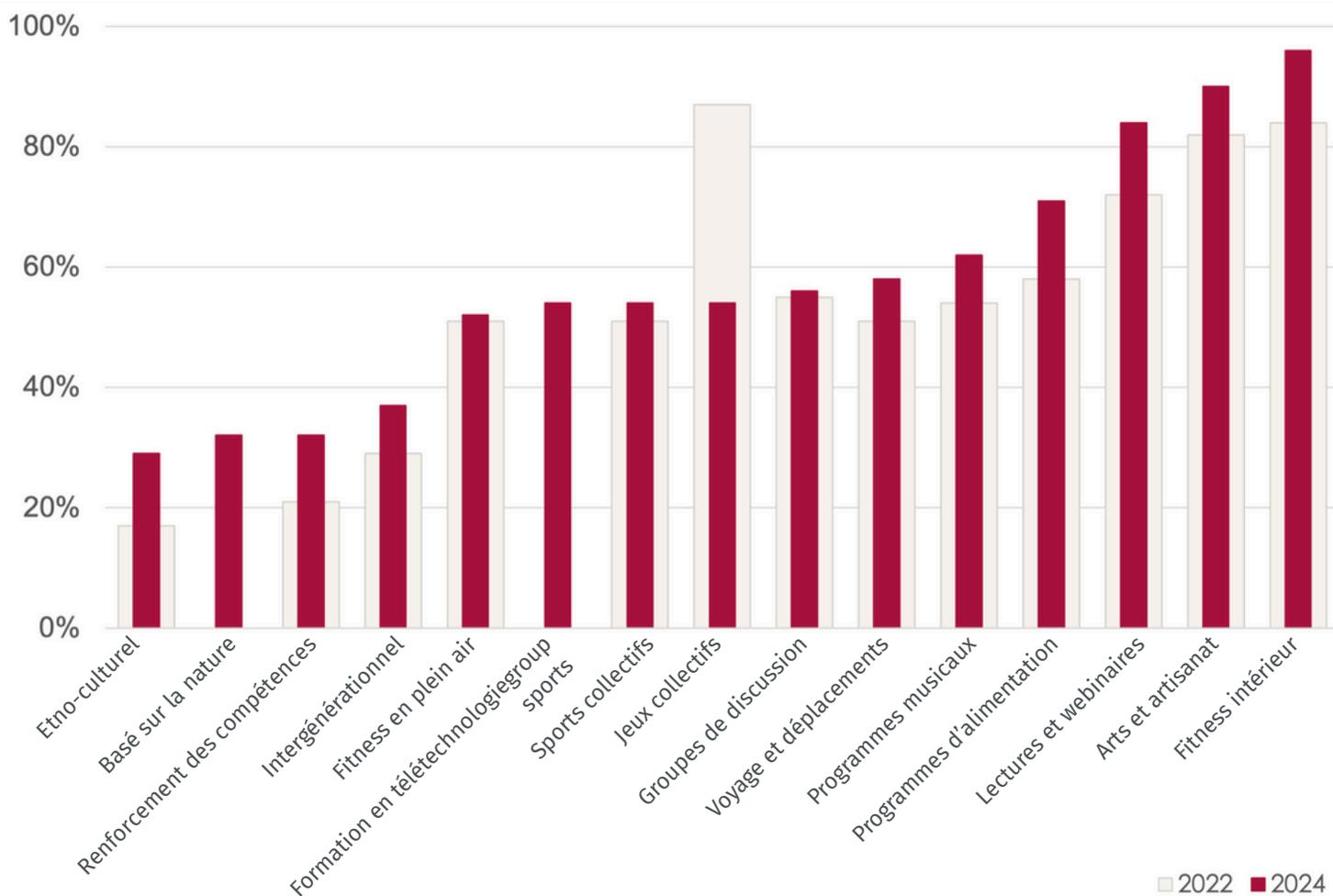
“

Tous nos programmes ont la demande de remise en forme mais nous n'avons pas des instructeurs supplémentaires ou pour ajouter des classes

”

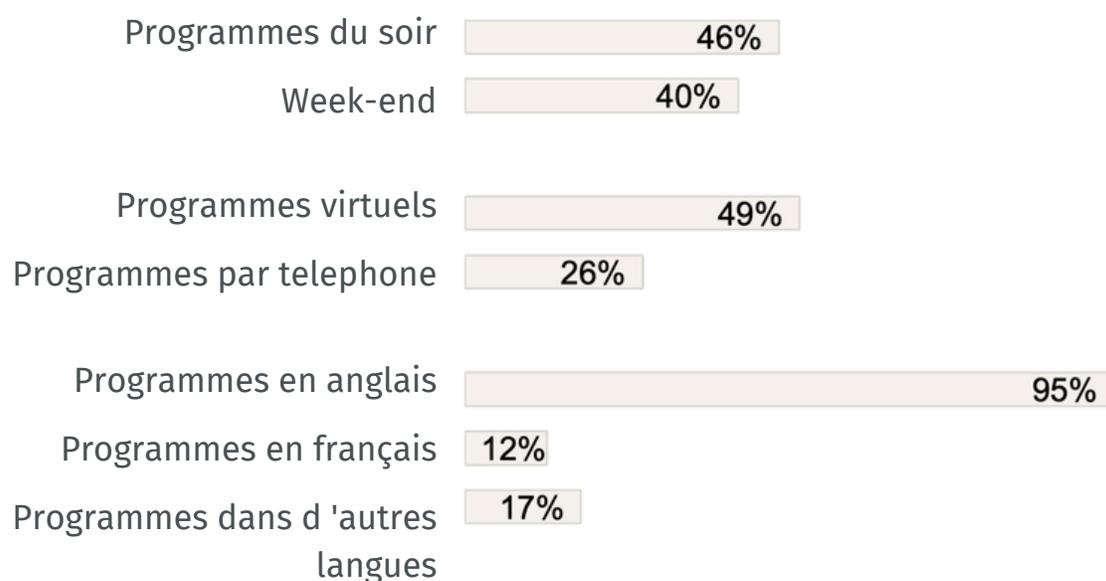
15

Par rapport à 2022, les centres offrent plus de loisirs, l'éducation et les programmes sociaux.



* Les programmes axés sur la nature et la formation technologique n'ont pas été inclus

Les centres proposent des programmes le soir et le week-end et en plusieurs langues



Bien que les offres de programmes en personne aient été réorientées vers des programmes préventifs, il n'y a pas eu de changement majeur. En dépit de l'ampleur de la pandémie, **plusieurs centres continuent d'offrir des programmes récréatifs, éducatifs et sociaux, qu'ils soient virtuels ou par téléphone.**

L'offre de programmes en fin de semaine est restée stable, mais des programmes en soirée sont proposés dans près de la moitié des centres, contre 32 % en 2022. Pour certains centres, l'augmentation de l'offre de programmes en soirée et le week-end a été une stratégie pour gérer la demande accrue de programmes, mais d'autres ont indiqué que les contraintes en matière de ressources à limiter cette possibilité.

17

Services de santé et de soutien

Outre les activités récréatives, sociales et éducatives, les centres offrent un large éventail de services de santé et de soutien. La promotion de la santé reste le service le plus courant, de nombreux centres proposant des séminaires sur la santé, des cliniques (par exemple pour les soins des pieds ou les tests auditifs) et des programmes visant à soutenir la gestion des maladies chroniques.

Les programmes de prescription sociale sont passés de 26 % en 2022 à 34 % en 2024. Par exemple, plus de 100 programmes et centres CVAA participent activement Des liens pour le bien-être : Prescription sociale pour les personnes âgées, qui est un partenariat entre l'ACAO et l'Alliance pour des communautés en santé. Ce programme innovant permet d'orienter les personnes âgées isolées socialement vers des services adaptés et non cliniques dans les centres pour les personnes âgées, afin de soutenir la santé et le bien-être des personnes âgées.

D'autres services innovants de santé et de soutien sont proposés, notamment des cliniques de soins primaires avec des médecins, des infirmières praticiennes ou des auxiliaires médicaux, des programmes pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une autre forme de démence, et des services de soins palliatifs.



18

Sources de financement

Le budget de fonctionnement annuel médian était de 139 000 \$. Bien que le budget de fonctionnement ne varie pas selon la classification du centre (c.-à-d. sans but lucratif, municipal ou de bienfaisance), les centres pour les personnes âgées avaient un budget annuel médian de 1,5 million de dollars des budgets plus importants.

Bien que les centres reçoivent des fonds de tous les niveaux de gouvernement, un tiers de leur soutien financier continue à provenir de sources non gouvernementales. Il s'agit de dons, de parrainages, de collectes de fonds et de frais de participation. Les centres à but non lucratif, en particulier, se sont montrés plus dépendants de ces sources de revenus.

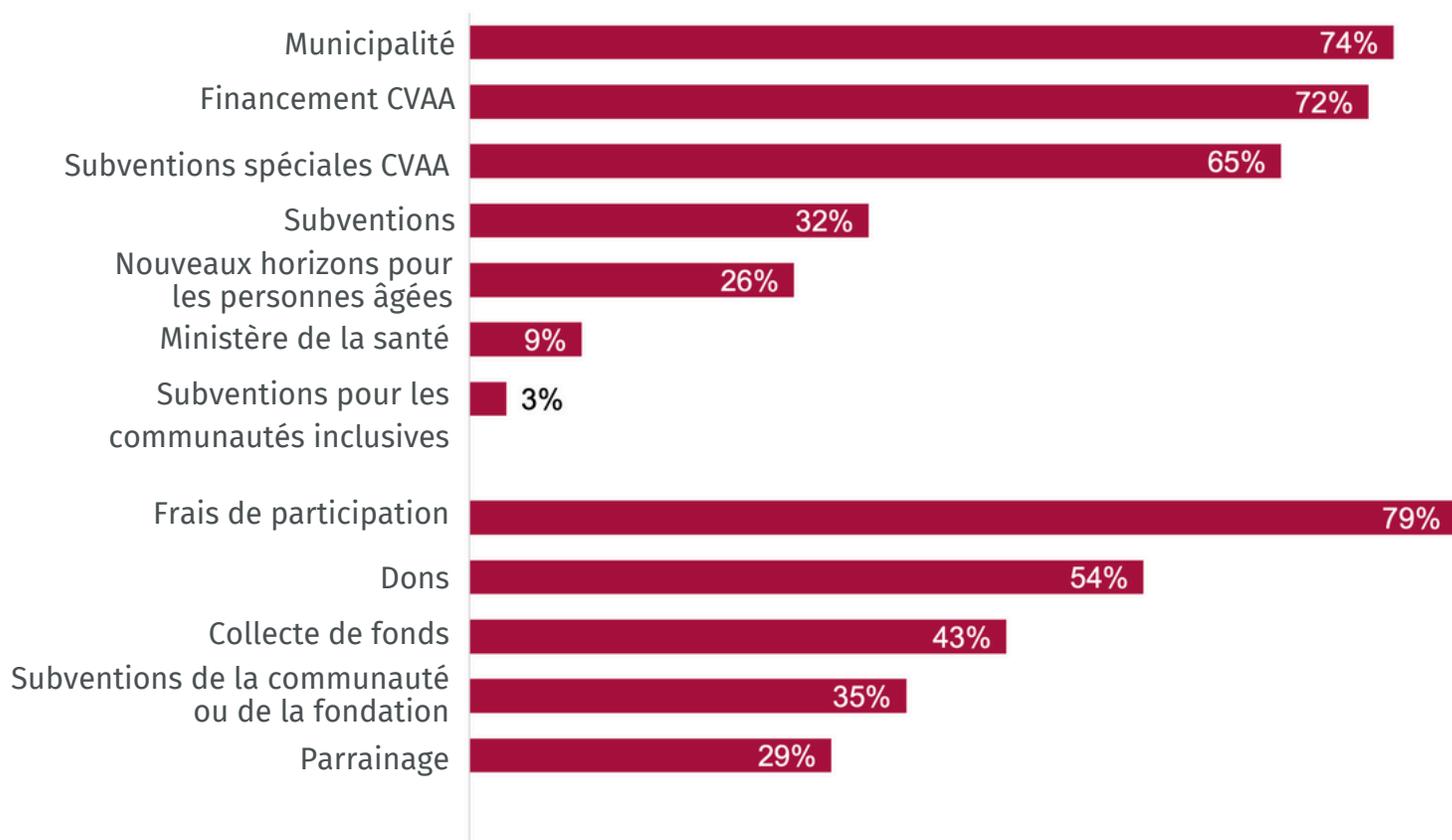
Les trois quarts des centres ont reçu des fonds du programme des centres de vie active pour aînés (SALC) du gouvernement de l'Ontario, ce qui constituait une partie essentielle de leur budget de fonctionnement, en particulier pour les centres plus petits, à but non lucratif et dirigés par des bénévoles. En outre, presque tous ces **centres ont eu recours aux subventions spéciales du programme SALC.** Plusieurs centres ont exprimé leur inquiétude quant à la réduction des subventions spéciales de l'ALPC et à son impact sur leur capacité à acheter l'équipement et les fournitures nécessaires à leurs programmes. Les centres qui dépendent du financement de l'ALPC s'inquiètent également de la réduction du soutien municipal en raison de l'évolution du paysage politique et de l'augmentation des coûts.

“ Par le passé, nous avons pu acheter des équipements grâce à la subvention spéciale du CVAA, mais cette année, nous n'avons presque rien reçu et nous comptons sur cette subvention pour remplacer les équipements. Notre financement municipal a également été réduit cette année, et nous craignons que cela ne se reproduise à l'avenir.

”

19

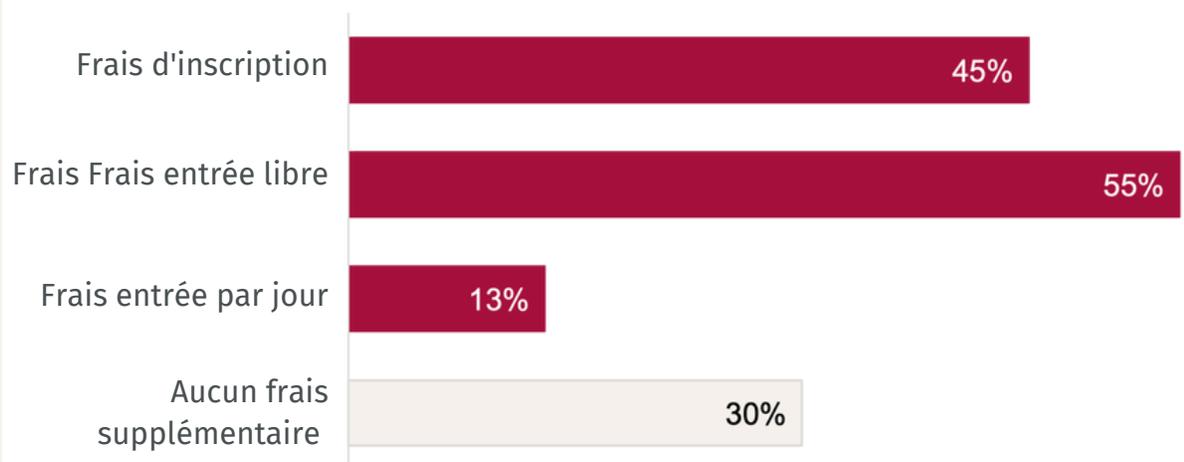
Les centres dépendent du financement de tous les niveaux de gouvernement. Les budgets sont complétés par les frais d'utilisation, les dons et la collecte de fonds.



20

"Deux tiers des centres (68 %) imposent des frais d'adhésion. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2022 (80 %). Les frais allaient de 5 \$ par an à 40 \$ par mois, avec une moyenne de 42 \$, en hausse par rapport à 35 \$ en 2022. Certains centres avaient des frais plus élevés pour les non-résidents, et d'autres offraient des réductions pour les couples, les ménages à faible revenu et les personnes âgées de plus de 18 ans.

La plupart des centres pratiquant l'facturent des frais supplémentaires



Un tiers des centres n'exigeaient pas de cotisation. Ces centres font généralement partie d'un centre communautaire ou d'un centre de loisirs, centre de santé communautaire. La plupart des centres sans frais d'adhésion (70%) offraient leurs programmes gratuitement, mais certains demandaient des frais d'entrée ou d'inscription, en particulier pour les programmes avec un instructeur spécialisé.

Moins de la moitié des centres (43%) ont offert des subventions sur les frais de programme. Pour certains centres, les subventions n'étaient disponibles que pour certains programmes. D'autres ont mis en place des subventions au cas par cas. **Notamment, la moitié des centres ayant bénéficié de subventions ont fait état d'une augmentation du nombre d'enfants de moins de 18 ans au cours de l'année écoulée.**

21

Accessibilité

Les centres reconnaissent l'importance de l'accessibilité, d'importants obstacles structurels, financiers et logistiques entravent leurs efforts. Près d'un cinquième des centres ont déclaré avoir besoin de rénover leurs espaces pour améliorer l'accessibilité et la modernisation, mais n'ont pas les fonds nécessaires pour le faire. Le vieillissement des infrastructures, les contraintes de propriété et les ressources financières limitées ont rendu difficile la mise en œuvre des améliorations nécessaires, bien que la plupart des centres (68 %) aient une bonne connaissance de leurs obligations en vertu de la Loi sur l'Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

“

Notre espace a été réaménagé du mieux possible mais n'est pas vraiment accessible. Nous avons atteint le point final de la protection des droits L'une ou l'autre dépense financière pour rendre l'espace accessible ou nous devons trouver un autre endroit.

”

De nombreux centres opèrent dans des bâtiments anciens, ce qui rend les mises à niveau de l'accessibilité complexes et coûteuses. Bien que beaucoup comptent sur les subventions et les dons pour financer ces améliorations, les fonds disponibles sont insuffisants et obligent certains centres à donner la priorité aux réparations urgentes plutôt qu'à l'amélioration de l'accessibilité. En outre, 25 % des centres louent leurs locaux, ce qui les rend dépendants des propriétaires pour la mise en œuvre des modifications nécessaires. Cette situation a entraîné des retards supplémentaires dans la réalisation des travaux d'amélioration de l'accessibilité des espaces de programme accessibles.

22

Création d'espaces accessibles

Les centres ont fait part de leurs efforts pour créer des espaces de programme accessibles.



Accessibilité élevée

Les fonctionnalités sont largement disponibles et garantissent l'accès à tous

De nombreuses caractéristiques d'accessibilité étaient bien établies dans la plupart des centres, assurant base solide pour un accès équitable. Il s'agit notamment de places de stationnement et de zones de dépôt et de ramassage accessibles (92 %), de trottoirs menant aux entrées (94 %) et d'aires de stationnement accessibles des toilettes (94%).

"Nous avons fait de l'accessibilité une priorité au fil des ans, et nos installations sont bien équipées pour répondre aux besoins de nos membres."



Accessibilité é moyenne

Fonctionnalités qui améliorent l'accès mais qui

Certains éléments garantissant l'accessibilité sont présents dans la plupart des centres, mais pas dans tous, et leur fonctionnalité est limitée. Il s'agit notamment des portes automatiques (88 %), des rampes d'accès (71 %) et de l'accès aux arrêts de transport en commun (60 %).

"Nous aimerions améliorer l'accessibilité, mais certaines améliorations - comme l'ajout de portes automatiques - sont coûteuses. Les transports en commun sont techniquement disponibles, mais les horaires ne sont pas toujours fiables."



Faible accessibilité

Caractéristiques moins courantes et susceptibles

Certains caractéristiques sont restées sous-développées, ce qui peut créer des obstacles pour les personnes handicapées. Il s'agit notamment des ascenseurs (56 %), des sites web conformes à la LAPHO (53 %), de la signalisation/l'éclairage conforme à la LAPHO (51 %) et des toilettes universelles (49 %).

"Notre bâtiment est à plusieurs niveaux, mais nous n'avons pas d'ascenseur, ce qui rend difficile participation des personnes utilisant des dispositifs de mobilité. Notre signalisation répond aux exigences de base, mais n'est pas totalement conforme à la LAPHO. Cette rend la navigation difficile pour certains visiteurs".

23



Défis opérationnels

Les centres ont rebondi après la pandémie et sont maintenant confrontés à de nouveaux défis qui influencent la manière dont ils répondent à la demande croissante de services au sein de leurs communautés.

24

Restrictions D'Espace Pour la Programmation

“ Notre centre est plein. Tout le monde veut participer, mais nous ne pouvons physiquement pas accueillir plus de personnes. ”

La plupart des centres opèrent dans des bâtiments dont ils sont propriétaires (32%) ou qu'ils louent (25%), ou dans des espaces fournis en nature par les municipalités (27%). Un petit nombre d'entre eux empruntent des locaux à des bibliothèques, des églises ou d'autres groupes communautaires. Bien que la plupart des centres aient des accords stables et à long terme, certains sont confrontés à l'incertitude due au frézonnage, des plans de réaménagement ou des baux à court terme.

Le besoin d'espace supplémentaire était une préoccupation urgente pour 42% des centres. Cependant, la plupart d'entre eux n'ont pas été en mesure de les obtenir en raison des coûts élevés et du manque d'emplacements appropriés. Même lorsque des sont disponibles, un quart des centres sont en concurrence avec d'autres programmes, ce qui entraîne des conflits d'horaires. En outre, le manque d'espace de stockage et la vétusté des installations ont eu un impact sur les types de programmes les programmes que les centres sont en mesure d'offrir.

Pour les centres qui ont réussi à agrandir leur espace de programmation, l'augmentation des coûts opérationnels représente un défi important, et les centres ont expliqué que l'augmentation du nombre de places s'accompagne d'une augmentation des dépenses et donc d'un besoin de financement supplémentaire.

25

Une Demande Croissante De Programmes et de Services

Près de 90 % des centres ont fait état d'une augmentation de la demande en matière de leurs programmes et services au cours de l'année écoulée.

La majorité des centres ont été en mesure de gérer entièrement (44 %) ou partiellement (52 %) cette demande accrue grâce à des stratégies telles que l'augmentation des heures d'ouverture, l'embauche d'un plus grand nombre d'instructeurs et l'ajustement des horaires des programmes afin d'optimiser l'espace. D'autres stratégies clés ont été mises en place

- Augmentation de l'offre de programmes - 71 %
- Augmentation de la taille des classes - 59 %
- Mise en place de listes d'attente pour les programmes – 50 %
- Obligation de s'inscrire à l'avance aux cours - 49 %.
- Organiser des programmes dans des lieux satellites - 27 %
- Mettre en place des restrictions de participation – 12 %

Pour le sous-ensemble de centres (11 %) qui ont connu une baisse de la demande, la plupart ont décrit des obstacles à la promotion de leurs programmes dans la communauté. Par conséquent, ces centres s'efforçaient activement d'accroître la participation grâce à des efforts de marketing, de sensibilisation et d'engagement communautaire. Les stratégies clés comprenaient la promotion de bouche à oreille, la publicité sur les médias sociaux, les envois directs par la poste, les dépliants et les collaborations avec des organisations locales. Certains d'entre eux ont également défini des besoins afin de mieux adapter leurs programmes aux intérêts de la communauté.

26

Des revenus stagnants face à des coûts croissants

Au cours de l'exercice écoulé, un nombre important de centres ont fait état d'une augmentation de leurs coûts d'exploitation dans de nombreux domaines. Les catégories de dépenses les plus fréquemment touchées sont la nourriture (96 % des centres ont connu une augmentation), les salaires et avantages sociaux du personnel (87 %), ainsi que le matériel et l'équipement des programmes (81 %). D'autres postes de dépenses tels que les frais administratifs, les frais de bureau et les salaires des instructeurs ont également augmenté pour la majorité des centres. Ces coûts croissants créent une pression financière qui fait qu'il est de plus en plus difficile pour les centres de maintenir leur niveau actuel de programmation et de formation pour répondre à la demande croissante des participants.

Parallèlement, de nombreuses sources de revenus dont dépendent les centres ont stagné ou diminué. Les sources de financement municipales et fédérales ont été particulièrement touchées, 71 % et 64 % des centres ayant respectivement fait état d'une diminution. Le changement de financement fédéral peut être lié à l'achèvement des programmes de subvention liés à COVID.

De même, la majorité des centres ont constaté une baisse des dons, des collectes de fonds, des parrainages et de la publicité. Bien que certaines sources de financement, telles que les cotisations des membres et les frais de programme, soient restées stables ou aient légèrement augmenté, elles n'ont pas été suffisantes pour couvrir les coûts croissants.



Nous avons besoin de plus de ressources financières pour pouvoir faire face à l'augmentation des coûts d'entretien de notre centre.



27

Lacunes persistantes en matière de compétences et épuisement du personnel

Le recrutement reste un défi complexe pour plus de la moitié des centres. Les principaux obstacles au recrutement et à la fidélisation sont les salaires non compétitifs (29 %) et la difficulté à trouver des candidats possédant bonnes compétences (25 %). Les postes d'instructeurs sont également difficiles à pourvoir en raison des frais élevés (32 %) et de la faible disponibilité (38 %). La nature à temps partiel ou occasionnelle de ces postes est également considérée comme favorisant un taux de roulement élevé en raison du fait qu'il s'agit d'engagements à court terme avec un nombre d'heures limité. Comme l'a expliqué un centre, *" les postes occasionnels et contractuels d'instructeurs de programmes connaissent un fort taux de roulement, et il y a un manque d'engagement et de responsabilité (c.-à-d. qu'on prend les minutes perdues, les vocations et qu'on interrompt les programmes)."*

La gestion de l'épuisement et du stress du personnel a également été un défi pour certains (20%), et un centre a déclaré : *"Bien que nous n'ayons pas eu de rotation du personnel, nous avons remarqué une augmentation de l'utilisation des congés de maladie et des congés personnels"*.

De nombreux centres sont également confrontés à des pénuries de compétences, en particulier dans les domaines de la collecte de fonds (28 %), de la gestion et de la coordination des bénévoles (27 %), de la communication et de la gestion des médias sociaux (24 %), du soutien informatique (23 %) et de l'évaluation des programmes (22 %). Certains centres bilingues ont éprouvé des difficultés à recruter du personnel possédant les connaissances linguistiques souhaitées.

“

Nous sommes une petite organisation et nous avons de nombreuses lacunes en matière de compétences. Notre personnel se concentre principalement sur la mise en œuvre des programmes. Ils ne peuvent pas assumer ces autres rôles.

”

28

Les centres ont mis en œuvre plusieurs stratégies pour relever les défis liés au personnel.

Parmi les principales stratégies mises en œuvre par les centres, mentionnons l'augmentation des salaires (24 %), l'offre de possibilités de perfectionnement professionnel (23 %) et la flexibilité des heures de travail (23 %). Bien que moins fréquents, les centres offrant des services de santé mentale (14 %) et des programmes de bien-être (11 %) ont estimé qu'il s'agissait de stratégies importantes

Les centres ont également souligné l'importance de favoriser un environnement d'équipe fort et positif comme l'un des moyens de relever les défis liés à la gestion du personnel. Comme l'a dit un centre, « Tout le monde est sur le pont - nous travaillons vraiment en équipe ».

Bien que les centres aient connu quelques succès avec ces stratégies, les contraintes budgétaires limitent leurs efforts. Pour nombre d'entre eux, les lacunes en matière de compétences persistent non seulement en raison du recrutement et de la fidélisation, mais aussi parce qu'ils ne disposent pas des fonds nécessaires pour embaucher le personnel dont leur programme en pleine expansion a besoin. Le renforcement des capacités du personnel nécessitera donc un financement accru, une planification stratégique des effectifs et des approches novatrices en matière de recrutement et de développement du personnel.

Les centres qui rencontrent le moins de difficultés ont tendance à être gérés par les municipalités, qui offrent des processus d'embauche et des lignes directrices en matière de rémunération plus compétitifs. Les centres de plus grande taille, disposant de plus de personnel et de budgets plus souples, ont également rencontré moins d'obstacles pour recruter et retenir du personnel possédant l'ensemble des compétences souhaitées.

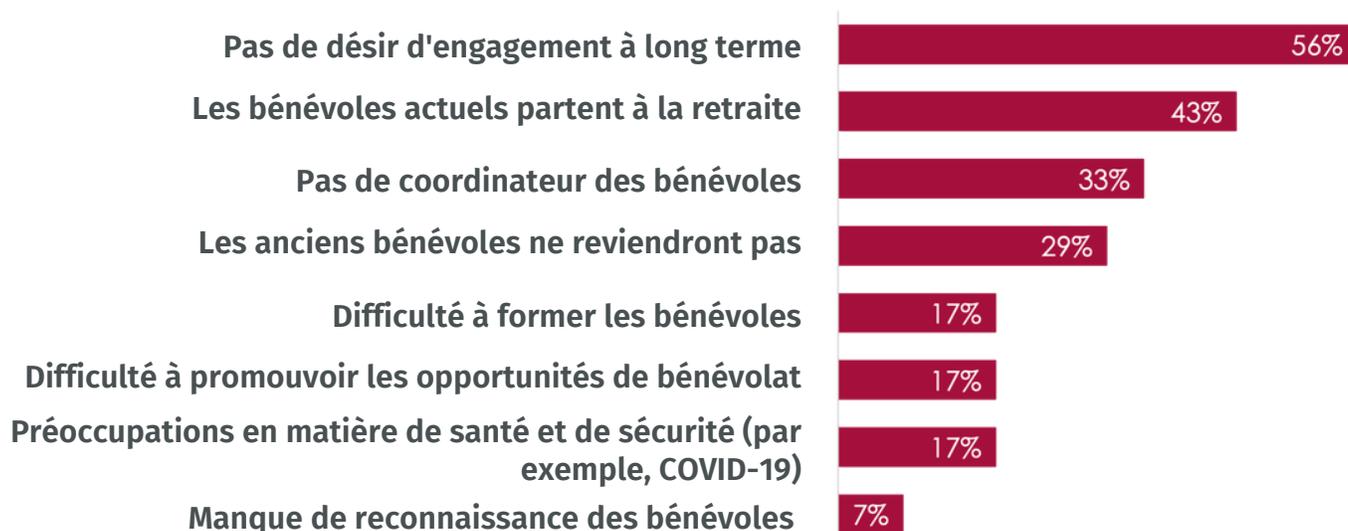
29

Défis persistants Renforcer les capacités des bénévoles

Plus de 70 % des centres sont confrontés à une série de difficultés liées au bénévolat, allant du recrutement à la fidélisation, en passant par la formation et la coordination. Nombre d'entre eux ont eu du mal à trouver des bénévoles possédant des compétences spécifiques, telles que des connaissances linguistiques, tandis que d'autres ont noté que les bénévoles étaient confrontés à des obstacles personnels tels que des problèmes de santé, des difficultés de transport ou des responsabilités de proche aidant qui limitaient leur disponibilité.

L'épuisement est un problème majeur, car les bénévoles en place doivent assumer de multiples rôles, tant au sein de la garderie que dans d'autres agences. Comme l'a expliqué un centre, « nous n'avons que des bénévoles et ils commencent à s'épuiser et à démissionner, ce qui rend difficile la poursuite de nos programmes ».

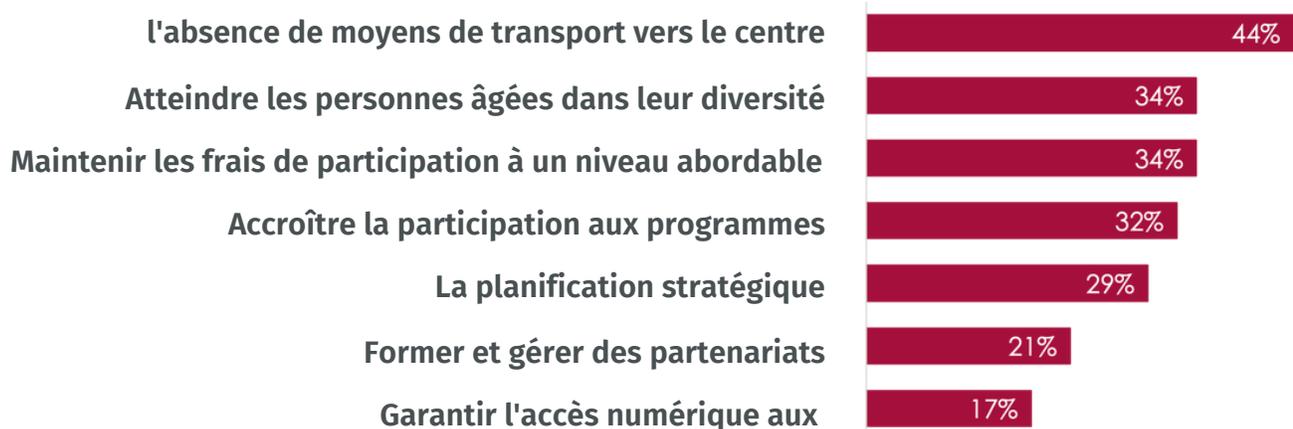
En outre, l'engagement des bénévoles est devenu imprévisible, certains centres ayant du mal à trouver des bénévoles désireux de s'engager à long terme. L'absence d'un coordinateur des bénévoles dans de nombreux centres a encore compliqué ces difficultés, le personnel étant à bout de souffle et incapable de gérer et de soutenir correctement les bénévoles.



30

Autres défis

Les centres ont fait état d'une série d'autres difficultés. Certains 'entre eux, tels que ceux liés à la planification stratégique et aux partenariats, étaient liés à la réduction des capacités du personnel et des bénévoles. D'autres reflètent des difficultés plus générales liées au financement et à l'infrastructure disponibles dans les centres et au sein de leur communauté en général.



Impacts sur les centres

Les difficultés rencontrées par les centres ont des répercussions opérationnelles et pèsent sur leur capacité à fournir des programmes et des services de manière efficace. 36 % des centres déclarent que leur personnel doit assumer des tâches traditionnellement confiées à des bénévoles, ce qui les met en difficulté dans l'exercice de leurs fonctions surcharge, ce qui conduit à l'épuisement professionnel et à l'inefficacité.

La disponibilité des programmes a également été affectée, 29 % des centres ayant annulé des programmes ou des événements et 22 % ayant dû réduire leur offre. Le manque de personnel et de bénévoles a également eu un impact sur la capacité à demander des subventions et à collecter des fonds (19 %), à mettre en place et à gérer des programmes d'éducation et de formation et maintenir des partenariats (24 %) et mener des activités de sensibilisation (27 %).

31

Prosperer après la pandémie

“ Nous avons la passion et les idées, mais sans ressources financières, sans une gestion dévouée des bénévoles et sans une meilleure sensibilisation, nous avons du mal à maintenir et à développer nos programmes. Un soutien accru dans ces domaines permettrait de faire toute la différence. ”

Dans tous les centres, une tendance claire s'est dégagée : alors que la demande de programmes et de services continue d'augmenter, les ressources nécessaires pour les soutenir et les développer restent insuffisantes. Les contraintes financières, la pénurie de bénévoles, le manque de marketing et l'absence de partenariats communautaires solides sont les défis les plus pressants, créant des obstacles à l'accessibilité et à la stabilité à long terme. En comblant ces lacunes grâce à des aides ciblées, les centres pourront continuer à répondre aux différents besoins des personnes âgées dans l'ensemble de l'Ontario.

3 2

Accroître les ressources financières

L'un des commentaires les plus significatifs et les plus récurrents de la part des centres concerne la nécessité d'augmenter les ressources financières. Alors que les coûts de fonctionnement ont augmenté, la plupart des sources de financement ont diminué ou stagné. Cette situation a eu un impact direct sur la capacité des centres à proposer des programmes innovants, à embaucher du personnel qualifié, à couvrir les frais d'entretien et de réparation les coûts essentiels et procéder aux améliorations nécessaires des installations.



"L'augmentation du personnel nous permettrait d'accroître nos activités communautaires et éviter l'épuisement du personnel".



"Un soutien financier plus important nous permettrait de proposer des programmes plus abordables à nos participants. Nombreux sont ceux qui estiment que les frais d'inscription sont déjà trop élevés. Nous sommes dans un quartier à faibles revenus. Par conséquent, l'accessibilité programmes n'est pas toujours à la hauteur coûts".

Le financement de base adéquat reflétant l'augmentation des coûts de fonctionnement et de la demande permettrait aux centres d'élargir leur programmation, d'atteindre des personnes âgées plus diversifiées et d'éliminer les obstacles à la participation. Il permettrait également de recruter et de retenir du personnel de qualité pour remplir des fonctions qui ne sont actuellement pas suffisamment soutenues, notamment les coordinateurs de bénévoles, les spécialistes du marketing, le soutien informatique et les animateurs de programmes. Il s'agit notamment des coordinateurs de bénévoles, des spécialistes du marketing, du soutien informatique et des animateurs de programmes. Il est important de noter que des flux de financement cohérents (plutôt que des subventions ponctuelles) permettraient aux centres d'accorder la priorité aux éléments suivants la croissance à long terme et la durabilité.

33

Développement du bénévolat

La pandémie de COVID-19 a entraîné des répercussions durables sur le secteur du bénévolat, et les centres ont encore du mal à recruter et à fidéliser les bénévoles. Par exemple, la plupart des centres signalent toujours une diminution du nombre de bénévoles et du temps qu'ils sont en mesure de donner. Les centres ont également observé un changement dans la manière dont les gens veulent faire du bénévolat, et ils préfèrent les opportunités à court terme plutôt que les opportunités à long terme des engagements à long terme.



"Depuis la pandémie, il est difficile de recruter des bénévoles. De nombreux bénévoles de longue date ne sont pas revenus, et les plus jeunes ne sont pas encore arrivés. Les bénévoles ne prennent pas le relais pour combler les lacunes".



"Au départ, les bénévoles nous intéressent beaucoup, mais beaucoup ne restent pas à long terme. Soit ils passent à un travail rémunéré, soit ils se rendent compte qu'ils ne peuvent pas s'engager autant qu'ils le souhaitaient."



"Le même petit groupe de bénévoles fait tout et s'épuise. Nous devons répartir la charge de travail plus équitablement, mais nous n'avons tout simplement pas assez de monde."



"Les jeunes bénévoles sont intéressés par des missions de courte durée ou ponctuelles. mais nous avons vraiment besoin d'un soutien constant et permanent pour vos programmes".

34

Les centres ont besoin d'une formation et de ressources supplémentaires pour créer une base solide de bénévoles.

Les centres ont identifié trois ressources clés pour renforcer leur capacité de bénévolat : des programmes de formation complets, des coordinateurs de bénévoles dévoués et des stratégies de sensibilisation plus efficaces.

De nombreux centres ont indiqué que **les bénévoles ont besoin d'une formation et d'un accompagnement pour être efficaces dans leur rôle**, et que l'absence de ces soutiens a contribué à un taux de rotation élevé. Comme l'a fait remarquer une garderie, "les bénévoles sont de bonne volonté, mais beaucoup ont besoin de formation et nous n'avons pas les ressources nécessaires pour les encadrer et les soutenir de manière adéquate". Des attentes claires, le développement des compétences et le mentorat est considérée comme essentielle pour augmenter la rétention des bénévoles

Plusieurs centres ont demandé **plus de ressources financières pour embaucher un coordinateur des bénévoles** chargé de gérer les efforts de recrutement, de fidélisation et de reconnaissance. Sans ce rôle, le personnel en place - qui doit déjà assumer de multiples responsabilités - a du mal à soutenir efficacement les bénévoles. Un centre a déclaré : « Nous comptons sur le personnel pour gérer les bénévoles, mais sans un coordonnateur spécialisé, il est difficile de tout organiser et de s'assurer que les bénévoles ont des rôles significatifs »

Pour attirer et retenir de nouveaux bénévoles, les **centres ont reconnu la nécessité de repenser les stratégies de sensibilisation et de reconnaissance**. Certains développaient des partenariats avec des écoles ou des entreprises locales pour élargir leur base de bénévoles, tandis que d'autres renforçaient leurs efforts en matière d'évaluation. Cependant, des restrictions budgétaires les empêchaient d'organiser des événements de reconnaissance ou de fournir des marques d'appréciation. Au fur et à mesure que les centres reconstruisent leurs réseaux de bénévoles, il sera essentiel d'investir dans ces ressources pour assurer leur pérennité la durabilité.

35

Améliorer le marketing

Les centres travaillaient activement à accroître la sensibilisation et l'engagement dans leurs programmes grâce à diverses stratégies de marketing, y compris les médias sociaux, les sites Web, les campagnes de courriels, les documents imprimés et la sensibilisation directe. Le bouche-à-oreille reste un outil de promotion clé, complété par des partenariats communautaires et des journées portes ouvertes.

Même si de nombreux centres constatent une augmentation de la demande pour leurs programmes, ils souhaitent vivement bénéficier d'un soutien accru en matière de marketing et de sensibilisation. En particulier, les centres ont estimé qu'une stratégie de marketing plus coordonnée, innovante et solide les aiderait à étendre leurs services aux communautés difficiles à atteindre, à construire un secteur bénévole solide et à favoriser de nouveaux partenariats avec les entreprises locales et les agences communautaires qui pourraient soutenir de nouvelles voies de financement et une programmation innovante.

De nombreux centres ont souligné la nécessité d'augmenter les budgets publicitaires et de disposer d'un personnel dédié pour renforcer les efforts de sensibilisation. Avec le déclin des journaux locaux, les centres sont désireux d'accroître leur visibilité sur les plateformes numériques et au sein des communautés locales afin de favoriser l'engagement dans leur programmation.

“ *Nous avons besoin de stratégies de marketing et de financement pour atteindre plus de personnes âgées dans notre communauté et garantir des partenariats financièrement stables dans la communauté.* ”

3 6

Construire des partenariats

Les centres ont indiqué qu'il était nécessaire de renforcer les partenariats avec les organisations communautaires afin d'élargir l'offre de programmes et d'augmenter la portée. Par exemple, les partenariats avec les églises, les bibliothèques et les centres communautaires locaux ont été importants pour établir des emplacements satellites pour les centres mobiles ou pour ceux qui voulaient étendre leur offre à de nouveaux secteurs de la ville. Les centres ont également discuté du rôle des partenariats pour soutenir les programmes culturels ethno , les initiatives d'inclusion 2SLGBTQ+, les programmes éducatifs, les programmes d'éducation et les programmes d'alphabétisation et des activités intergénérationnelles.

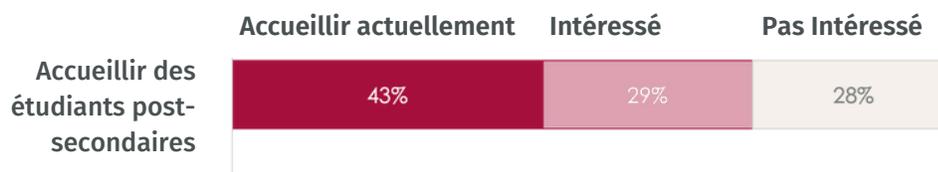
“ *Nous collaborons avec la municipalité pour créer un espace extérieur de détente et le sport pour les personnes âgées.* ”

Les centres ont identifié plusieurs autres façons dont les partenariats avec les entreprises locales et les administrations municipales pourraient être avantageux, mais ils ont noté qu'un soutien supplémentaire était nécessaire pour aider à identifier et à maintenir ces relations. Voici quelques exemples:

- **Créer des opportunités de parrainage d'entreprises** pour des programmes de bien-être, des formations technologiques et des activités intergénérationnelles.
- **Des possibilités de dons en nature pour les entreprises locales** afin qu'elles fournissent des équipements, du matériel pour les programmes ou une expertise professionnelle, comme les partenariats avec les épicerie locales pour les programmes de restauration collective.
- **Engagement communautaire et possibilités de crowdfunding** pour amplifier les efforts de collecte de fonds grâce à des campagnes médiatiques, caritatives et des campagnes de parrainage communautaire.

37

Les centres collaborent avec l'enseignement post-secondaire



Un peu moins de la moitié des centres collaborent avec des universités locales pour accueillir des étudiants en stage dans des domaines tels que le travail social, les soins infirmiers, la gérontologie, la kinésiologie et la thérapie par les loisirs. Ces étudiants contribuent à l'organisation d'activités sociales, offrent un soutien individuel, évaluent les programmes et participent à la formation à la technologie pour les personnes âgées. Ces étudiants contribuent à l'organisation d'activités sociales, offrent un soutien personnalisé, évaluent les programmes et participent à la formation technologique des personnes âgées

Plusieurs centres se sont montrés intéressés par la mise en place de nouveaux stages à l'avenir. Un soutien accru dans les démarches auprès des établissements postsecondaires et dans la mise en place d'opportunités de stage significatives pour les étudiants et répondant à un besoin du centre pourrait contribuer au développement et au maintien de l'activité de ces partenariats.



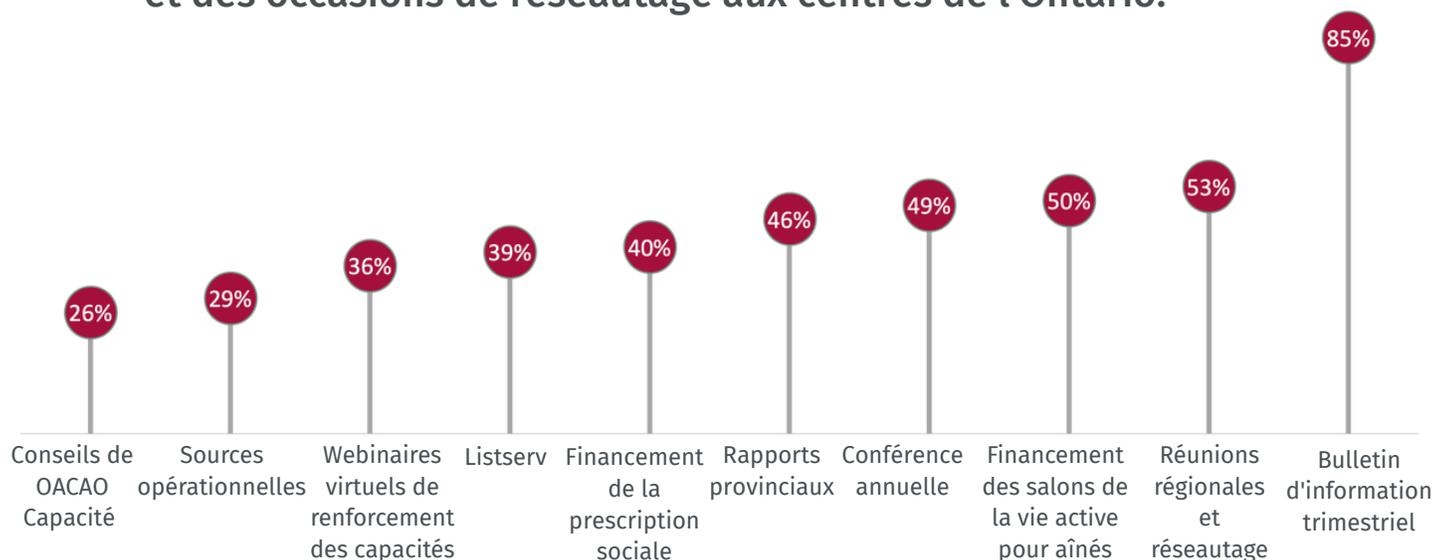
Les étudiants ont apporté leur soutien aux personnes âgées grâce à des activités sociales, des visites amicales et d'autres activités. Nous avons donné aux étudiants l'occasion d'apprendre et d'acquérir une expérience pratique en travaillant avec des personnes âgées



38

RÔLE DE L'ACAO

L'ACAO fournit des ressources précieuses, du financement et des occasions de réseautage aux centres de l'Ontario.



81 % des répondants étaient membres de l'ACAO. Le bulletin trimestriel était le plus populaire, mais d'autres ressources telles que les réunions régionales, les possibilités de financement et les rapports provinciaux ont été largement utilisées. De plus en plus, les membres de l'ACAO accèdent à des financements pour la prescription sociale, passant de 21 % en 2022 à 40 % en 2024. Les partenariats commerciaux et les avantages sociaux de l'OASSIS pour les organisations à but non lucratif continuent également d'être appréciés.

La plupart des non-membres étaient au courant du travail de représentation de l'ACAO au nom des centres. Les non-membres étaient le plus souvent intéressés par le bulletin trimestriel (46 %), les micro-subventions des foires de la vie active pour aînés (46 %), les ressources de gouvernance et de fonctionnement (31 %) et les rapports provinciaux (31 %). Comme l'a expliqué un non-membre, *“nous sommes intéressés à tendre la main pour profiter de ces soutiens supplémentaires qui pourraient nous être offerts.”*

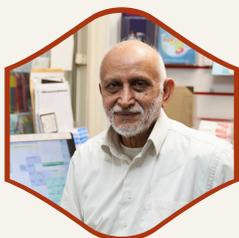
39

Au cours des deux dernières années, l'ACAO a fourni des ressources pertinentes et opportunes, un développement professionnel et des opportunités de mise en réseau pour les opérateurs du CVAA au cours des deux dernières années, le soutien s'est concentré sur l'enseignement de la technologie aux personnes âgées, les tendances du bénévolat et les stratégies de réengagement, le marketing auprès des personnes âgées isolées, le vieillissement avec fierté et l'amélioration du bien-être des personnes atteintes de démence. L'ACAO a également élaboré un certain nombre de ressources opérationnelles et de matériels de formation, notamment des modules de gouvernance des CVAA, des outils de marketing pour atteindre les personnes âgées socialement isolées, des ressources sur l'intelligence artificielle pour les centres, et un webinaire sur l'élaboration de règlements administratifs pour les organismes à but non lucratif

En 2024, l'ACAO a également fourni un soutien, une mise en réseau et une formation à une nouvelle cohorte d'opérateurs de CVAA. Cela comprenait des sessions de formation en ligne qui exploraient des sujets pertinents tels que la programmation innovante de CVAA les opportunités de micro-subventions et les recherches antérieures menées par l'ACAO.



"Nous sommes fiers d'être membres de l'ACAO et de ses activités de sensibilisation, de ses ressources, de ses communications et de son engagement à faire de la province un endroit merveilleux pour nos aînés."



"Nous serions perdus sans le soutien de l'ACAO ! Excellentes ressources, La conférence a été merveilleuse, et la conférence en ligne durant Covid a été la bienvenue pendant une période difficile."



"L'ACAO fait un excellent travail ! Je suis si heureux que vous soyez là pour nous aider à rester en contact. Nous sommes tous en train de faire plus avec moins et je pense que vous faites un travail formidable!"

L'Association des centres pour les aînés de l'Ontario (ACAO)

Question & Informations



866-835-7693



info@oacao.org



www.oacao.org



@oacao