

PROSPECTIVE QUANT AUX SERVICES À DOMICILE DU QUÉBEC EN 2030

Gilbert DUPUIS, Consultant en planification stratégique

19 mai 2016

1. INTRODUCTION

Bonjour mesdames, messieurs. Étant donné le thème de notre Colloque, il était de mise que l'environnement général de l'année 2030 au Québec soit caractérisé d'une façon ou d'une autre.

Je vais tenter d'identifier les facteurs influençant l'aide à domicile et d'esquisser leur évolution dans les années à venir. Dans le peu de temps dont je dispose, il sera difficile d'élaborer, mais nous aurons un genre de table des matières quant aux forces motrices et aux tendances que toute partie prenante des services d'aide à domicile devrait considérer.

2. PROSPECTIVE

Quelques mots sur la prospective. Elle consiste à identifier tout ce qui peut nous arriver à long terme, le positif et le négatif, mais aussi à influencer ou même à créer ce qu'on veut qu'il arrive.

Pour cela, on peut avoir à défaire des représentations de la réalité (ou des paradigmes) et à les reconstruire. La prospective amène à explorer l'éventail des futurs possibles, avant d'entrer en réflexion stratégique pour élaborer des stratégies d'atteinte de ceux de ces futurs qui nous semblent souhaitables.

Avant de planifier, on a besoin d'une fonction de vigie qui balaie l'horizon comme on dit, afin de détecter /analyser l'information, donc jongler avec les concepts suivants :

- *l'invariant*, i.e. une réalité qui ne changera pas à long terme
- *la tendance lourde*, i.e. un phénomène dont l'évolution est facilement prévisible
- *la tendance émergente*, ou tendance qui débute et s'annonce porteuse d'avenir
- *la rupture*, i.e. discontinuité progressive ou brutale d'une tendance ou d'un paradigme
- *le conflit*, i.e. la tension ou l'opposition entre deux tendances.

3. TENDANCES de l'ENVIRONNEMENT pour 5 DOMAINES intéressant les EÉSAD

Imaginons-nous en 2030. Chacun de nous a 14 ans de plus qu'en 2016... Qu'on se rappelle où nous en étions en 2002 (il y a 14 ans) pour anticiper le chemin qu'on pourrait avoir parcouru en 2030.

Comme exemples, voici ce qui n’existait pas en 2002 : téléphone intelligent tactile (2007), le Wi-Fi compatible (2003), médias sociaux (FB 2004, Twitter 2006), YouTube (2005), voiture sans chauffeur (2009), BIXI Montréal (2009), Google Maps (2004), Liseuse Kindle (2007), etc.

Maintenant examinons les cinq (5) domaines qui influencent les services d’aide à domicile - tel que montrés à l’écran.

3.1 DÉMOGRAPHIE

- D’abord la démographie. Selon le scénario avec croissance moyenne de la population, on fait les constats suivants :
- Le graphique montre comment la natalité, la mortalité, l’immigration et l’émigration ont contribué à la croissance de la population de 2004 à 2030.
- En 2030, la population totale du Québec atteint 9 millions d’habitants ; cette population continue d’augmenter... mais plus lentement depuis 2009
- Depuis 2023, la population des **65 ans et plus** a dépassé celle des 19 ans et moins.
- Depuis 2029, le nombre de décès a dépassé le nombre de naissances, donc la **croissance naturelle** n’est plus. C’est l’immigration internationale nette (donc moins l’émigration) qui fait augmenter la population.

Quant à la population par classe d’âges, elle indique ceci :

- En 2030, les aînés représentent **25,6%** de la population totale, soit 8,5% de plus qu’en 2014 (**17,1%**). La proportion monte à 28,5% en 2061.

Québec	2006	2014	2016	2026	2030	2036	2046
% 65 ans+	14	17,1	18,1	23,4	25,6 %	26,3	27,3

- L’âge moyen de la population en 2030 atteint **44,4 ans**, soit 3 ans de plus qu’en 2014 (41,5 ans).

	2014	2030	2061
Âge moyen	41,5 (H40,6/F42,4)	44,4	46,3 ans
Âge médian	41,8 (H40,8 / F42,8)	44,7	

- L’espérance de vie après 65 ans passe de 20,7 années en 2014 à 21 ans en 2030.

	2002		2014		2030	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Espérance de vie à naissance			80,2	84,1	83	86
			82,2 ans		84,3	
Espérance de vie à 65 ans	16,75	20,55 (85,6)	19,1	22,2	19,3 (84,3)	22,7 (87,7)

	(81,8)				
	18,7 ans		20,7 ans		21 ans

- L'écart pour l'espérance de vie entre hommes et femmes rétrécit toujours : il était de 8 ans vers 1980, il est de **4 ans** en 2014.
- Tous les indicateurs démographiques tendent vers cette conclusion :
 - > l'âge moyen de la clientèle des EÉSAD augmente
 - > et la période des besoins de service s'allonge.

3.2 TECHNOLOGIE

La 2ème force motrice c'est la technologie. La technologie de 2030 influence les services d'aide à domicile dans au moins trois (3) secteurs : communications, domotique et robotique. C'est le développement de l'intelligence artificielle (IA) - celle des machines et des logiciels - qui est derrière cette influence.

A - Communication

- En 2030, 95 % des foyers québécois sont **branchés à Internet** (soit 10% de plus qu'en 2014 et 40% de plus qu'en 2004).
- Une majorité de domiciles est équipée d'un **téléphone intelligent** et d'une **tablette** qui relie les occupants à son réseau social, à des professionnels et au reste du monde.
- Selon le « Pôle technologique québécois du maintien à domicile », les **applications** suivantes sont disponibles. Localisation de personnes en milieux confinés. Télémessure de température corporelle. Détection de chûtes. Caméra intelligente. Textile intelligent. Traçabilité de personnes par fréquence radio. Etc. Technologie de radio-identification (RFID).

B - Domotique résidentielle

Puis, la domotique résidentielle... qui est l'ensemble des techniques qui combinent les ressources de l'électronique, de l'informatique et des télécommunications à celles du bâtiment en vue d'améliorer l'habitat humain. C'est la maison intelligente – avec connexions/interactions sans-fil et par reconnaissance vocale ...

Ces fonctions domotiques peuvent être....

- Activation/désactivation du **système d'alarme** de la maison
- Contrôle de **l'éclairage** par pièce et par heure du jour
- Contrôle de la **température** par heure du jour, par saison et par présence/absence
- Disponibilité d'un déambulateur et d'un pilulier intelligents...

- Plus la **cyber-surveillance** des domiciles, des visiteurs, des policiers, des prestataires de service...

Et nos préposées en aide à domicile doivent (en 2030) évoluer dans ce genre de maison branchée, vous savez.

C – Robotique

Dans certains domiciles, nos préposées côtoient maintenant de nouveaux membres de la famille ; ils s'appellent Pepper, Roméo, Jasmine ou NAO : ce sont des robots multitâches.

Grâce à son système de reconnaissance du langage, NAO – un humanoïde - comprend et parle 19 langues.

- Ses 4 micros répartis autour du « crâne » lui permettent de repérer la personne qui lui parle ;
- ses 2 capteurs visuels par caméra et laser, permettent au robot de reconnaître les visages et de voir les objets;
- un sonar disposé sur son « torse » mesure les distances face aux objets afin d'éviter les obstacles.

NAO - qui vient avec un mot de passe et 7 000 \$CAN en 2015 - est déjà présent dans les universités et les laboratoires de recherche ; il le sera ensuite dans l'industrie et le commerce au détail, avant d'être commercialisé pour les domiciles.... entre nous probablement bien plus tard que 2030.

3.3 ÉCONOMIE

A - Macro-économie

Nous sommes toujours en 2030. En économie, on observe....

- la même cohabitation des 4 économies : privée, sociale, publique et au noir
- aussi, accélération de l'économie numérique
- l'économie circulaire (ou recyclage généralisé, zéro déchet) s'impose comme la norme
- accentuation de la *silver* économie, cette filière qui regroupe les entreprises vendant produits et services utiles à l'autonomie des aînés.
- de plus en plus d'entreprises privées offrent des services à domicile, d'où une concurrence accrue aux EÉSAD, surtout dans le segment population active.
- Comme le niveau d'éducation de la population s'est accru grandement, les retraités de 2030 sont plus éduqués que ceux de 2012 ; ils ont bénéficié de revenus de travail plus importants et cela leur a permis une épargne retraite plus élevée ; c'est pourquoi les retraités de 2030 sont en général plus à l'aise financièrement.

- Cependant, le Supplément de revenu garanti (SRG) est toujours nécessaire, mais la proportion de ceux qui en bénéficient a diminué de **13,2%** entre en 2012 (35,7%) et 2030 (22,5%)
- En bout de ligne, bien que les retraités québécois des années 2010-2030 auront touché des revenus de retraite bien plus élevés que les retraités d'avant, et qu'ils auront donc moins besoin de l'aide de l'État pour soutenir leur niveau de vie, car les forces opposées du vieillissement démographique l'auront emporté: les prestations du RRQ et de la PSV ont doublé au cours des 20 dernières années, alors que le PIB et les revenus de l'État ont crû d'à peine 25 %. Que voilà un gros problème de finances publiques en vue.

B - Marché du travail

- Entre 2010 et 2030, on a observé la disparition de certains **métiers** et l'apparition d'autres. Bien des caissières, conducteurs de métro, téléconseillers, techniciens en informatique, assureurs... ont été remplacés peu à peu par des systèmes experts.
- Parmi les 10 emplois les plus sollicités en 2016, aucun n'était exercé il y a 14 ans, en 2002. Et en 2030, les métiers en grande demande sont : spécialiste du développement durable, développeur d'applications mobiles, **ingénieur de l'infonuagique**, manager de réseau social, super-infirmière, médiateur pour couples âgés, gestionnaire de soins à domicile...
- Selon le « Réseau Education Montréal », les **technologies** affectant le marché du travail dans les soins de santé sont l'Internet mobile, la robotique, l'automatisation du savoir, les mégadonnées (Big Data), etc. Avec grandes répercussions sur l'évolution des secteurs et les besoins de compétences.
- Le métier de préposée d'aide à domicile (PAD) est aussi en demande. On parle de changer son nom pour « auxiliaire de vie ». En outre de ses attributions traditionnelles, le volet **relationnel** (pour compenser la dépersonnalisation) et le volet **numérique** (pour s'adapter à l'habitat et aux équipements) ont pris de l'importance.

3.4 SOCIOCULTUREL

A > Valeurs des clients

Pour discuter de l'évolution socioculturelle, il faut savoir qu'en 2030, les baby-boomers ont entre 65 et 85 ans ; ils constituent donc la grande majorité des clients des EÉSAD.

Les femmes et hommes de cette génération sont plus autonomes... mais quand ils sont bénéficiaires de services, ils ont des attentes plus élevées que la génération de leurs parents ; plus particulièrement...

- Ils sont plus **instruits** et technophiles
- Sont plus **exigeants** quant à la qualité des services demandés
- Ont plus recours aux **médias** pour dénoncer et réclamer des changements
- Et ils sont plus conscients de leur **poids politique**

B > Valeurs quant à l'habitat

Relativement à l'habitation ou logement, on se rend compte:

- Que le désir de demeurer à domicile est toujours une certitude, un invariant
- Que l'économie numérique accentue le **cocooning** : les films, séries TV, musique et livres sont de plus en plus livrés dans l'ordinateur-maison..
- Valorisant plus la prévention, on adapte son logement pour prévenir les accidents et la perte d'autonomie : zéro dénivellation du plancher, zéro tapis, parcours lumineux, etc....
- Il y a plus grande variété d'habitats, outre le domicile perso et la RPA :
 - > comme le logement **intergénérationnel**
 - > la **Coop-H** (habitation) de solidarité ;
 - > la maison-centre de services;
 - > et l'émergence du **cohabitat**, soit la combinaison d'espaces personnels et communs

C > Éthique sociale

Quant à l'éthique sociale, on observe dans la population du Québec de 2030 ceci :

- Le **développement durable** est devenu un paradigme, non une option
- Une économie sans « croissance obligatoire » prend plus de place
- La pensée **écologique** et la protection de la Nature font davantage consensus que jadis
- L'éthique eu égard au **vieillessement et à la fin de vie** continue de changer dans le sens de la prépondérance du choix personnel de chacun
- Les répercussions psychologiques de l'interaction entre humains et robots - surtout humanoïdes - oblige le développement d'une **roboéthique**... laquelle s'enseignait déjà dans certaines universités en 2015.

3.5 POLITIQUE

- Vu que les pouvoirs politique et législatif sont généralement en retard sur la réalité, il est normal que la force motrice politique soit traitée en dernier lieu.

- L'écart entre les coûts de vivre en institutions et vivre à son domicile se maintiendrait.
- Selon la Loi établissant des élections générales à dates fixes, nous aurions des élections générales au Qc, en octobre de 2018, 2022, 2026 et 2030... en supposant des gouvernements majoritaires ou des mandats de 4 ans chaque fois.
- Les principaux partis politiques québécois se disent en faveur du soutien à domicile ; ce qui les différencie c'est leur engagement quant à la fiscalité, au logement et au programme de soutien tels le PEFSAD ou des variantes.
- Comment ne pas prévoir une [adaptation accrue du PEFSAD](#) à la situation financière des ménages, allant de l'exclusion du programme pour certains à la quasi-gratuité pour d'autres... selon le parti en exercice, l'état des finances publiques et la force active d'un Réseau des EÉSAD.
- Vu que les boomers seront clients majoritaires en 2030, il y a lieu de prévoir des [groupements de clients d'EÉSAD](#) qui interviendraient sur le soutien à domicile de façon plus spécifique et régionale que les actuelles AQDR, AQRP et Réseau FADOQ.
- En 2030, il y aurait toujours des différences dans l'éventail des services à domicile et leur tarification [d'un territoire à l'autre du Québec](#). Tant que les tailles et bassins de clients des EÉSAD demeureront aussi variables qu'en 2016, toute uniformité des paniers de services et de leur prix restera un concept ... à moins d'un mécanisme de compensation financière qui gommerait les ressources inégales des entreprises - ou d'une tierce mesure à inventer.

4. PRÉPARATION de l'EÉSAD

- Que doit faire chaque EÉSAD pour être prête à naviguer sur cette mer des courants, vents et forces omnidirectionnelles que je viens d'évoquer ?
- Autrement dit, quelles décisions chaque entreprise doit-elle prendre aujourd'hui pour être en mesure de se gouverner correctement peu importe les tendances et les ruptures de l'environnement ?
- Sans doute influencé par la vocation maritime de Rimouski, voici ce qu'il faudrait anticiper : [la météo, la sortie en mer, l'embarcation et l'équipage](#)
- (1) chaque EÉSAD doit s'intéresser aux prévisions de la **météo d'affaires**: cela se fait en se dotant d'une cellule de vigie afin de balayer l'horizon et d'identifier précocement tout ce qui pourrait affecter son voyage i.e. son développement à long terme

- (2) se donner un **plan de navigation** (ou plan stratégique d'entreprise) afin qu'il inspire les mouvements de gouvernail au quotidien tout en gardant le cap ;
- (3) s'assurer d'avoir le **bon bateau** pour affronter la mer, les conditions et l'itinéraire qu'on veut suivre, autrement dit, modeler son organisation pour qu'elle soit assez solide et versatile pour affronter toutes les conditions météo
- (4) accroître la professionnalisation de **l'équipage** ; en clair, le conseil d'administration et la direction des opérations de chaque EESAD doivent provenir de ... et bénéficier d'un bassin plus large de compétences adaptées au nouvel environnement.

5. EN GUISE DE CONCLUSION

- Talleyrand disait « Quand c'est devenu urgent, c'est qu'il est trop tard. » Voilà ce que la planification stratégique peut nous éviter eu égard aux tendances, conflits de prévisions et ruptures évoquées jusqu'ici.
- Quant au Réseau des EÉSAD, il pourrait être intéressant de le munir d'un volet prospectif ou d'une **cellule de vigie ou de veille**, constituée d'administrateurs, d'opérationnels et de tierces personnes-ressources, question d'en faire bénéficier le plus grand nombre.
- En termes de marketing, l'EÉSAD peut être vue comme **entreprise de distribution** ; sa force c'est sa présence régulière aux domiciles des gens, alors que peu de professionnels s'y rendent. *Il reste bien le plombier, l'électricien, le ramoneur et l'infirmière... mais de façon ad hoc.* Presque seulement nos préposées en aide à domicile se rendent sur une base assidue là où les gens résident. À long terme, on pourrait imaginer une plus vaste gamme de services à domicile, débordant la compensation d'une autonomie réduite.
- Je nous souhaite de garder un **œil de capitaine** sur l'évolution des forces motrices et dominatrices de notre domaine que sont... démographie, économie, technologie, valeurs de société et politique.
- Merci de votre attention.