

ÉTUDE DE MARCHÉ

RÉSIDENCE COOPÉRATIVE DE LA BAIE DU TONNERRE

CONSEIL DE LA
COOPÉRATION
DE L'ONTARIO



COOPERATION
COUNCIL OF
ONTARIO

3 ANALYSE DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ PRÉCÉDENTE

5 IDENTIFIER LA DÉMOGRAPHIE DE LA POPULATION

6 Données démographiques générales

6 Les aîné.e.s

7 Les nouveaux arrivants à Thunder Bay

7 Les patients venant d'autres villes de la région

8 ANALYSE DU MARCHÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT

9 Analyse PESTEL

13 Analyse des forces concurrentielles

14 Bilan de l'analyse

15 ÉTUDE QUANTITATIVE

16 Réponses des aînés

24 Réponses des nouveaux arrivants

31 Réponses des patients

34 ÉTUDE QUALITATIVE

35 Entrevues en lien avec les aînés

37 Table ronde des organisations en lien avec l'immigration

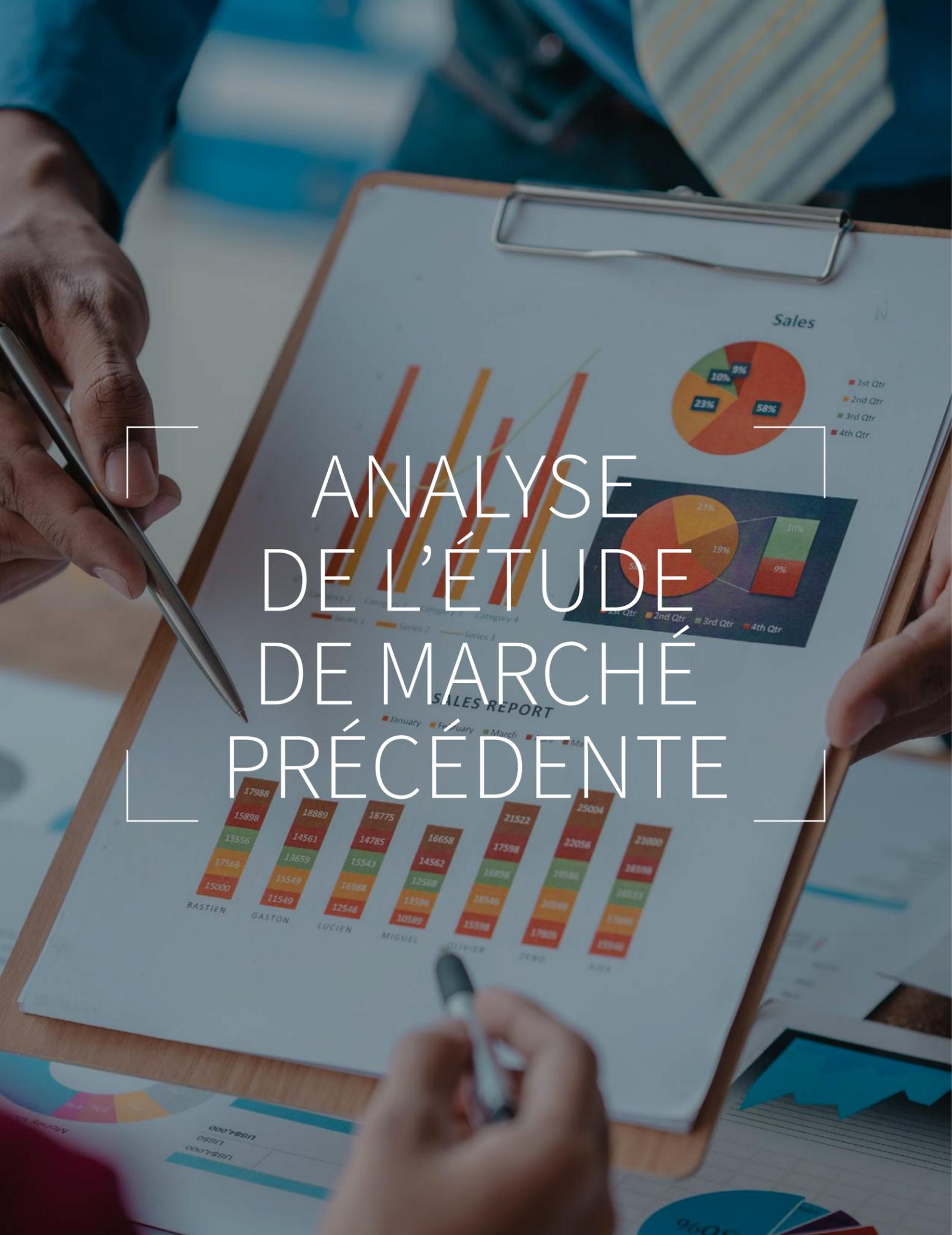
40 Entrevues en lien avec les patients en ville pour des séjours médicaux

44 Conclusion des visions de la communauté autour de ce projet

45 IDENTIFIER LA CLIENTÈLE CIBLE

48 SOURCES





ANALYSE DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ PRÉCÉDENTE

L'étude précédente portait sur les besoins en matière de logement pour les personnes âgées à Thunder Bay. Elle a conclu qu'il n'y avait pas de besoin immédiat pour des logements adaptés dans la ville et a donc établi comme priorité d'offrir des services de maintien des personnes à domicile dans les petites communautés autour de Thunder Bay. À cette date, tant la demande que l'offre en logements aux personnes âgées étaient en baisse. Par ailleurs, les "groupes" seniors ayant une meilleure situation économique que d'autres groupes socio-démographiques, n'étaient pas inclus dans le plan établi consécutivement au rapport Under One Roof sur lequel se basait l'étude précédente.

Le Conseil d'administration des services sociaux du district de Thunder Bay, actionnaire unique du Thunder Bay District Housing Corporation, a concentré ses efforts à remettre en état les logements sociaux existants au lieu d'investir dans des constructions neuves.

Les facteurs qui exercent des pressions sur le marché locatif de Thunder Bay incluent une diminution du taux d'inoccupation, un apport limité de logements neufs, une certaine vigueur du marché du travail, l'impact de la demande pour les logements locatifs exercée par une population étudiante en constante augmentation, et la montée du solde migratoire. La croissance démographique de Thunder Bay connaissait alors une accélération en 2008 et 2011. Ces facteurs ont entraîné une hausse soutenue des prix des loyers, mais le logement restait abordable pour la majorité des locataires.

Ces facteurs sont à nuancer car ces dernières années, le taux d'inoccupation des logements a augmenté et le taux de vacance des logements pour âgés est élevé. On peut donc dire que le marché locatif de Thunder Bay est sous une légère pression mais que celle-ci est assez minime pour les âgés, ce qui n'exclut pas la possibilité d'une demande bien ciblée pour des logements à prix attractifs pour âgés, nouveaux arrivants et personnes recevant des soins temporaires en ville.

L'étude précédente indiquait que la proportion de francophones était plus élevée dans la partie du district située à l'extérieur de la ville de Thunder Bay, avec une population vieillissante. Elle mettait en avant que le Conseil d'administration des services sociaux du district de Thunder Bay avait embauché des professionnels francophones pour servir cette population et encourageait les autres organisations, en particulier les foyers de soins infirmiers, à adopter cette pratique mais dans les petites municipalités, certains centres d'hébergement pour personnes âgées n'ont pas respecté leur engagement dans ce sens.

L'étude actuelle cherche à mettre à jour la validation du fait que ce projet répond bien au besoin identifié et que le marché visé existe et devrait être exploité.

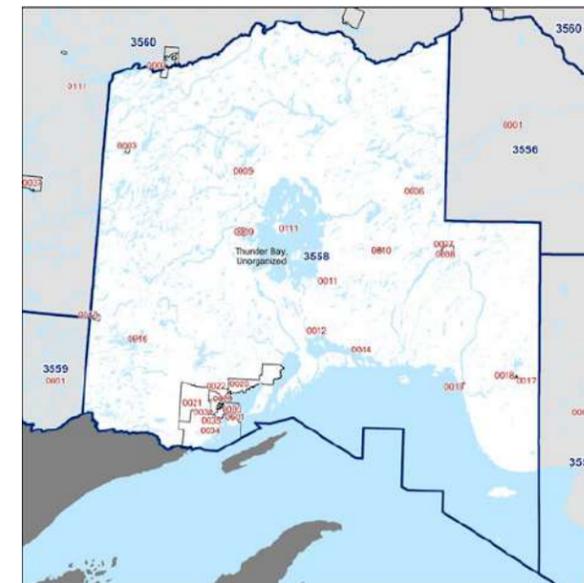
IDENTIFIER LA DÉMOGRAPHIE DE LA POPULATION

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES GÉNÉRALES

En 2021, Thunder Bay comptait 108 843 habitants et son district 146 862, ce qui représente une augmentation de 0,9% pour la ville et 0,6% pour le district qui croît moins vite que la ville. À savoir que le district inclut les communautés de Longlac, Geraldton et Manitouwadge, à l'est et Uppsala à l'Ouest mais ne va pas jusqu'à Dryden, Ignace et Sioux Lookout à l'Ouest.

Aussi, en 2021, Thunder Bay comptait 2 080 francophones (1,9%) et son district 4 080 (2,8%), ce qui représente une baisse de 26,7% pour la ville et 33,1% pour le district par rapport à 2006.

Le rapport précédent mettait en avant l'âge avancé d'une partie des francophones de Thunder Bay et sa région, cela pourrait expliquer la baisse de la population francophone entre 2006 et 2021. L'âge médian de la population de Thunder Bay est de 44,5 ans contre 45 ans dans le district où la population est plus âgée et 41,3 ans pour l'ensemble de l'Ontario.



Carte du district de Thunder Bay, région administrative entourant la ville de Thunder Bay.

LES ÂNÉ.E.S

La population de Thunder Bay et de son district est plus âgée que la population générale de la province. L'étude précédente relevait que la population francophone était plus âgée que la population anglophone.

Ainsi, alors que la population de personnes dans la tranche 65-69 ans était de 6 270 personnes en 2011 pour une prévision en 2031 de 10 635 personnes, nous constatons une très légère augmentation à 7 215 personnes en 2021, moins importante que prévue, soit 23 825 personnes de 65 ans et plus, représentant 21,9% de la population.

Parmi cette population, nous comptons 255 personnes francophones entre 65 et 69 ans en 2011 avec une prévision de 430 en 2031. Les chiffres pour cette catégorie d'âge ne sont plus disponibles car Statistique Canada considère désormais la catégorie des 65 ans et plus, et ils étaient 675 en 2021.

Le taux de pauvreté des aînés en Ontario était de 6% en 2019, ce qui donne autour de 1 430 personnes au-dessus de 65 ans en situation de pauvreté. La part d'aînés ayant des faibles revenus est légèrement plus faible à Thunder Bay que dans l'ensemble de l'Ontario même si le nombre de femmes aînées en situation de faibles revenus est élevé. La statistique de pauvreté n'existant pas en fonction des langues parlées, si l'on extrapole le taux de pauvreté de la population globale d'aînés aux francophones, nous pouvons estimer qu'entre 34 et 47 aînés francophones auraient un faible revenu à Thunder Bay, soit un revenu inférieur à 50% du revenu médian après impôts des ménages privés.

Statistique Canada estime que 17,7% de la population de personnes âgées à Thunder Bay dispose d'un besoin quelconque concernant son logement, qu'il s'agisse de taille, de salubrité ou d'abordabilité, parmi celles-ci il est indiqué que 1 920 ménages d'aînés ont un besoin impérieux en matière de logement, dont l'immense majorité (1 825) car leur logement dépasse la norme d'abordabilité de 30% du budget. Une nouvelle fois, les statistiques précédentes n'existant pas pour les francophones, si l'on extrapole le nombre d'aînés ayant un besoin en termes de logement et que l'on l'applique au nombre d'aînés francophone, on peut estimer qu'une cinquantaine d'aînés francophones pourraient avoir des besoins en termes de logement.

La taux de la population générale de personnes âgées ayant un logement abordable est élevé (87,9% en 2021), en revanche, si l'on se concentre sur les aînés locataires, ce taux descend à 68%, ce qui montre une précarité plus importante chez les aînés locataires.

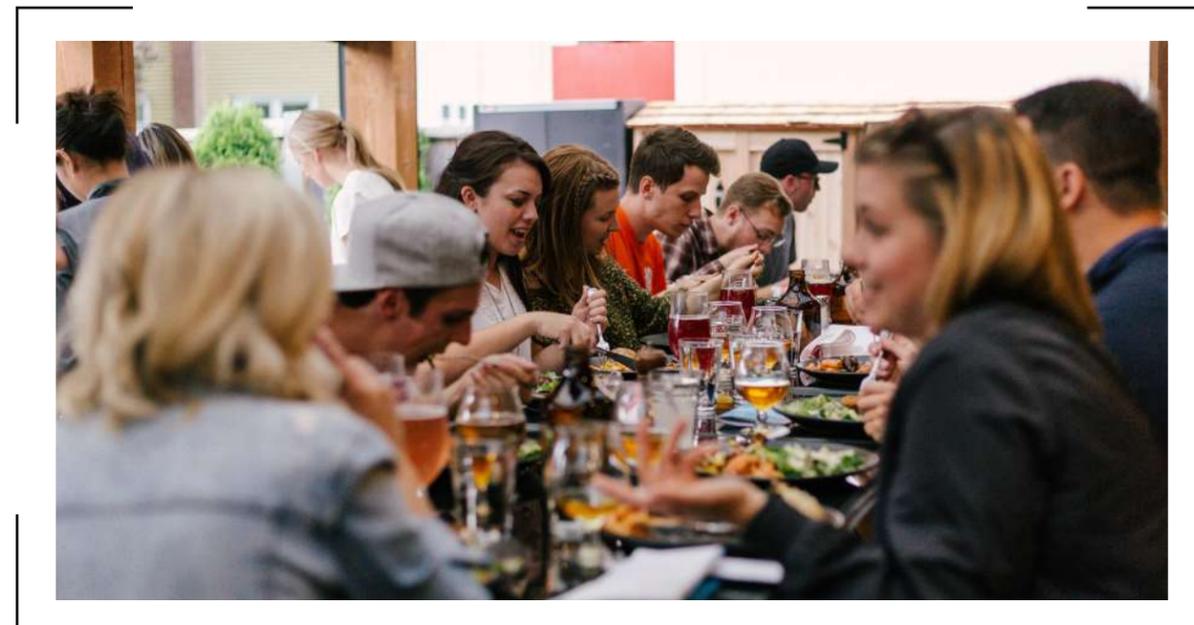
LES NOUVEAUX ARRIVANTS À THUNDER BAY

En 2016, le district de Thunder Bay comptait 11 710 immigrants, et, parmi eux 760 sont arrivés entre 2011 et 2016. Ce chiffre indique le nombre de nouveaux arrivants vivant à Thunder Bay au moment du recensement et non le nombre de personnes ayant été en situation d'immigration à Thunder Bay pendant cette période. Cette donnée n'existant pas mais pouvant être supérieure si le temps resté à Thunder Bay après la période d'immigration est faible. La quasi-totalité des immigrants étaient âgés de moins de 45 ans à son arrivée. La catégorie la plus représentée étant les 25-44 ans, nous pouvons prendre l'hypothèse qu'il s'agit principalement d'une immigration économique. Les 15-24 ans arrivent en seconde position, ce qui suggère que l'Université attire aussi de nombreux étudiants internationaux. Entre 1,5 et 2% des nouveaux arrivants viennent de pays francophones.

LES PATIENTS VENANT D'AUTRES VILLES DE LA RÉGION

Les personnes venant d'autres régions pour des soins de santé à Thunder Bay sont couvertes par le Northern Health Travel Grant. Cette aide couvre une dizaine de régions du Nord dont celle de Thunder Bay et on estime qu'un peu moins de 200 000 personnes en bénéficient chaque année. Il est impossible d'avoir des données plus précises. Certaines des personnes bénéficiant de ce fonds logent à Tamarack House, une résidence pour personnes malades du cancer à côté de l'hôpital de Thunder Bay. Cette résidence compte 19 chambres doubles, mais elle ne dessert qu'une partie des personnes recevant des soins : les malades du cancer. On estime que la grande majorité des personnes recevant des soins loge donc ailleurs. L'autre établissement accueillant une part importante de cette population est le Days Inn situé à côté de l'hôpital, il compte 92 chambres.

Cette population est conséquente, elle a été beaucoup étudiée lors des consultations communautaires qui permettent d'obtenir de nombreuses informations. La décentralisation des soins de santé et le développement d'offres en région pourraient à terme faire baisser cette population cible.



ANALYSE DU MARCHÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT



ANALYSE PESTEL

Contexte Politique

- Le Canada est un pays très stable et une démocratie modèle peu corrompue même si les indicateurs tendent vers un moins bien depuis peu.
- La politique fiscale est claire mais varie selon les provinces et les territoires. En Ontario, le taux d'imposition est bas et attractif. Le Canada est très bien noté pour l'ensemble de sa fiscalité selon PWC.
- Le commerce extérieur est très ouvert, le Canada importe pour 33,5% de son PIB et exporte pour 31,9% de son PIB, de nombreux traités de libre-échange sont signés.
- Les gouvernements fédéraux et provinciaux encouragent plusieurs programmes de soutien aux logements abordables. Un plan de soutien a été mis en place et verse des subventions sur 3 fronts simultanés. D'autres opportunités pourraient exister pour soutenir le financement.
- Dans le même temps, tout un écosystème de normes existe dans le secteur de la construction et évoluent régulièrement.

Contexte Économique

- Le taux de croissance canadien est de 4% en 2021, le PIB est passé au-dessus du niveau d'avant crise du Covid en octobre 2021 et s'élève maintenant 2,7% plus haut qu'avant la crise sanitaire. Il devrait être stable pour l'année 2022. Néanmoins, le nord de l'Ontario est historiquement moins dynamique et plus fragile que le reste de la province, en témoigne la récession de 17% du PIB du nord-ouest entre 1987 et 2013. La tendance est plutôt à la stabilisation et une très légère croissance sur ces dernières années.
- Le taux d'inflation s'élevait à 5,9% en janvier 2023 par rapport à janvier 2022, alors que l'inflation touchait déjà le Canada. Cette augmentation est très marquée dans le secteur des carburants et le secteur des produits d'épicerie. Le taux d'inflation est la préoccupation du moment car il entame le pouvoir d'achat. La Banque du Canada

a augmenté ses taux directeurs à 4,50% depuis le 25 janvier 2023 pour endiguer cette inflation. La Banque du Canada indique que ce taux devrait être un plafond et ne prévoit pas d'autre augmentation pour à court terme. La hausse des loyers a également été encadrée. Certains experts estiment que cette inflation, perçue comme temporaire (reprise de la production inégale suite aux restrictions sanitaires puis guerre en Ukraine) au départ, pourrait s'éterniser et prévoient qu'une inflation de 2% pourrait être un plancher. Dans cette hypothèse, les taux directeurs ne baisseraient pas afin de ne pas nourrir l'inflation.

- Le dollar canadien est une monnaie stable et relativement forte. Le dollar US s'achète à 1,35\$CA et l'euro s'achète à 1,46\$CA. Le dollar canadien résistait aux récentes crises et avait atteint des points très hauts mais son cours retombe depuis la rentrée 2022.
- Les secteurs économiques sur-représentés dans le nord sont l'extraction minière, la foresterie, les soins de santé-assistance sociale et l'administration publique.



Contexte Social

- La ville de Thunder Bay compte 108 843 habitants contre 146 862 pour le district de Thunder Bay. Les francophones sont une minorité assez faible (1,9% à Thunder Bay pour 2,8% dans le district).
- La population du district de Thunder Bay est plus âgée que celle du reste de la province avec un âge médian de 45 ans contre 41,3 ans pour la totalité de l'Ontario.
- Les revenus sont légèrement plus élevés à Thunder Bay que dans le reste du Canada. Cela s'explique par le fait que Thunder Bay est dans un milieu urbain, dans une région qui dispose de nombreuses richesses (mines, forêts, port, tourisme...). Le gouvernement encourage le développement via de nombreux programmes de soutien qui créent des emplois bien rémunérés. Enfin, on y trouve plus de personnes à la retraite qu'ailleurs.
- Thunder Bay et sa région bénéficient d'une population diverse. On y trouve une très forte population autochtone, des francophones et des communautés indiennes, africaines, asiatiques, italiennes et d'Europe du nord issues d'une immigration récente ou plus ancienne.
- Le nombre d'enfant moyen dans les familles avec enfants est de 1,7 enfant par couple, contre 1,8 pour le reste du Canada. Cela signifie que les générations ne sont pas renouvelées et que Thunder Bay a besoin d'un apport d'immigration pour compléter. La ville ayant une population âgée, elle est encore plus concernée par ce besoin en main d'œuvre extérieure pour se renouveler.
- Justement, l'immigration est très importante au Canada, 23% de la population est immigrante, ce qui assure la croissance de la population canadienne. Thunder Bay compte beaucoup moins d'immigrants puisque le chiffre s'élève aux alentours de 8,6% pour la ville, 7,8% pour le district et 6,4% pour l'ensemble du nord-ouest. La région semble moins attractive, pour cela, des programmes d'immigrations à destination des zones rurales du nord de l'Ontario ont été créés.
- Le Canada a atteint pour la première fois son objectif de 4,4% d'immigration francophone hors Québec. L'Ontario a accueilli 9 760 nouveaux arrivants en 2022, soit 5 fois plus qu'en 2006.

Contexte Technologique

- Les gouvernements fédéraux et provinciaux du Canada proposent de très nombreuses incitations et subventions pour l'innovation technologique.
- Le sud de l'Ontario est une région très dynamique et accueillant de nombreuses entreprises technologiques. On y trouve le deuxième regroupement en technologies de l'information en importance en Amérique du Nord (après la Californie). Plus de 23 000 entreprises ontariennes emploient environ 315 000 professionnels hautement qualifiés en technologie avancée.
- L'Ontario est la province qui dépose le plus de brevets en valeur absolue et en valeur rapportée au nombre d'habitants, ce qui en fait la province la plus innovante du Canada. Les entreprises ontariennes investissent plus que la moyenne canadienne dans la recherche et développement.
- 1,4 millions d'ontariens n'ont pas accès au haut-débit, surtout dans le nord de l'Ontario. Des communautés comme celle de North Bay, Hearst ou Timmins ne sont pas bien connectées. Thunder Bay est connectée à la 4G, la 5G et la fibre mais ce n'est pas le cas de communautés non-loin de la ville, elle fait même figure d'exception dans la région. Si la majorité des habitants de zone rurale n'a pas accès au haut-débit, les particularités topographiques et géographiques (roche, climat, relief) du nord de l'Ontario rendent son raccordement plus compliqué que dans d'autres régions. Cette réalité a des impacts sur l'économie, l'innovation et l'attractivité des régions concernées.
- Les matériaux et les outils de construction s'améliorent continuellement grâce aux innovations mais les prix des matières premières, des biens manufacturés, des semi-conducteurs essentiels aux machines, du carburant et des transports se sont envolés récemment, ce qui fait augmenter drastiquement le budget des projets de construction actuels.
- De nombreux matériaux innovants comme régressifs sont présentés comme durables, les artisans se forment à ces nouvelles techniques afin de proposer ces services à leurs catalogues.

Contexte Environnemental

- Thunder Bay dispose d'un climat classé comme "subarctique" marqué par des hivers rigoureux et très enneigés. Ces hivers couplés à l'éloignement des régions du nord rendent l'approvisionnement difficile, coûteux et même dangereux pour les camionneurs. Cela nécessite une isolation parfaite des bâtiments et des solutions de chauffage efficaces.
- Le sol du Nord se prête très peu à l'aménagement ou à l'agriculture car sa couche de terre est trop fine et peu fertile ce qui fait que beaucoup de produits agricoles sont importés du sud, d'autres provinces ou de l'étranger. Aussi, les changements dans les conditions des terrains (gel, fonte, dégel...) réduisent la résistance du sol et entraînent des soulèvements / affaissements qui réduisent la stabilité des fondations, notamment.
- La forêt boréale, très dense, recouvre une grande partie du territoire. Toute construction sur un terrain vierge demande une déforestation. De nombreux feux de forêts apparaissent en été et des règles doivent être respectées pour préserver la sécurité des bâtiments situés en bordure de forêts.
- Le nord-ouest de l'Ontario jouit d'une biodiversité rare, on y retrouve la faune symbolique du Canada et de nombreux parcs nationaux et provinciaux. Cet aspect représente un attrait touristique puissant. Thunder Bay se trouve entourée des parcs du Sleeping Giant, de Ouimet Canyon et du Lac Supérieur.
- Le nord-ouest de l'Ontario dispose de nombreuses ressources naturelles. On y trouve de nombreuses mines et des projets d'ouverture sont à l'étude, notamment dans la région de Greenstone, proche de Thunder Bay.
- L'électricité produite en Ontario est plutôt propre et produite à 92% à partir de sources bas carbone, ce qui garantit une énergie abordable, propre et abondante pour ce projet.
- Les instances réglementaires en Ontario sont la Commission du code du bâtiment qui amende le Code du bâtiment de l'Ontario. Le plan de gestion des déchets de la ville de Thunder Bay encadre la production et le traitement des déchets liés à la construction. La politique actuelle a pour leitmotiv de "réduire, réutiliser, recycler".

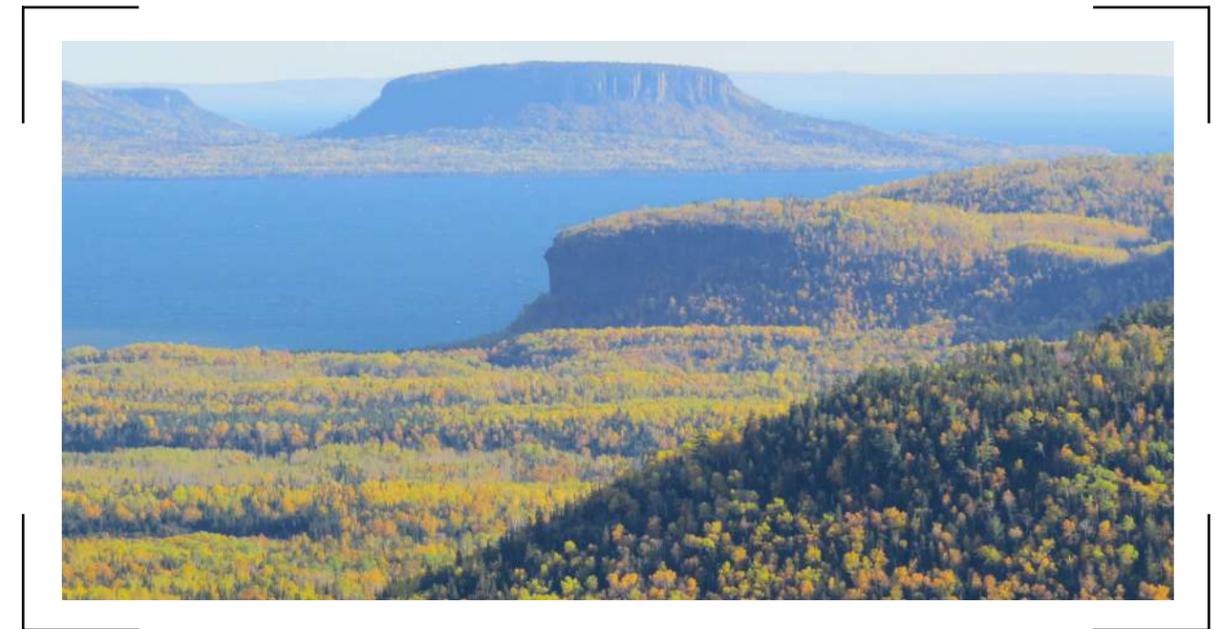
Contexte Légal

- Le Canada possède un marché du travail flexible, fonctionnant selon une réglementation libérale, ce qui entraîne une certaine fluidité dans la mobilité de la main-d'œuvre.
- Malgré un taux d'imposition plus faible en Ontario, la multiplicité des réglementations commerciales entre les provinces semble avoir un effet dissuasif sur les investisseurs. De plus, à l'intérieur même des provinces, les municipalités ont également des niveaux d'imposition variés. Thunder Bay vient d'ailleurs d'augmenter le sien à hauteur de 4,48%.
- Le Canada est classé 6ème au classement Forbes "Best countries for business" en 2018. La création d'une entreprise au Canada est beaucoup plus facile que dans d'autres pays, puisqu'il faut en moyenne cinq jours et une procédure, alors que la moyenne de l'OCDE est de 9 jours et d'environ cinq procédures, selon le rapport Doing Business 2015 de la Banque mondiale.
- Le système canadien d'enregistrement des entreprises est entièrement en ligne depuis 2006, et il n'y a pas de besoin d'un capital minimum pour créer une entreprise.
- Le Canada dispose de certaines lois protectionnistes notamment sur la télécommunication, les médias ou l'aviation. Le faible taux d'imposition individuel est attractif pour les diplômés étrangers.
- Les provinces de la Colombie-Britannique, de l'Ontario, de la Saskatchewan et du Nouveau-Brunswick ont signé un protocole d'entente en 2014 officialisant les modalités d'un système coopératif de réglementation des marchés de capitaux.
- Il faudra tenir compte des réglementations légales à la fois pour les questions environnementales et de normes sécuritaires évoquées précédemment mais aussi pour le zonage et le permis de construction qui sont plus locales. La ville de Thunder Bay propose une carte interactive des différentes zones et une checklist des éléments à avoir en main pour le dépôt de son permis de construire.

En conclusion, les signaux de l'environnement des affaires à moyen et long terme sont au vert au Canada et dans l'Ontario. Même si Thunder Bay ne bénéficie que peu de l'attractivité et du dynamisme du sud de la province du fait de son éloignement, de ses conditions climatiques et de sa topographie, de nombreuses ressources s'y trouvent. Il y a une population diverse et une nature qui attire les touristes. Avec de bonnes politiques gouvernementales et des investissements efficaces, Thunder Bay peut accélérer son développement. C'est ce qui est en cours avec l'élargissement de la route 11/17, l'équipement de l'aéroport de la ville pour être opérationnel toute l'année ou encore la modernisation à venir du système de transport en commun de la ville et les importantes subventions au développement de technologies innovantes dans les PME du nord de l'Ontario.

Quelques indicateurs tempèrent néanmoins ces signaux positifs, notamment à court terme, comme la forte inflation qui rend incertain le niveau de demande et la rentabilité des investissements à court terme ou encore le niveau élevé des taux directeur, qui rend l'emprunt coûteux servant délibérément à mettre un coup de frein aux projets pour réduire la demande et l'inflation. Le vieillissement de la population du nord rend également incertaines les perspectives de long terme si les générations ne sont pas renouvelées par l'apport de nouveaux arrivants. Des solutions existent pour ces indicateurs. L'inflation devrait logiquement se calmer dans les mois à venir, les taux directeurs deviendraient à nouveau plus attractifs, même si un retour aux niveaux historiquement bas d'avant crise est à exclure. Pour ce qui est du vieillissement de la population, l'attractivité du Canada et de l'Ontario vis-à-vis des diplômés étrangers est un point fort pour résoudre ce problème et Thunder Bay doit développer ses infrastructures d'accueil et valoriser ses atouts pour augmenter son attractivité.

Ainsi, si de nombreux signaux sont largement au vert, on peut trouver certains indicateurs qui contredisent l'idée d'investissements à Thunder Bay et sa région. Néanmoins, ces contre-indications devraient être temporaires et résolubles par des politiques publiques volontaires.



ANALYSE DES FORCES CONCURRENTIELLES

Analyse de la concurrence directe - 2/5

Le projet de résidence coopérative intergénérationnelle bilingue est un projet de niche, il est impossible de lui trouver une concurrence directe dans la ville de Thunder Bay. Concernant les autres résidences pour personnes âgées dans Thunder Bay, elles sont relativement nombreuses (une quinzaine dans toute la ville). Une d'entre elles dispose d'un positionnement très voisin de la coopérative Baie du Tonnerre puisqu'il s'agit d'une résidence caritative pour personnes âgées d'origine finlandaise, Suomi Koti.

Il semblerait que l'offre de logements pour personnes âgées soit supérieure à la demande aux vues du taux d'inoccupation des logements pour personnes âgées dans la municipalité. Les coûts fixes inhérents à ce projet et à ses concurrents sont tout à fait similaires. Les résidences pour personnes âgées offrant un positionnement similaire en termes de gamme auront les mêmes coûts fixes que la coopérative Baie du tonnerre. Ainsi, le facteur différenciant ne peut être que le prix ou, dans ce cas précis, la langue d'administration. Le reste de l'offre n'étant que peu différenciant, la concurrence est forte à ce niveau. Les barrières à la sortie sont nombreuses puisqu'un investissement immobilier requiert de la rentabilité avant le désengagement mais cette rentabilité est longue à obtenir.

Les nouveaux entrants - 1/5

Les opportunités pour les nouveaux entrants sont très faibles. Les barrières à l'entrée sont importantes tant au niveau légal que financier puisqu'un projet comme celui-ci est très coûteux et la rentabilité vient à moyen et long terme. Il faut donc une structure déjà bien en place afin de supporter un tel projet. Enfin, l'expertise importante nécessaire à la création d'une résidence coopérative, ajoutée à la spécificité de la langue d'administration et de l'écosystème associatif dans laquelle s'inscrit cette résidence, fait que cette résidence est impossible à concurrencer frontalement.

Les produits de substitution - 4/5

Les produits de substitution sont l'ensemble des résidences pour aînés n'offrant pas des services particuliers pour les aînés francophones, les résidences médicalisées. Il existe une forte concurrence de la part de cette offre. L'offre de niche de la résidence coopérative ne tiendra pas si le prix n'est pas compétitif avec d'autres résidences offrant des prix modiques. Aussi, il faudra assurer que les aînés puissent vivre dans la résidence à différents stades d'autonomie. La résidence coopérative pourra collaborer avec des fournisseurs de services de soins de santé et d'activités de loisirs pour offrir une gamme complète de services aux résidents, ce qui peut améliorer l'attractivité du projet.

Le pouvoir de négociation des clients - 2/5

Le pouvoir de négociation des clients est faible dans le secteur de l'immobilier. Le prix des loyers et des biens à l'achat sont fixés en fonction du marché. Le pouvoir de négociation des clients se situe surtout au niveau des services apportés (maintenance du logement, des parties communes, travaux de rénovation...). Dans la mesure où la concurrence frontale à ce projet est inexistante, la marge de négociation des clients est d'autant plus faible.

En l'occurrence les clients seraient ici des membres de la coopérative et du conseil d'administration. Ils seraient donc très impliqués dans la gestion et l'offre qu'ils consomment eux-mêmes. Néanmoins, leur marge de manoeuvre sera limitée, entre rentabilité de la coopérative et abordabilité des logements.

Le pouvoir de négociation des fournisseurs - 2/5

Le marché des matières premières est fourni, les fournisseurs sont en concurrence et il ne semble pas y avoir de monopoles ou de fournisseurs incontournables ayant un trop fort pouvoir, cela peut évidemment varier en fonction des contextes locaux. En revanche, le secteur de la construction immobilière est très réglementé, ce qui implique d'avoir recours à des organismes ou des corps professionnels de manière obligatoire.

BILAN DE L'ANALYSE

	+	-
Interne	Forces	Faiblesses
	<ul style="list-style-type: none"> La Coopérative Centre Francophone de Thunder Bay est une structure existante solide qui dispose d'un équilibre financier et d'une bonne gestion lui autorisant ce genre de projets. Le modèle coopératif sans but lucratif avec intégration d'habitants dans la gestion permettra une inclusivité. Le projet semble correctement dimensionné aux vues des moyens et de la population cible. La population cible est déjà connue du Centre Francophone et jouit d'une bonne réputation. Le lien de confiance est déjà établi. La coopérative s'appuie sur une population familiale et unie qui est prête à soutenir ce type de projet. 	<ul style="list-style-type: none"> La rentabilité et la faisabilité du projet disposent de nombreuses conditions préalables. Le manque d'expertise en interne est pénalisante sur la tenue d'un projet immobilier de cette ampleur. La faible propension à faire du lobby pour ce type de projet est préjudiciable. La communauté francophone doit faire savoir aux services concernés que ce projet existe et qu'il est désiré.
Externe	Opportunités	Menaces
	<ul style="list-style-type: none"> Investissements provinciaux et fédéraux dans les infrastructures locales. Subventions provinciales pour le développement de l'offre de logements abordables. Vieillesse de la population, augmentation de la population cible à court-terme. Programmes d'immigration dans les régions rurales du nord. Attractivité du Canada et de l'Ontario pour les diplômés étrangers. Offre de niche peu concurrentielle. La coopérative intégrerait un écosystème associatif offrant des services en français conséquent qui faciliterait sa pérennisation et la bonne fourniture des prestations en français. La coopérative connaît bien l'écosystème administratif et politique local et pourra utiliser son influence pour promouvoir le projet. 	<ul style="list-style-type: none"> Recul inquiétant du nombre de francophones dans la région et dans la ville. L'inflation et la hausse des taux directeurs résultant constituent un frein majeur au projet. L'inflation du coût des matières premières risque de faire grimper les coûts de construction. Le vieillissement de la population est une menace à long terme. Isolement et faible attractivité de la ville de Thunder Bay. Ville très majoritairement anglophone qui ne reconnaît pas officiellement son bilinguisme. Climat et topographie. La faible demande en logements adaptés pour les aînés à Thunder Bay. La forte demande en logements abordables pour les autres catégories de population va concentrer les investissements vers ces catégories actuellement en tension. La pénurie de main-d'œuvre bilingue : la coopérative d'habitation trouvera-t-elle des employés qualifiés qui pourront fournir ces services en français et à quel coût ?



ÉTUDE QUANTITATIVE

En complément des informations secondaires recueillies lors de recherches documentaires, nous avons récolté nombre d'informations primaires quantitatives via l'administration d'un sondage hybride et qualitatives via la mise en place d'une consultation communautaire complémentaire.

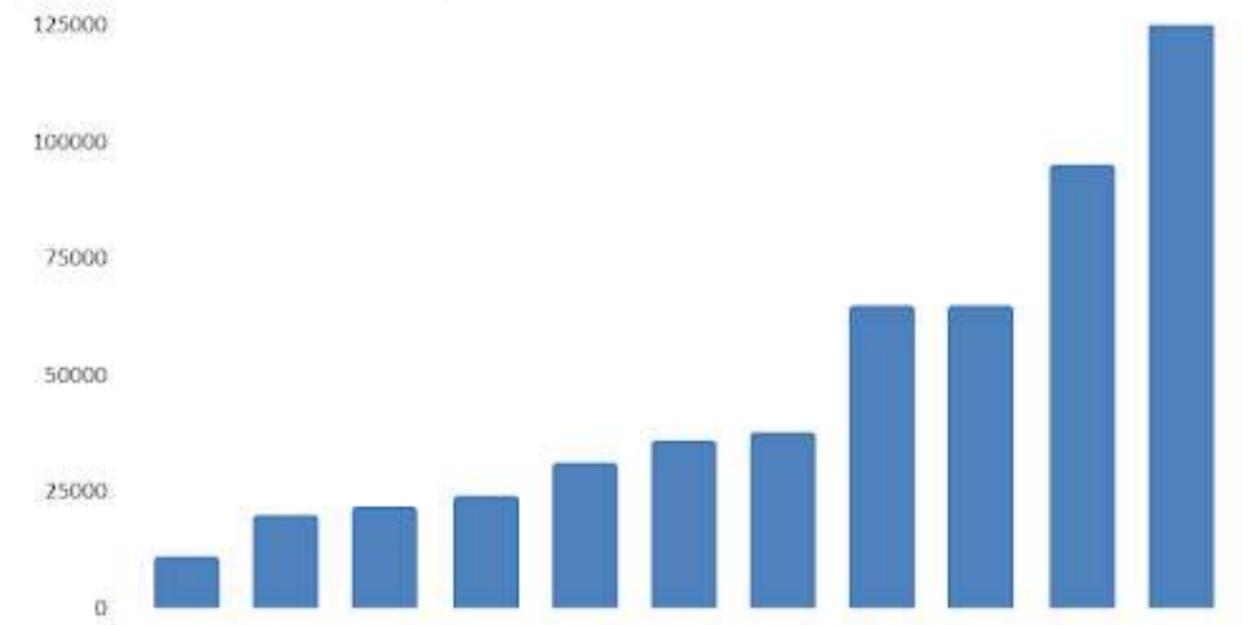
L'étude suivante a donc pris la forme d'un questionnaire administré en ligne et en version papier afin de réduire les biais possibles. Les différents publics ciblés par le questionnaire disposaient de certaines questions communes et d'autres plus spécifiques pour cerner au mieux leurs besoins.

Voici les réponses obtenues pour les différents publics visés.

RÉPONSES DES AÎNÉS

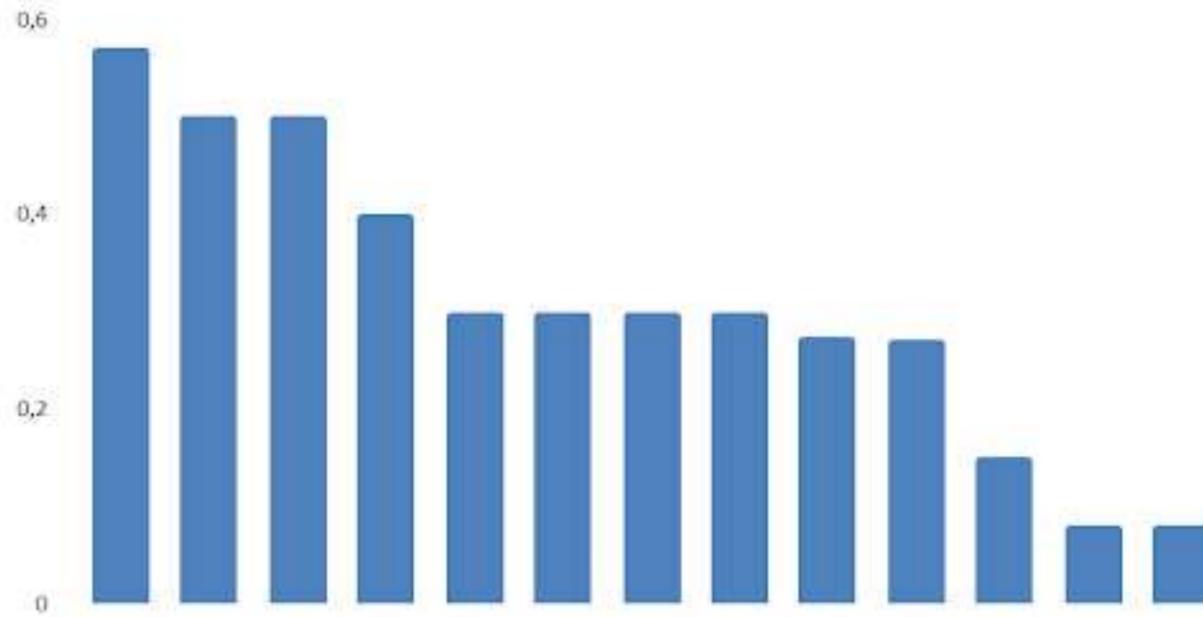
La première question visait à en apprendre davantage sur le revenu des aînés ciblés. Le revenu moyen des répondants est de 48 363,4\$ comparé à un revenu médian de 36 000\$. Il est intéressant de constater que la répartition des revenus laisse apparaître un groupe significatif présentant un revenu inférieur à 38 000\$ de revenus, un groupe dont le revenu s'élève à 65 000\$ et un groupe aux revenus encore supérieurs.

Répartition des revenus



La deuxième question visait à en apprendre davantage sur la part du budget consacrée au logement. Sans surprise, la répartition est corrélée aux revenus. Le budget logement des plus faibles revenus oscille entre 30 et 57%. Un large groupe consacre entre 27 et 30% à leur logement, ce qui correspond au budget conseillé, au budget moyen constaté lors de cette étude (31%) et au budget médian (30%). Enfin, le dernier groupe a répondu que son budget logement était compris entre 8 et 15%. Ce groupe est considéré comme ayant de hauts revenus composé de personnes propriétaires qui ne considèrent que l'entretien et diverses dépenses. Le budget mensuel moyen pour le logement est donc de 1 248\$ et le budget médian est de 900\$.

Répartition des budgets logements



La satisfaction vis-à-vis du logement actuel est variable.

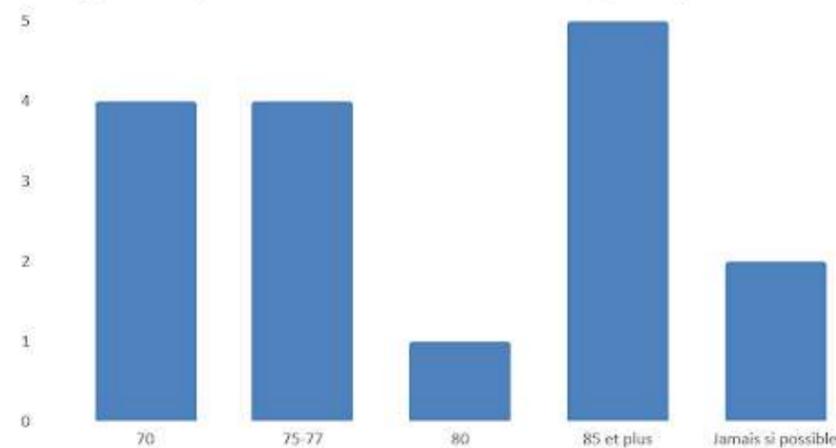
Certains vendent leurs maisons car il y a “trop d’escaliers, c’est dur sur les jambes” et préfèrent intégrer des condos, d’autres commencent à être inquiets de leurs capacités à assurer l’entretien du logement et souhaitent intégrer un logement adapté “à prix modiques”.

Les thèmes de l’ouvrage et de l’entretien reviennent souvent dans les défis relevés. Le thème de l’intimité a également été évoqué avec un logement peu privé.

Dans les bons points, les personnes sont attachées à leur maison, surtout avec “le fait d’avoir une cour”, “une localisation pratique, un édifice bien entretenu et un logement assez calme dans une rue pourtant passante”. Enfin, le simple fait d’avoir sa propre maison et de pouvoir la garder à cet âge est satisfaisant pour certaines personnes.

L’ensemble des réponses négatives concernant la satisfaction du logement vient de personnes ayant un faible revenu, même si certaines de ces personnes sont satisfaites de leur logement.

Âge idéal pour rentrer en maison adaptée pour aînés



Ainsi, l’immense majorité des répondants envisage d’intégrer une maison adaptée (par “maison adaptée” il est entendu tant résidence pour aînés autonomes que résidence pour aînés moins autonomes), à terme. Seuls deux répondants aux faibles revenus ne le souhaitent pas. Pour le reste, l’âge d’intégration envisagé est très tardif, les aînés appréciant leur autonomie ne sont pas pressés d’intégrer une maison adaptée. Par ailleurs, plus l’âge du répondant avance, plus il recule l’âge auquel il envisage d’intégrer une maison adaptée.

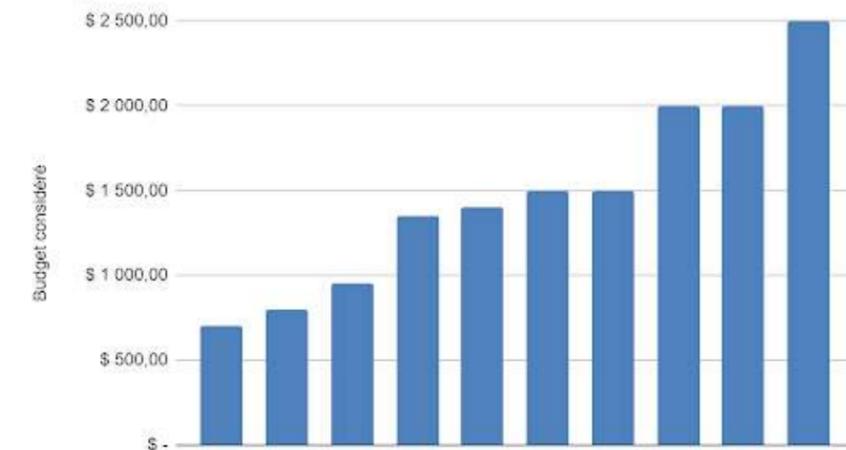
Ainsi, personne n’est vraiment prêt à intégrer une maison adaptée à très court terme, certains souhaitent même ne jamais avoir à en intégrer une, si possible. La réponse la plus envisagée emmène au-delà de 85 ans.

Le budget considéré pour intégrer cette résidence est en moyenne de 1 470\$ et la médiane est de 1 450\$, avec un groupe sous 1 000\$, un groupe entre 1 000\$ et 1 500\$ et un groupe au-delà, considérant l’ensemble des services attendants. Il existe une distinction nette entre ceux attendant des prix modiques et les autres, envisageant le prix d’un logement confortable avec des services adaptés.

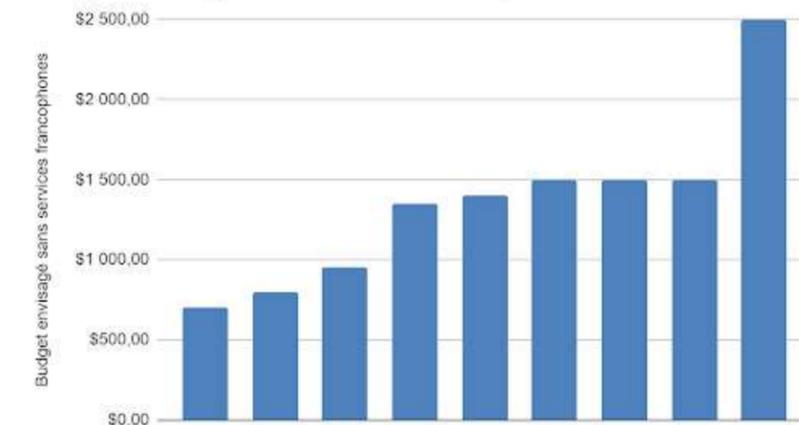
En enlevant les services francophones, on constate une moyenne de 1 355\$ et une médiane de 1 400\$. La fourchette basse est identique mais les prix sont moins élevés en fourchette haute.

Deux répondants n’envisagent pas l’intégration d’une maison offrant des services adaptés si des services francophones n’étaient pas offerts. Nous en déduisons un certain enthousiasme ainsi qu’une réserve budgétaire concernant les services francophones considérés comme un plus dans l’offre de services.

Budget considéré

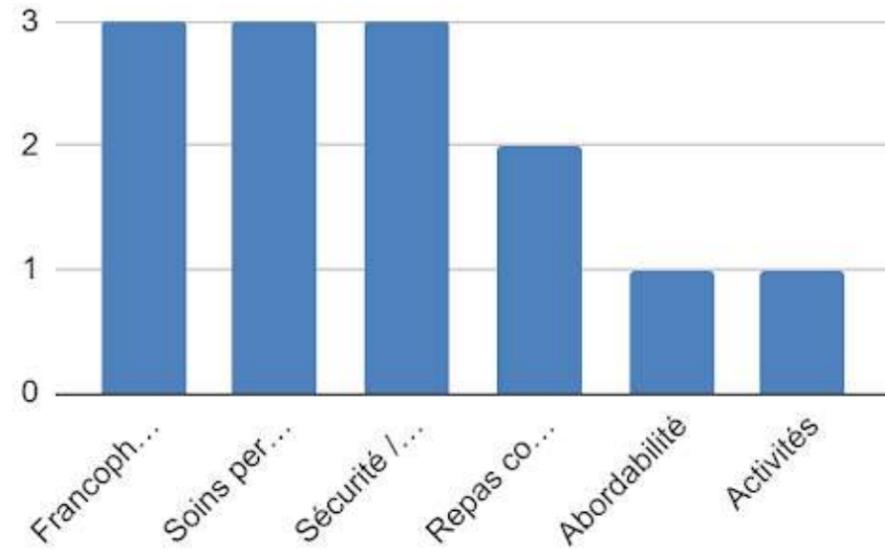


Budget envisagé sans services francophones



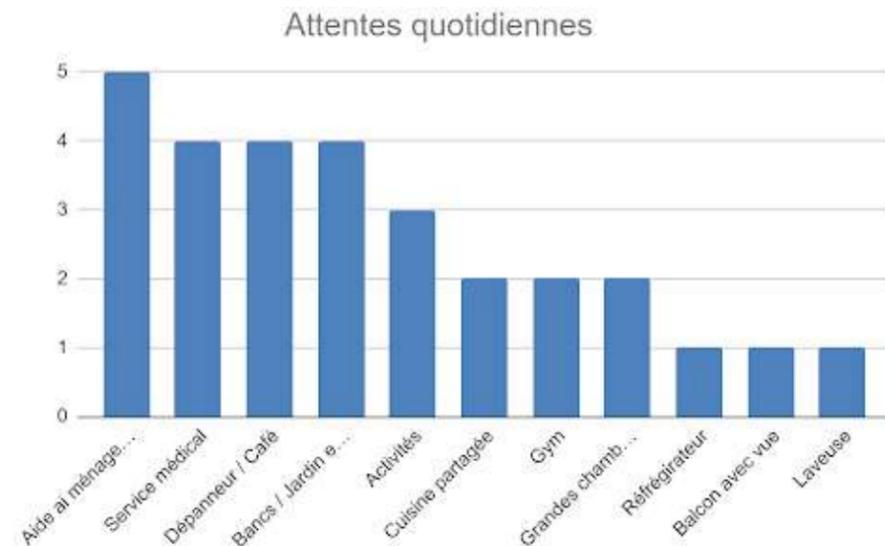
Les questions suivantes abordent les attentes globales concernant la résidence.

La francophonie, les soins personnels adaptés et le thème sécurité/respect arrivent en tête devant le fait de bénéficier de repas communs occasionnels ou réguliers. Enfin, le fait d'avoir des loyers abordables et de bénéficier d'activités sociales a été soulevé. Il a également été régulièrement évoqué le fait que certaines places pour aînés en ville ne sont pas sûres et que les aînés qui y vivent sont parfois témoins de violences armées et sortent très peu. La sécurité est donc très importante aux yeux des répondants. L'aspect francophone se confirme comme étant prioritairement demandé.

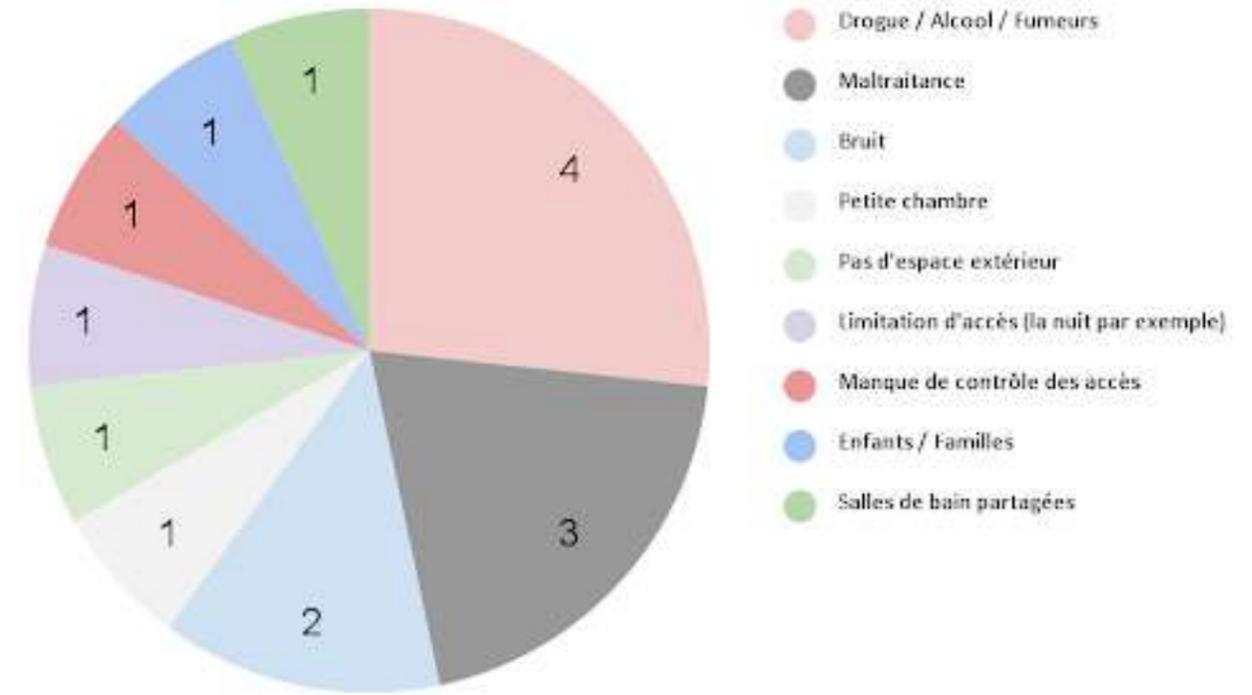


Du côté des attentes quotidiennes et opérationnelles, l'assistance aux tâches ménagères, des services médicaux, un petit espace café / dépanneur dans les parties communes pour avoir certaines commodités à portée de foulées et un espace extérieur avec des bancs pour l'été sont des demandes récurrentes.

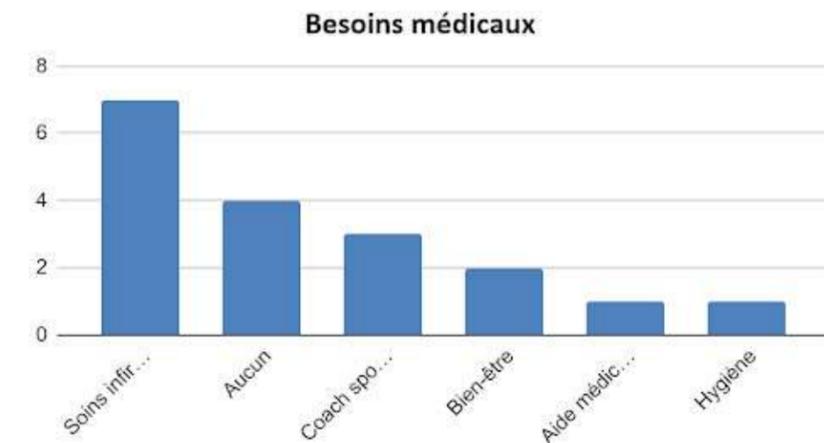
Disposer d'activités sociales est aussi beaucoup évoqué. Certaines personnes pensent aussi à un espace de cuisine partagé et le fait de bénéficier de repas communs, d'un petit espace de gym et d'une chambre confortable avec kitchenette. Peu de personnes ont sollicité le fait de bénéficier d'un réfrigérateur personnel, d'un balcon avec vue ou encore d'une laveuse dans le bâtiment.



A contrario, les répondants ont été interrogés sur les choses qu'elles ne veulent pas voir, vivre ou y être confrontées. Sans surprise, la drogue, l'alcool et la fumée arrivent en tête des choses à proscrire au sein de l'établissement. La maltraitance, qui est un sujet majeur dans le milieu du logement pour aînés, est également une préoccupation à laquelle il faudra répondre en faisant appel à un personnel empathique et des partenaires de confiance, régulièrement évalués. Le bruit est également peu toléré parmi les répondants. Des espaces distincts selon les activités et les résidents présents pourront être pensés pour les publics plus jeunes de la résidence.

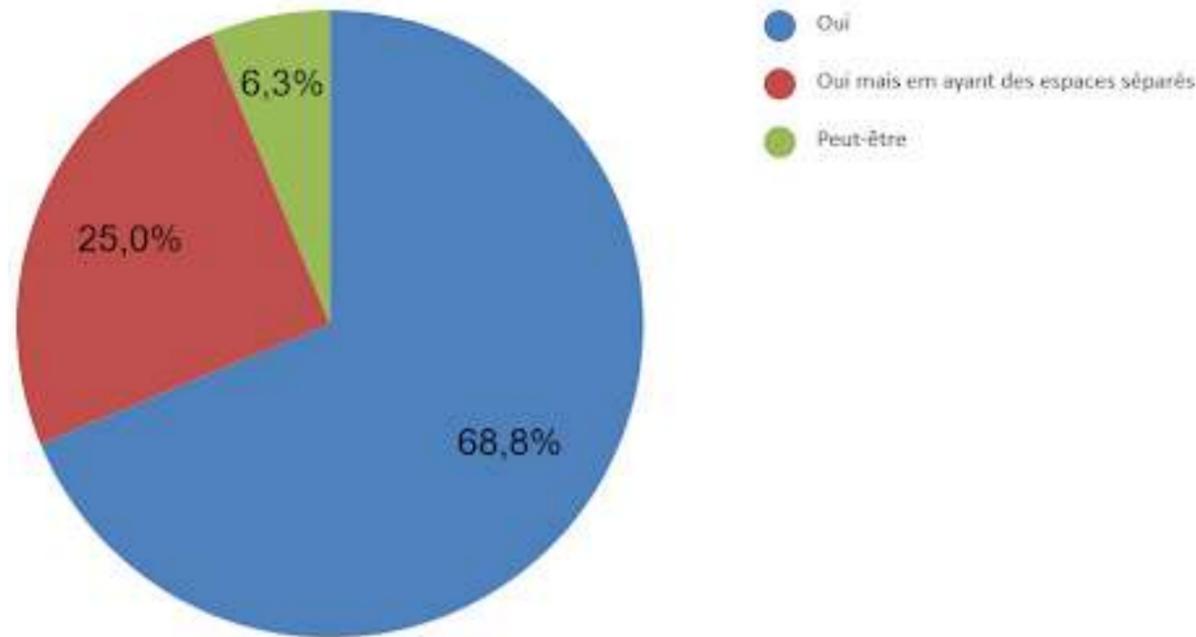


Les besoins médicaux exprimés sont assez variés, même si, il est régulièrement fait mention de soins infirmiers basiques. La plupart des personnes sont conscientes qu'employer du personnel médical sera compliqué d'un point de vue administratif mais suggère d'accueillir des professionnels indépendants sur site, de manière occasionnelle. Besoins de coach sportif / physiothérapeute / bien-être pour garder de la mobilité et du tonus sont cités également. Enfin, pour les personnes en état de dépendance léger ou avancé ont besoin d'une aide pour les médicaments et pour l'hygiène.



La démarche intergénérationnelle est globalement approuvée par les répondants malgré le fait que 25% d'entre eux conditionnent leur réponse positive à une séparation des espaces pour de l'intimité et du calme. Enfin, une réponse "peut-être" donnée par une personne anglophone qui montre un faible entrain sur ce projet.

Approbation de la démarche intergénérationnelle

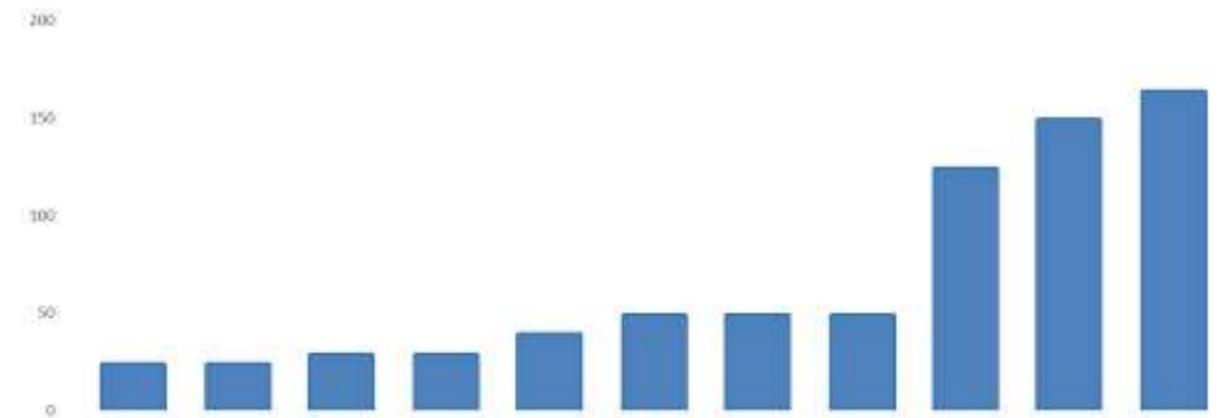


Les répondants sont plutôt très motivés à intégrer cette résidence, la note moyenne concernant cet aspect est de 7,7/10 avec quelques notes seulement, données par des personnes ne souhaitant pas intégrer une résidence pour aînés.

Concernant l'importance des services en français, ils sont perçus comme très importants puisque la note moyenne donnée est de 7,9/10 et que la note médiane est de 10/10. Une nouvelle fois les moins bonnes notes viennent de personnes ne souhaitant pas intégrer une résidence pour aînés ou ayant répondu au sondage en anglais.

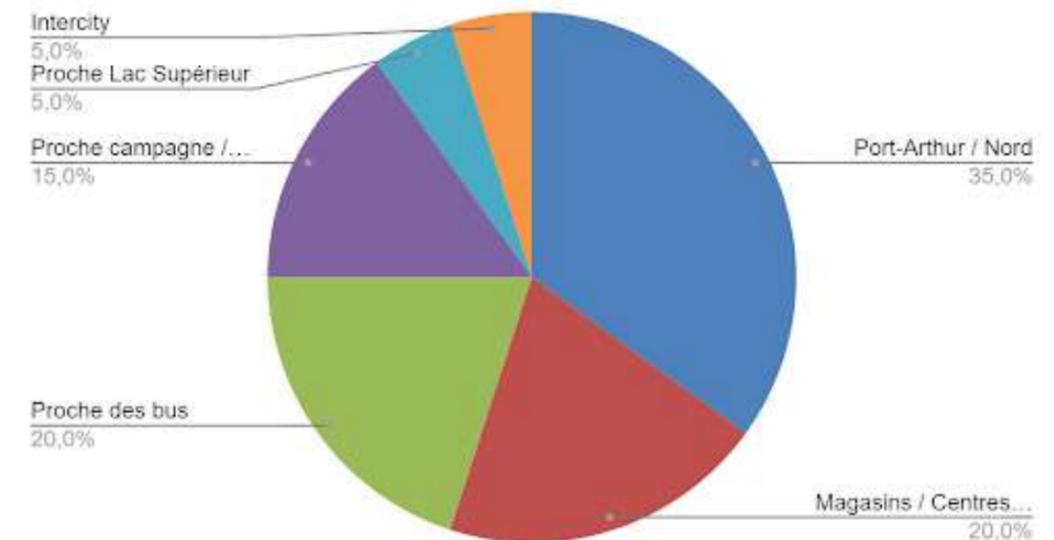
Les répondants ont été interrogés au sujet du nombre de résidents qu'ils pensaient être idéal. La réponse moyenne est de 67 et la réponse médiane est de 50. Au-delà de 50, les réponses montent vers des sommets qui devraient être la fourchette haute incluant les autres publics. Il existe deux groupes distincts, le premier entre 25 et 50 et le second entre 125 et 165. Une personne a laissé un commentaire et voit une résidence dans laquelle on trouve une majorité d'aînés (30), 10 nouveaux arrivants et 10 patients suivant des soins en ville. C'est une répartition qui est revenue plus tard dans les consultations communautaires.

Nombre de résidents idéal



Concernant la localisation, la réponse arrivant en tête indique le nord de la ville, où se trouve le Centre Francophone, la marina et certains commerces, viennent ensuite des réponses plus pratiques indiquant les magasins et les transports en commun. Une préférence pour une localisation proche de la campagne et ou des parcs est bien représentée. Les deux dernières réponses indiquent une proximité du lac Supérieur et une proximité du centre commercial Intercity. Une localisation assez centrale dans le nord de la ville ou proche d'un grand parc mais près de magasins et bien reliée aux transports cocherait presque toutes les cases des attentes des répondants.

Secteur préférentiel



Les suggestions des répondants sont majoritairement des encouragements et des messages positifs concernant ce projet. On trouve également des rappels des attentes quotidiennes (cours, dépanneur, gym...).

Le profil des répondants :

Les répondants sont majoritairement des femmes, la moyenne d'âge est de 71 ans sans différence en fonction du genre.

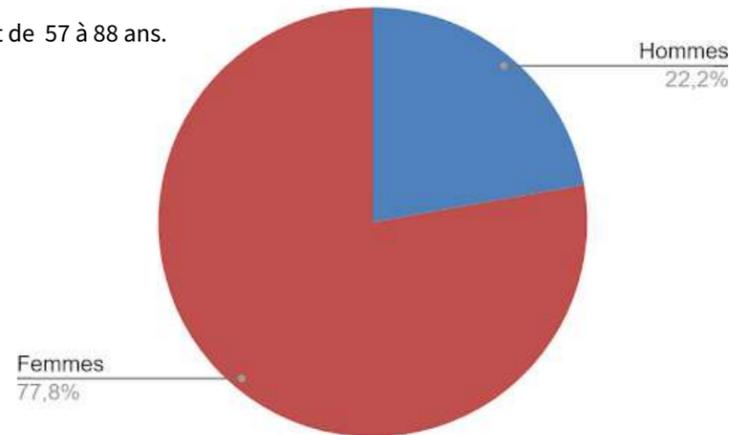
La répartition des âges est assez large allant de 57 à 88 ans.

Trois groupes se détachent

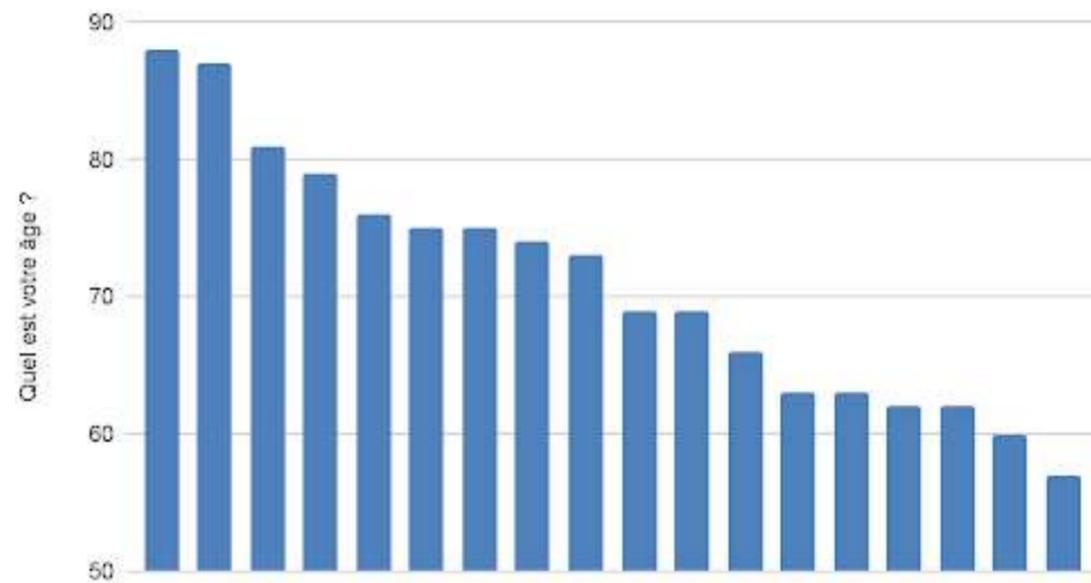
< 63 ans,

63 ans < X < 79 ans

et enfin, un groupe de 79 ans et plus



Quel est votre âge ?



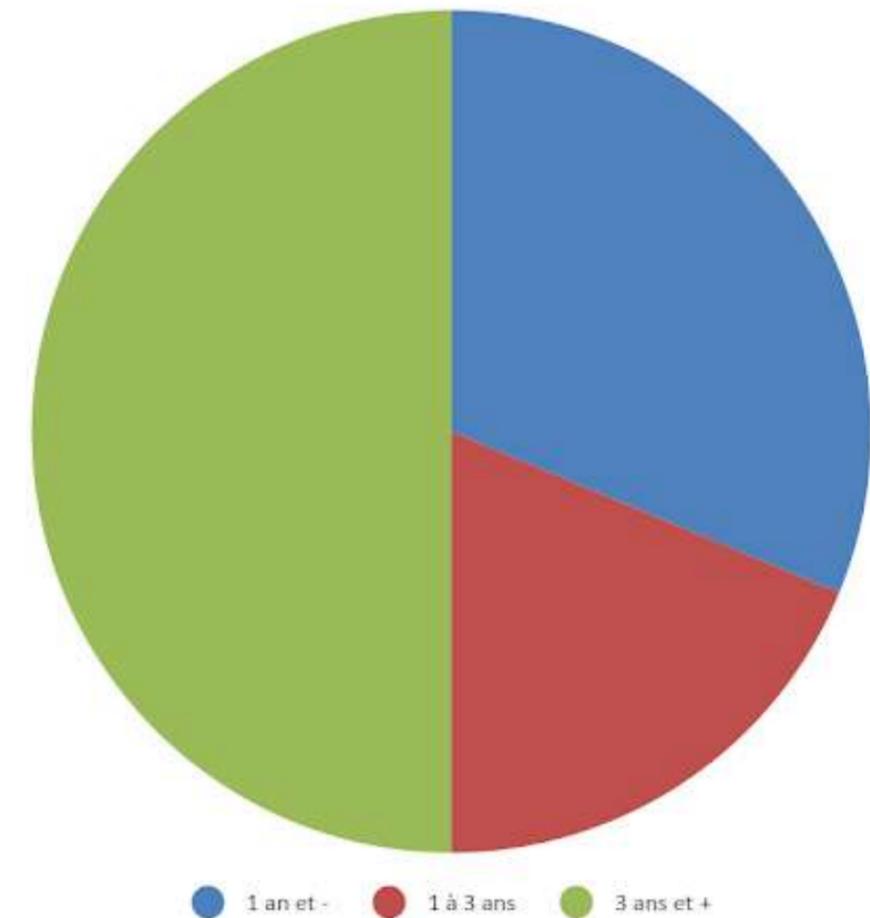
Tous les répondants se considèrent comme francophones, la très grande majorité réside à Thunder Bay, un répondant vient de Longlac et un d'Ear Falls.

La majorité (2/3) des personnes sont satisfaites à très satisfaites des services proposés en français dans la communauté. Celles ne l'étant pas ont des reproches à faire au niveau du bilinguisme des services administratifs et médicaux. La majorité des personnes estime que cette résidence pourrait être une solution aux griefs qu'ils ont fait. Ainsi, non seulement les services en français sont considérés comme un plus mais pour bon nombre de personnes, cette résidence constituerait un lieu sécurisé pour être accompagné dans la confiance sur des sujets prioritaires et actuellement mal desservis.

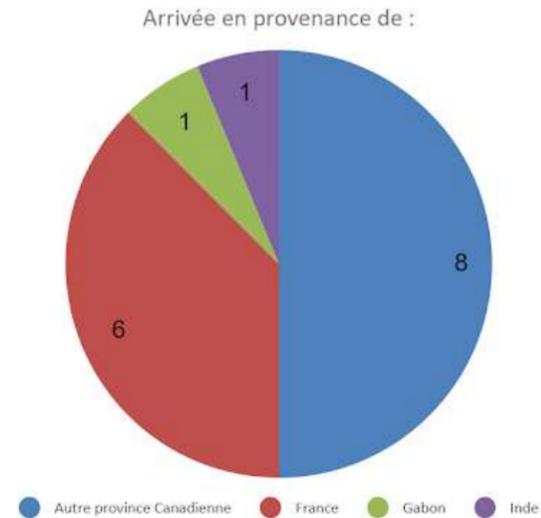
RÉPONSES DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Le parcours d'arrivée des nouveaux arrivants a été repris dans l'ordre chronologique, ainsi, la première question porte sur la date d'arrivée. La moitié des répondants sont arrivés il y a plus de 3 ans, 18,8% sont arrivés il y a entre 1 et 3 ans et 31,2% sont arrivés depuis moins d'un an. Nous constatons une baisse du nombre de nouveaux arrivants dans la tranche 1 à 3 ans. Nous pouvons émettre les hypothèses selon lesquelles l'arrivée dans la région a souffert pendant la crise sanitaire et / ou une sélection plus importante de la part des communautés pendant la crise de la COVID-19 pour se trouver dans des lieux de santé proche.

Date d'arrivée



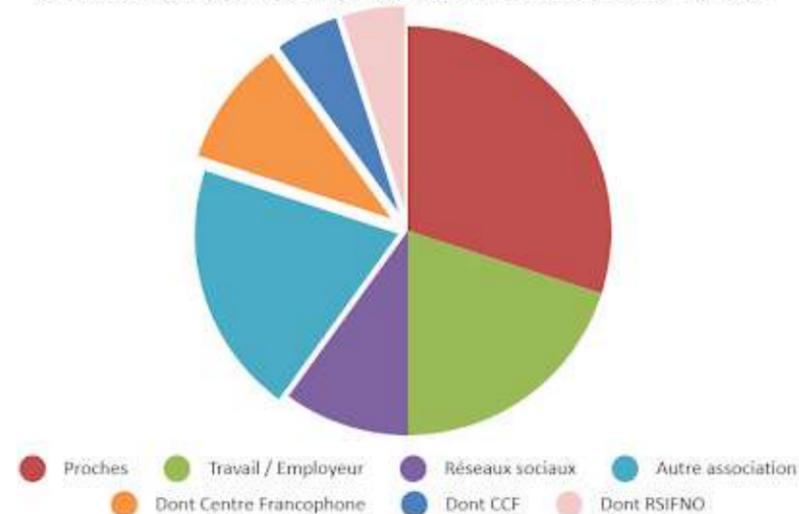
Concernant la provenance au moment de l'arrivée, la moitié de personnes sont arrivées d'une autre province canadienne, mais ayant préalablement immigré ailleurs qu'à Thunder Bay. Des personnes arrivées directement à Thunder Bay depuis l'étranger, 37,5% sont français, une personne (6,25%) vient du Gabon et une autre (6,25%) d'Inde. Ainsi, beaucoup de personnes arrivant ont déjà fait étape dans une autre province et viennent avec du travail, dans le cadre d'un programme d'immigration, et en connaissant les moyens de trouver un logement (Kijiji, Marketplace).



Une association a été mise en avant dans les réponses au questionnaire en ayant aidé 62,5% des répondants. L'Association des francophones du Nord-Ouest de l'Ontario (AFNOO), avec son programme d'établissement, semble être un passage obligé pour s'établir dans la région. Il s'agit d'un interlocuteur privilégié à intégrer aux discussions relatives à cette résidence.

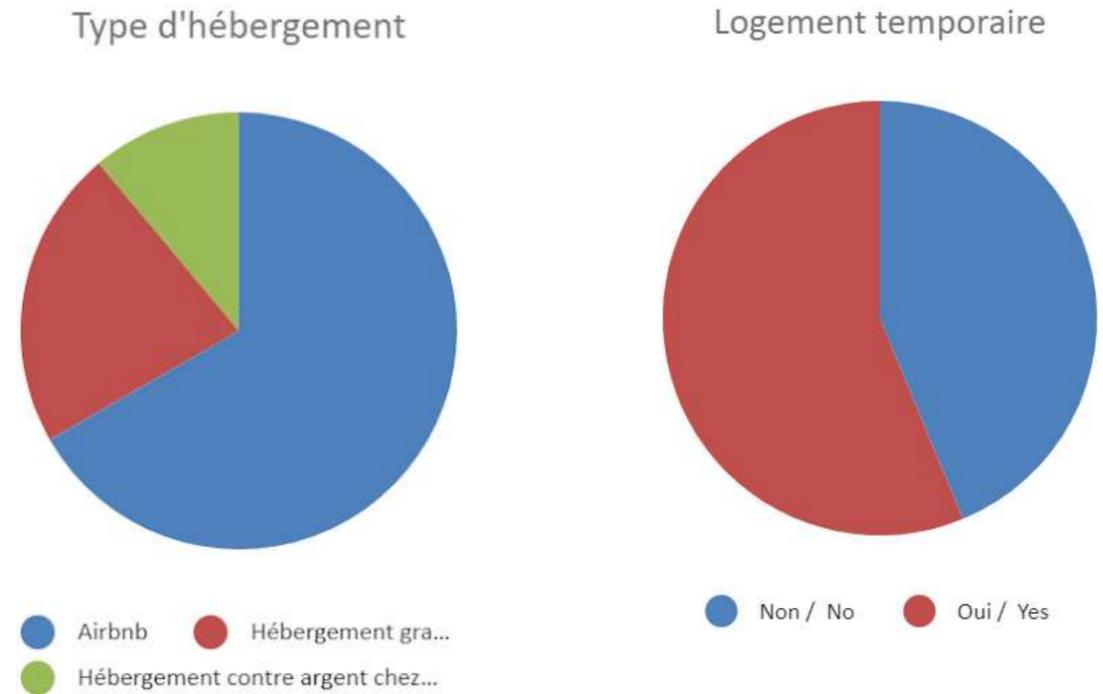
Il est intéressant de constater la pluralité des acteurs ayant recommandé les services de l'AFNOO. Les proches (connaissances, amis, famille du nouvel arrivant) arrivent en premier mais l'employeur en réfère souvent à l'expertise de cette association pour aider la recrue à s'installer au mieux dans la communauté. D'autres associations promeuvent également les services de l'AFNOO (le Centre Francophone pour deux cas, le Club Culturel Francophone pour un cas et le RSIFNO pour un cas). Enfin, les réseaux sociaux servent aussi à mettre en lien des personnes installées et des personnes en cours d'installation, ce qui est aussi l'occasion de promouvoir les services offerts par l'AFNOO, en bouche-à-oreille moderne.

Comment avez-vous eu connaissance de cette association ?



La partie suivante concerne l'arrivée sur place et les conditions de recherche de logement, notre sujet d'étude. Une majorité (56,25%) des nouveaux arrivants est passée par un logement temporaire.

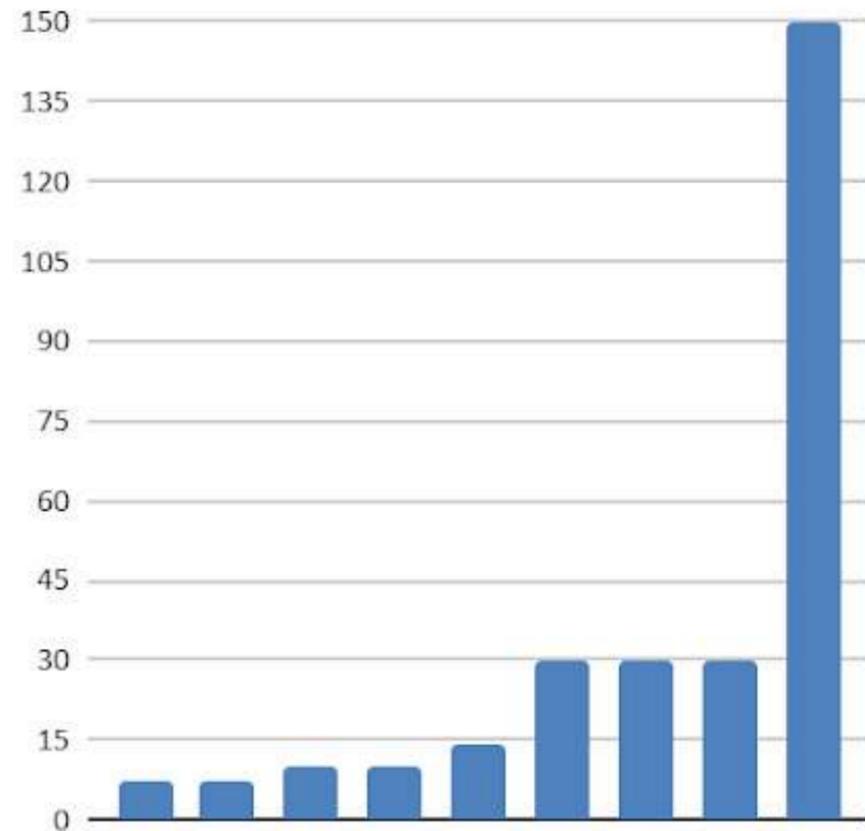
La plateforme Airbnb de mise en relation de propriétaires et de loueurs pour les locations courte durée est plébiscitée par les nouveaux arrivants (3/4 des réponses), tandis que l'hébergement à titre gratuit chez une personne de l'entourage concerne 12,5% des répondants et que l'hébergement payant chez un particulier connu représente 6,25% des réponses.



Globalement, les personnes ont trouvé leurs logements via des plateformes telles que Rent Panda ou Kijiji. Les autres personnes évoquent généralement une recherche plutôt difficile du fait de l'impossibilité de choisir par soi-même, sur place. La note moyenne et médiane accordée au processus de recherche de logement est de 7 avec des notes comprises entre 5 et 9. Les notes accordées par les répondants arrivés directement de l'étranger étaient légèrement plus faibles que celles des personnes arrivant depuis une province canadienne avec une note moyenne de 6,8 et une note médiane de 6 tandis que les répondants venant d'une autre province ont donné une note moyenne de 8 à leur processus. Nous pouvons donc estimer que les personnes nouvellement arrivées depuis l'étranger sont un public prioritaire.

Concernant le nombre de nuitées restées dans le logement temporaire, on constate 3 groupes de données, un sous 14 jours, un autour d'un mois et une donnée exceptionnelle. Le nombre de jours moyens dans ce logement est de 32 jours, le chiffre descend à 17 jours si l'on écarte la donnée exceptionnelle, ce qui rejoint la donnée médiane qui est de 14 jours.

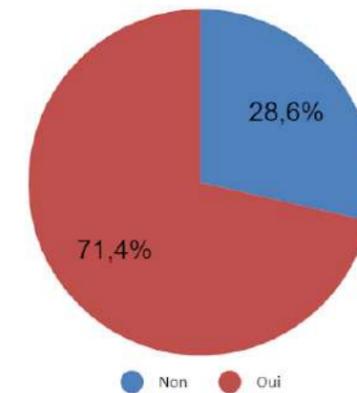
Nombre de nuitée dans l'hébergement temporaire



Le budget moyen pour l'ensemble du séjour en logement temporaire est de 635,7\$ pour les personnes ayant payé un loyer temporaire, ce qui exclut les personnes ayant été hébergées temporairement. Le budget par nuit et par personnes pour un logement temporaire était donc de 40,16\$ tandis que le budget incluant les logements partagés était de 53,74\$ par nuitée. Le budget moyen d'une nuit en AirBnB était de 43\$ tandis que celui de la nuit payante chez un proche était de 23,3\$. La nuit en chambre au sein de la résidence serait donc plus attractive qu'un AirBnB si elle proposait un tarif sous les 40\$ pour une nuit, elle devrait aussi autoriser un séjour d'environ 14 à 17 jours au moins.

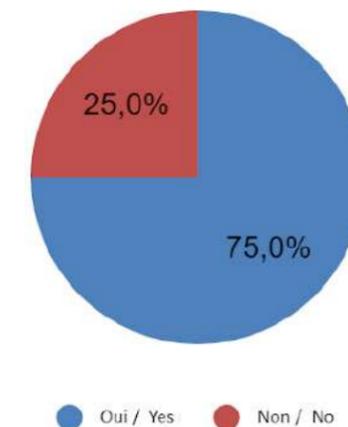
Il faut savoir que pour la grande majorité des personnes s'étant installées dans la région, le prix des logements temporaires aurait pu avoir un effet bloquant. Les personnes ayant répondu "non" à cette question sont majoritairement des hommes, venant d'autres provinces et ayant un travail sur place tandis que les personnes ayant répondu "oui" ont un profil mixte.

Caractère bloquant du prix du logement



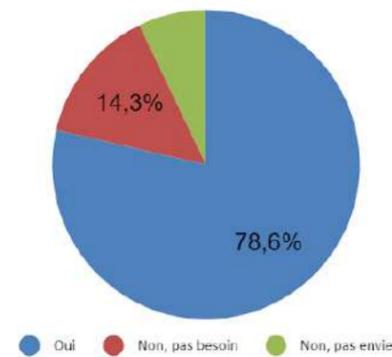
Du côté du travail, les 34 des personnes arrivant à Thunder Bay avaient déjà un travail. Les personnes arrivées sans emploi sont sans exception des hommes. La durée pour trouver un emploi est comprise entre 3 semaines et 1 an. La personne ayant mis 3 semaines à trouver un emploi a été accompagnée dans sa recherche par l'AFNCO, les autres personnes ont mis 4 semaines, 27 semaines et 52 semaines et n'ont pas été accompagnées.

Avait un travail en arrivant ?



78,6% des répondants sont intéressés par l'offre de logements temporaires, 14,3% n'estiment pas en avoir eu besoin et 7% n'auraient pas eu envie de les intégrer. D'un point de vue qualitatif, les réponses évoquent que la démarche de recherche aurait comporté "moins de stress", aurait laissé "le temps de découvrir", que cette résidence aurait été "l'occasion de s'intégrer" et que cela "laisse le temps de se familiariser avec la ville et faire les démarches administratives". En somme, les commentaires s'entendent sur le fait que cette résidence allégerait une charge mentale importante sur l'établissement.

Intérêt pour ces logements temporaires

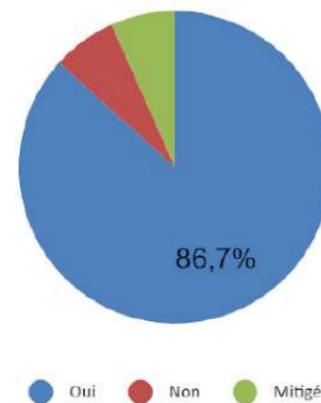


Les personnes ayant répondu adhèrent très majoritairement (86,7%) à la démarche intergénérationnelle proposée. Les termes qualitatifs évoquent un ancrage culturel important, "de bons échanges", une possibilité de rompre l'isolement et une facilitation de l'intégration locale grâce aux échanges.

Les répondants ne semblent pas vouloir changer d'éléments de leur démarche d'installation si ce n'est au niveau du dépôt de plusieurs loyers d'avance, de l'acceptation de baux à distance et de la traduction / information autour desdits baux, difficilement compréhensibles par des nouveaux arrivants.

Les conseils qui reviennent le plus souvent concernant l'installation sont de prendre son temps pour trouver le logement et de bien se renseigner sur les différents quartiers avant d'accepter un logement et finalement d'avoir des économies pour le versement des loyers anticipés.

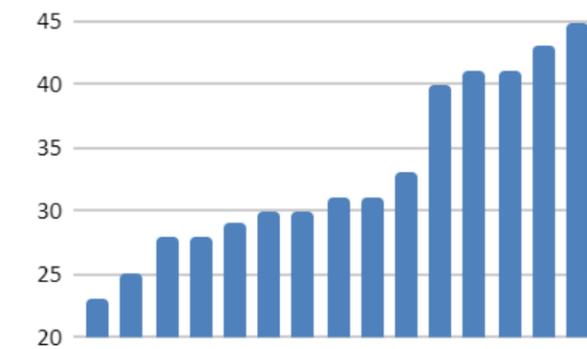
Intérêt pour la démarche intergénérationnelle



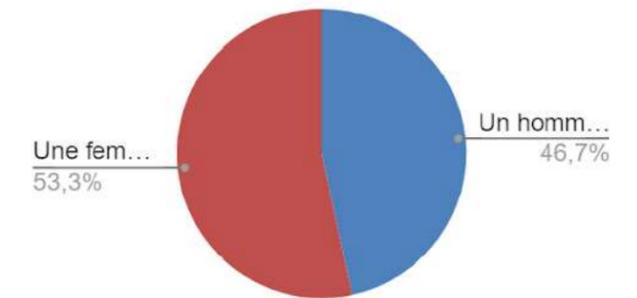
Les répondants sont majoritairement des femmes.

L'âge moyen des répondants est de 33,2 ans et l'âge médian est de 31 ans. On constate donc que les nouveaux arrivants francophones sont des jeunes actifs diplômés qui viennent à Thunder Bay pour le travail, souvent pour l'une de leurs premières expériences professionnelles. On constate un décrochage avec un groupe au-delà de 40 ans qui ne correspond pas au profil précédemment évoqué.

Âge des nouveaux arrivants répondants



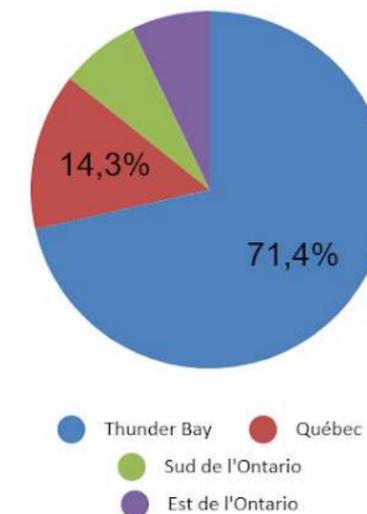
Genre



Le lieu de vie actuel majoritaire des répondants est Thunder Bay, on retrouve quelques répondants au Québec, dans le sud et l'est de l'Ontario.

Les 2/3 des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits des services francophones offerts dans la communauté tandis que deux répondants s'estiment "très déçus". Les axes d'amélioration évoqués sont le bilinguisme des services anglophones, le bilinguisme dans le secteur de la santé, les services d'accueil et d'immigration à l'échelle fédérale et le bilinguisme en administration. Enfin, 61,5% des répondants estiment que cette résidence pourrait répondre aux besoins exprimés. 23,1% mettent une condition à cette affirmation (le fait de proposer des soins en français) tandis que 2 personnes ont répondu "non".

Lieu de vie actuel



RÉPONSES DES PATIENTS

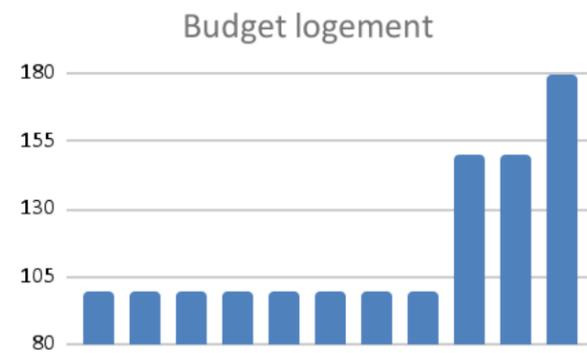
Enfin, le dernier public visé par ce sondage était composé de patients venant en ville pour suivre des soins de santé réguliers ou occasionnels.

Le temps moyen passé en ville pour les soins est peu révélateur, nous en apprendrons davantage à ce sujet dans la consultation communautaire. Les séjours unitaires sont courts mais ils sont répétitifs.

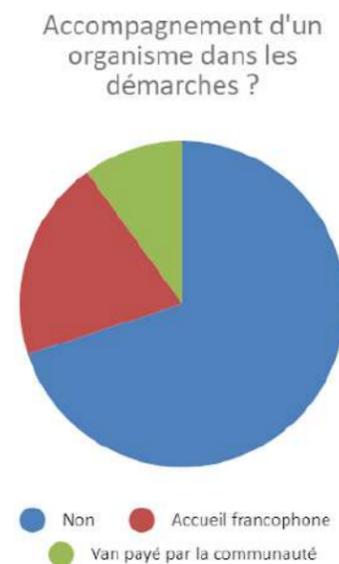
Beaucoup de séjours ont eu lieu en 2021, on peut imaginer que certains soins ont été reportés durant la crise sanitaire.

Le budget pour une nuitée est généralement de 100\$, on trouve un groupe à 150 et un dernier à 180\$.

87,5% des répondants ont vu leur budget pris en charge par un fond extérieur tandis que 12,5% n'en ont pas bénéficié. Les structures évoquées sont Ontario Health, Northern Health Travel Grant et Tamarack House. Ce qui a été indiqué comme n'étant pas pris en charge dans ce séjour sont les repas, le trajet (autobus, voiture, stationnement, taxis) ou les consultations avec des spécialistes.

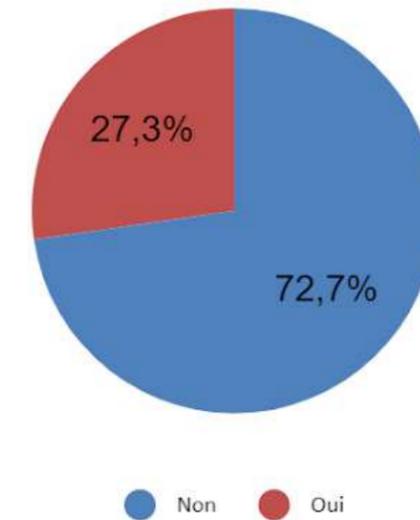


70% des répondants n'ont pas été aidés par des organismes dans leurs démarches tandis que 20% ont bénéficié d'aide de l'Accueil Francophone et 10% ont bénéficié d'un van fourni par leur communauté.

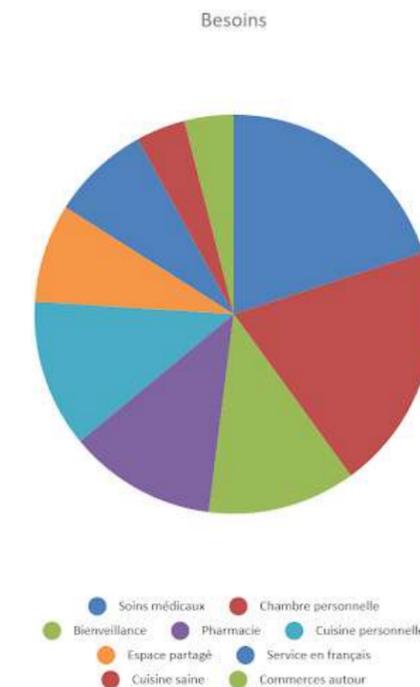


La majorité des répondants a pu bénéficier de l'accompagnement de proches ou du moins, n'a pas dû y renoncer durant son voyage.

Avez-vous du renoncer à être ac...

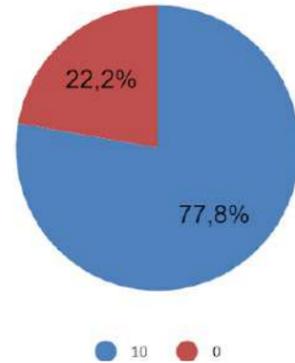


Les sondés ont été interrogés sur leurs besoins spécifiques, ils ont prioritairement besoin d'un suivi, de soins médicaux, d'une chambre intimiste, d'un traitement bienveillant, d'un suivi de médication ou d'une pharmacie à proximité, d'une cuisine personnelle, d'espaces partagés et de services en français. Ils ont également besoin d'une cuisine saine et de commerces autour de l'endroit projeté.



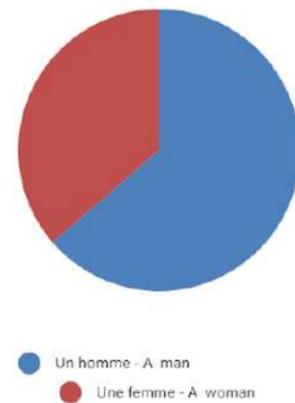
Les services en français sont très majoritairement appréciés par les répondants, ceux ayant répondu négativement sont anglophones.

Importance de la francophonie



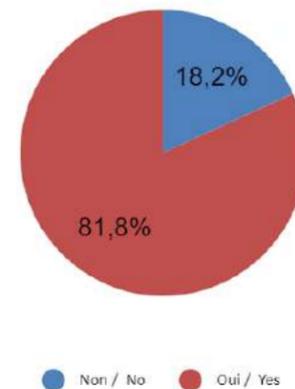
Les sondés ont ensuite été interrogés sur leur volonté d'être entourés par une présence sociale lors de leur séjour, l'intégralité des répondants a répondu positivement car ils estiment qu'il est "important de sociabiliser", que ça apporte un aspect rassurant et sécurisant, que "ça fait du bien de se sentir supporté" et que ça brise la solitude. Aussi, 100% des répondants approuvent la démarche intergénérationnelle, encore une fois à condition d'avoir un bon équilibre entre intimité et espaces partagés. À la question d'habiter dans ces logements s'ils existaient, 100% de réponses positives ont à nouveau été recueillies, y compris pour des personnes plutôt anglophones. La complémentarité des services proposés avec l'Accueil Francophone rend certains répondants optimistes.

Genre



Concernant les profils des répondants, on retrouve $\frac{2}{3}$ d'hommes pour $\frac{1}{3}$ de femmes, un âge moyen de 71 ans et un âge médian de 72 ans, sans différence d'âge notable entre les répondants hommes et femmes. La grande majorité des répondants est francophone et viennent de Greenstone, tandis que les autres communautés représentées sont Manitouswadge, Marathon, Emo, Fort Frances et Ignace. Ces personnes sont plutôt très satisfaites des services offerts en français dans leurs communautés respectives même si les liens avec les jeunes, l'information, la santé, le transport et les services aux aînés pourraient être améliorés. L'ensemble des répondants estime que cette résidence pourrait répondre à ces besoins d'amélioration de services.

Francophone ?



ÉTUDE QUALITATIVE

ENTREVUES EN LIEN AVEC LES AÎNÉS

Dans le cadre des entrevues menées pour approfondir les besoins des aînés, nous avons rencontré une aînée francophone vivant à Thunder Bay ainsi que l'Accueil Francophone. Nous avons sollicité des maisons adaptées mais celles-ci n'ont malheureusement pas répondu à nos sollicitations. L'Accueil Francophone est un organisme basé au Centre Francophone de Thunder Bay qui dessert à la fois les patients recevant des soins de santé et les aînés. À destination des aînés, ils offrent des projets ponctuels, des activités et des services d'aiguillage lorsque des besoins sont exprimés. L'aînée rencontrée est en contact avec l'Accueil Francophone et participe régulièrement aux activités proposées.

Les services proposés

L'Accueil Francophone rend 11 000 services d'aiguillage, de traduction et autres par an. Ces services vont de l'aide aux démarches de santé à la traduction lors de rendez-vous de santé en passant par le développement récent d'un large volet de santé mentale. Le sentiment d'appartenance est fort parmi la communauté francophone car leur historique remonte au temps où cette communauté était composée de travailleurs éparpillés dans la ville et sans noyau dur.

Enfin, des études ont montré que les femmes de plus de 65 ans constituent une catégorie de population les plus précaires de la ville, l'Accueil Francophone a donc desservi ce public avec différents services. Depuis, le relais vers les services de l'Accueil se fait souvent par bouche-à-oreille.

Les besoins de la population

Les aînés ont différents besoins selon leur âge.

Dans un premier temps, tout de suite après la retraite, le besoin est de trouver à s'occuper, sortir, voir du monde et rester autonome. Les plus aisés ont peu de besoins mais les moins aisés sont moins informés de leurs droits et ont davantage besoin de soutien, d'informations, d'aide pour les différentes licences (conduire, chasse...), d'aiguillage vers les ressources adaptées...

En avançant dans l'âge, les personnes ont besoin de plus d'aide dans leur compréhension de leurs affaires mais ils continuent à prendre leurs décisions. Thunder Bay Housing ne propose pas de services en français et certains aînés sont perdus.

Selon les témoignages de l'Accueil Francophone, certains aînés francophones ne parlent plus du tout car ils n'ont personne à qui parler en français. Les anglophones croient même que ces aînés ne savent plus parler, mais lorsque ces derniers rencontrent un francophone, tous les employés s'étonnent de les voir recouvrer la parole ! L'Accueil se déplace dans les différentes maisons pour aînés pour donner des activités en français.

L'aînée interrogée vit à Thunder Bay depuis 10 ans, elle est originaire de Gaspésie et a vécu 40 ans à Timmins. Elle estime que vivre à Thunder Bay est confortable car il n'y a pas besoin de se déplacer pour suivre des soins de santé mais qu'il était plus facile d'obtenir des services en français à Timmins. Elle parle peu anglais mais suffisamment pour ne pas avoir besoin d'interprètes quand elle a besoin de soins de santé. Elle est en revanche très insatisfaite des soins offerts à l'hôpital qui ne considère pas forcément la langue.

Le rapport au logement

Du point de vue du logement, l'aînée rencontrée habite une petite maison à deux étages en ville. Elle s'y sent très bien et se sent encore en forme mais son âge avançant, elle souhaite changer pour un appartement de plain pied afin d'éviter de se retrouver en difficulté chez elle. Elle envisagerait volontiers une maison plus adaptée aux aînés mais le délai d'attente suite à l'application est en moyenne de 15 ans pour les places qui lui plaisent.

Les visions pour la résidence coopérative intergénérationnelle

Pour son prochain logement, elle veut une place sans drogue et sans alcool. Elle aimerait un logement pour aînés indépendant avec deux chambres à coucher car avec l'âge et le sommeil léger, de nombreux aînés dorment séparément. Une cuisine personnelle, un réfrigérateur, de la place pour mettre des fauteuils et une petite table à manger renforcerait l'intimité. Elle est, à côté de cela, très ouverte à partager des espaces et des moments communs. Elle imagine qu'il pourrait y avoir des chambres pour personnes moins autonomes. Elle déplore le fait que les constructions récentes sont de plus en plus petites. Elle aimerait une

cour avec des balançoires, des endroits pour jaser, des tables de pique-nique, un gazebo, une salle d'exercice commune, de petits bacs pour cultiver des herbes, légumes, condiments. Il faudrait que ce soit non-fumeur. Plutôt pas d'animaux.

Elle estime que ce serait bien de pouvoir louer une salle de réception pour recevoir quand de la famille, et d'avoir une salle commune de récréation (jouer aux cartes, pouvoir pratiquer un instrument de musique, écouter les gens jouer). Enfin, elle voit un building de 2 à 3 étages, avec ascenseur. Entre 80 et 100 logements en tout.

Du côté de l'Accueil Francophone, on imagine une salle communautaire où les différentes organisations pourraient venir offrir leurs services, amener des personnes d'autres maisons pour en faire un hub francophone. L'Accueil Francophone s'engagerait pour aider cette résidence à voir le jour. Ils soulignent l'importance de la composante "prix modiques" car les aînés sont un public prioritaire, mais aussi que les aînés devraient constituer le public de base et majoritaire auquel on ajouterait d'autres publics temporaires.

De nombreux services sont attendus autour de cette résidence. Du côté des aînés on attend des commerces environnants (épicerie, pharmacie) très proches pour éviter d'avoir besoin de sortir dans la tempête pour un achat, avoir des services de professionnels de santé qui interviendraient en temps que partenaires. Si le professionnel était employé, la gestion administrative deviendrait trop lourde pour la résidence. Il faudrait donc réserver une ou plusieurs pièces à la disposition d'indépendants, comme un.e travailleur.r.se social et un.e infirmier.e, un.e podologue pour les personnes diabétiques...

L'Accueil Francophone attire l'attention sur le fait que si ce n'est pas uniquement francophone, alors il y aura une assimilation et la langue d'usage sera l'anglais, comme dans la résidence finlandaise. Une telle résidence francophone existe à Kapuskasing.

La localisation de la résidence

L'aînée interrogée voit cette résidence dans le nord de la ville, elle vit actuellement à May Street et n'apprécie pas son quartier qu'elle juge non sécuritaire. Elle va régulièrement au Centre Francophone et connaît les organismes qui le composent. Ses attentes globales au sein de cette résidence seraient de profiter de ses amis, faire des rencontres, parler aux gens. Elle aime

l'interculturalité, découvrir l'histoire des gens venant d'ailleurs, donc elle soutient pleinement la démarche interculturelle.

L'Accueil confirme que les aînés ne veulent pas voir de problèmes d'addiction et de santé mentale près de chez eux, ils veulent la tranquillité. Il faudra bien définir l'équilibre entre ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas. Peut-être faire des ailes séparées ? Enfin, l'Accueil veut que ça reste réaliste pour que ça voit le jour, l'Accueil a peur des grands rêves pas viables. Ils insistent sur l'importance de rendre l'ensemble de la résidence accessible aux personnes à mobilité réduite.



TABLE RONDE DES ORGANISATIONS EN LIEN AVEC L'IMMIGRATION

Personnes présentes

Organismes	AFNOO	RSIFNO	CONSEIL SCOLAIRE
Personnes	Rachel Fiozandji	Florian Le Tellier	Audrey De Bruyne
Postes	Agent d'établissement	Agent de développement socio-économique	Directrice de la communication

Florian travaille au RSIFNO, ils n'offrent aucun service direct aux nouveaux arrivants mais travaillent avec les différents acteurs et mènent des actions pour améliorer l'employabilité et l'intégration des nouveaux arrivants. Ils ont par exemple conduit des études sur les failles du parcours d'intégration tant au niveau régional qu'au niveau des services proposés et ont travaillé avec les partenaires pour résoudre ces failles.

Audrey travaille au Conseil Scolaire, son organisation emploie beaucoup de nouveaux arrivants à travers le nord-ouest. Son organisation est souvent en contact avec l'AFNOO et les autres associations locales. Le service RH réalise de nombreux accompagnements pour comprendre les contextes familiaux. Depuis que l'AFNOO propose un programme d'établissement, le suivi individualisé s'est affiné et les différents services sont mieux sensibilisés et peuvent adapter leur aide.

Audrey souligne que depuis la pénurie de main d'œuvre, les employeurs sont aux petits soins avec les nouveaux arrivants car la concurrence est rude, cela améliore donc les services fournis. Désormais on distribue des trousseaux d'accueil, on met en place des parrainages, jumelages, entre nouveaux arrivants et anciens afin de favoriser la socialisation et le partage d'informations locales.

Rachel travaille pour l'AFNOO, elle offre des services d'aide à l'établissement. Généralement, l'employeur met en contact sa recrue avec l'AFNOO qui l'accompagne pour la préparation de l'arrivée, l'arrivée puis les tâches administratives pour l'établissement (l'employeur est le premier apporteur d'affaires mais pas le majoritaire, selon l'étude quantitative). Par la suite et au-delà de l'établissement, l'AFNOO propose des activités pour l'intégration, l'aide à la recherche d'emploi et la sensibilisation aux problématiques locales via des webinaires.

Besoins exprimés

Audrey :

Le logement est un vrai défi, que les gens viennent seuls ou en famille, il y a une pénurie. En région aussi, voire surtout. Ils ont perdu des employés à cause de cela.

Le Conseil scolaire manque également de services à l'emploi individualisés côté anglophone. Il n'y a pas de jobs en français pour tout le monde ! Il faut savoir orienter vers des jobs en anglais.

Enfin, il manque cruellement de services de garderie en français.

Rachel :

Il y a des limites dans le mandat de l'AFNOO, qui ne peut pas tout faire, notamment dans le développement de services bilingues (Service Canada, Service Ontario, Banques, Santé, Finances, Services juridiques).

Les parcours sont différents pour les résidents permanents, les réfugiés et les travailleurs temporaires. Ces derniers sont les moins bien lotis car ils n'ont pas le droit aux cours d'anglais gratuits, allocations familiales et autres aides sociales.

Florian :

Il y a des plaintes d'immigrants temporaires qui sont inéligibles à des programmes sociaux. Le faible niveau d'anglais des nouveaux arrivants est problématique car la région est uniquement anglophone et les services de cours leurs sont inaccessibles en raison des horaires.

Il y a un gros problème de logement.

Les francophones qui se déplacent vers les gros centres pour des soins de santé parlent souvent peu anglais et subissent parfois de la discrimination.

Je confirme le manque de garderies.

Il y a une mentalité du "coûte que coûte" chez certains immigrants pour arriver au Canada et ces personnes là déchantent parfois quand ils arrivent.

Il y a certaines difficultés chez les employeurs pour faire venir les gens puis, une fois sur place, pour les manager. L'aspect interculturel est dur à gérer.

Audrey :

Je souligne la différence entre l'établissement et l'intégration. Il faudrait porter des efforts sur les échanges entre les canadiens et les nouveaux arrivants. Il faudra aussi travailler à faire découvrir aux canadiens les cultures des gens qui viennent d'ailleurs.

Rachel :

Je confirme que les canadiens ne savent souvent pas les difficultés d'établissement que vivent les nouveaux arrivants. Il faut aider, notamment les employeurs, à comprendre les besoins de leurs employés, nouveaux arrivants. De notre côté, on forme les nouveaux arrivants aux pratiques locales (paie, travail...).

Retours d'expérience sur leurs installations à Thunder Bay

Florian est arrivé de Montréal, il a trouvé un logement facilement mais cela ne l'empêche pas de constater les difficultés du parcours. Le fait de demander le premier et le dernier mois pose problème pour des nouveaux arrivants pour lesquels les économies partent souvent en fumée. Les scores de crédit, références canadiennes et preuves de fonds posent souvent problème pour des nouveaux arrivants qui ne peuvent pas les fournir.

Audrey est arrivée de Rimouski, elle a trouvé une chambre en colocation sur Kijiji. C'était plutôt facile mais certaines choses auraient pu être compliquées telles que la volonté d'avoir des références canadiennes, elle ne connaissait pas "e-transfer"... Elle était étonnée du niveau de délabrement de certains logements et était contente d'être tombée sur le sien.

Rachel est arrivée d'Ottawa en prenant son temps car elle avait des critères très précis. Elle a donc dû aller au plus haut de son budget pour trouver le logement idéal.

De son point de vue, c'est encore plus compliqué récemment avec l'augmentation importante des prix de l'immobilier. Elle souligne une difficulté pour les familles avec enfants qui n'ont qu'un salaire en arrivant. C'est quand le conjoint trouve un emploi que ça se débloque.

"Le plus gros défis des trois premiers mois" pour un nouvel arrivant est, selon Rachel, le fait de trouver un logement qui lui convient, en fonction de ses critères.

Audrey :

Le Conseil Scolaire réfléchit à acheter une maison en région pour ses employés.

Florian :

Un employeur (Fresh Market Foods à Sioux Lookout) a déjà acheté des logements pour ses employés et cela fonctionne bien pour l'attractivité et la rétention.

Audrey suggère que la résidence pourrait peut-être débiter par l'achat d'une maison partagée ou d'une colocation, dans un premier temps, pour avoir un premier succès concret.

Avis concernant le projet

Audrey :

Il y a plus d'aînés dans le besoin que d'immigrants. Je vois un pont entre les problématiques des nouveaux arrivants et des aînés (isolement - intégration, ancrage culturel - découverte culturelle...). il faudrait favoriser cette passerelle.

Florian :

On devrait réfléchir à un jumelage intergénérationnel immigrant - aîné. Je vois une différence d'attentes entre le calme pour les aînés et les divertissements pour les plus jeunes mais je suis optimiste.

Si des événements ont lieu en ville, on pourrait mettre les logements libres à disposition des francophones venant de la région, pour le Franco Festival par exemple, au même prix que pour les autres publics.

Rachel :

C'est une bonne idée, on pourrait étendre aux personnes qui viennent sur une fin de semaine pour magasiner des vêtements ou autre pour les enfants, ça réduit le budget du voyage.

Je vois ce projet positivement pour l'intégration sociale, il faudrait environ un mois de droit pour les nouveaux arrivants le temps de faire toutes les démarches et de trouver le bon logement. (L'étude confirme qu'entre 14 et 30 jours de droits couvriraient les besoins des nouveaux arrivants). **Partenaires suggérés**

Audrey :

L'hôpital, les maisons de retraites (via l'Accueil Francophone).

Il y a une première nation qui a construit une maison pour les familles se réunissant alors qu'elles viennent de loin.

Florian :

Les églises ? Certaines comme The Habit accueillent des réfugiés.

CEDC Thunder Bay, ils sont impliqués en immigration car ils gèrent le Rural and Northern Immigration Program (RNIP).

Conseils / Remarques

Audrey :

Un groupe autochtone construit quelque chose près de l'hôpital et d'un quartier aisé, c'est très mal reçu. Il faut penser à la réception du projet par la communauté en général, il ne faut vexer personne, penser aux liens avec les anglophones et les autochtones. Comment intégrer les anglophones sans qu'ils deviennent majoritaires ?

Une cuisine collective, la bouffe réunit.

Florian :

Peut-être rénover des bâtiments déjà existants ? Des écoles, des églises... Un jardin communautaire partagé.

ENTREVUES EN LIEN AVEC LES PATIENTS EN VILLE POUR DES SÉJOURS MÉDICAUX

Trois entrevues ont été réalisées en lien avec les patients. La première, avec l'organisation Tamarack House, qui accueille des personnes de la région recevant des soins oncologiques à Thunder Bay, la seconde avec le Réseau du mieux-être francophone du nord-ouest (RMEFNO) et la troisième avec l'Accueil Francophone, lors de laquelle en plus des aînés, la situation des patients régionaux venant en ville pour des séjours médicaux a été évoquée.

Tamarack House

La première entrevue a été menée avec monsieur Mc Connell, Directeur de TBayTel Tamarack House. Tamarack House est une maison en dehors de la maison pour les patients venant de la région et recevant des soins en ville. Elle regroupe 19 chambres doubles, ce qui fait une capacité de 38 personnes, 19 patients chacun pouvant être accompagnés d'une personne. Il y a une cuisine partagée et chacun a une salle de bain privée. Internet est gratuit, un ordinateur est à disposition, il y a une salle de jeux et une toute petite salle de sport. Beaucoup d'associations viennent y faire des activités.

Tamarack House est située juste à côté de l'hôpital régional de Thunder Bay, elle accueille des personnes venant de toute la région pour suivre des soins relatifs au cancer, prioritairement. Ce n'est pas une structure médicalisée, elle ne dispose que de travailleurs sociaux et d'agents d'accueil, il n'y a pas d'équipe médicale. Lorsqu'il y a un besoin médical, les patients sont rapidement transférés à l'hôpital.

Politique tarifaire

Tamarack House est gratuit pour les patients, ils appliquent tous pour une aide au voyage qui finance leurs nuits dans une limite de 550\$, ce qui fait une semaine entière à Tamarack House, en revanche, les patients doivent rentrer le week-end et revenir la semaine suivante pour bénéficier d'une subvention pour la semaine de soins suivante.

Tamarack ne charge que ce qui est couvert par le travel grant. Les patients bénéficient aussi d'une couverture pour les frais kilométriques.

Publics cibles

Il arrive que des gens aient accès bien qu'ils ne souffrent pas de cancer, Tamarack ne les refuse pas, mais la priorité va aux patients atteints de cancers.

Les gens sont couverts uniquement s'ils viennent de plus de 200 kilomètres mais certaines communautés comme Upsala ou Nipigon sont situées à 150 kilomètres de Thunder Bay, le plus cynique étant Atitokan qui est situé à... 199 kilomètres. Les patients sont donc supposés faire l'aller-retour tous les jours, à leurs frais, tout du long de leur traitement. Ce n'est pas viable lorsque l'on prend en compte le fait que les patients sont souvent très fatigués, immunodéprimés... Tamarack House propose donc de l'aide à ce public.



Financements et partenariats

Elle a été financée après que l'on ait constaté une demande grandissante. Le financement est provincial et privé (TBayTel). Sinon ce sont les patients qui sont financés, leurs frais sont couverts par le Northern Health Travel Grant (NHTG), il y a d'autres financements, les autochtones par exemple, ont des financements comme le NIHB qui, lui, est fédéral. Il y a également un nouveau financement spécialement pour les personnes qui ont des maladies cardio-vasculaires. Quand le NHTG a augmenté, la fréquentation de Tamarack House a baissé, les patients préféraient avoir une chambre d'hôtel.

L'hôtel en question est le Days Inn Thunder Bay North, il a été contacté dans le cadre de cette étude mais il n'a pas souhaité répondre aux sollicitations. Quelques informations ont été trouvées et sont disponibles dans la partie "Identifier la démographie de la population"

D'un point de vue des relations avec des partenaires, la création de Tamarack House était un projet de l'hôpital. Ils sont en relation avec Cancer Care Ontario. La relation directe est entre le patient et la province, le patient faisant la démarche. Tamarack House reçoit ensuite directement de Cancer Care Ontario ce qu'ils chargent aux patients. Tamarack House ne peut pas directement charger le gouvernement pour les nuitées, cela pourrait créer des conflits d'intérêt. Pour ce qui n'est pas pris en charge, si les patients éprouvent des difficultés de paiement, Tamarack House dispose d'une équipe sociale et collabore avec les différentes institutions.

Ils n'ont pas de relation avec la mairie. Leur bâtiment est privé, ils le louent. Le statut de la structure est public puisque c'est une partie de l'hôpital.

Francophonie

Tamarack House a un employé francophone. Ils n'ont pas de services francophones particuliers. Les feuillets éducatifs sont traduits. Environ 10% de la clientèle est francophone. Ils admettent que les services de santé en français sont limités et qu'il faut soutenir les services apportés à cette population, ils soutiennent donc le projet de résidence coopérative, qui desservirait une clientèle complémentaire.

Ils suggèrent que la résidence coopérative de la Baie du Tonnerre soit familiale, familiale et capable d'apporter du soutien, "cela serait utile".

RMEFNO et Accueil Francophone

Présentation des services

L'Accueil Francophone est un organisme basé dans les locaux du Centre Francophone de Thunder Bay qui dessert à la fois les patients recevant des soins de santé et les aînés. L'Accueil Francophone a été créé pour apporter des soins de santé à la communauté de travailleurs francophones de la région qui grandissait au milieu du siècle dernier.

Aujourd'hui, l'Accueil Francophone propose des services d'interprétation et de soutien en santé, que ce soit pour trouver une place, un motel pour rester la nuit. Il faut ajouter à cela des projets ponctuels pour servir les aînés. L'Accueil Francophone propose de la consultation, de l'aiguillage vers des services francophones. Enfin, il représente les francophones dans des tables de discussion. Il y a 11 employés dont 3 traducteurs et 2 coordinateurs, certains programmes proposent des formations linguistiques pour des anglophones desservant beaucoup de francophones. 11 000 services sont rendus chaque année par l'Accueil.

Le RMEFNO est un organisme sans but lucratif qui collabore de près avec l'Accueil Francophone sur différents sujets et dispose de deux mandats.

Le premier mandat est provincial, il vient de Santé Ontario Nord et vise à planifier la capacité d'offre de services en français auprès des fournisseurs de soins de santé.

Le second mandat est fédéral, il vient de Santé Canada et de la Société de santé en français et vise à créer des formations, travailler avec les populations francophones et les organismes communautaires, siéger et représenter les droits des francophones lors des tables de discussion.

Le RMEFNO appuie les anglophones dans les services en français. Les faibles services en français à Thunder Bay s'expliquent tout simplement par la faible population francophone et les difficultés de recrutement dans la région. Néanmoins les services en français sont en augmentation constante, avec le déploiement de boîtes vocales et de sites internet traduits.

Les bureaux de santé situés en région ont également travaillé à l'amélioration des équipements en établissant des partenariats.

En résumé, le RMEFNO n'est pas en contact direct avec les patients mais travaille au quotidien avec les professionnels pour améliorer l'offre de services.

Défis soulevés

Une des difficultés majeures rencontrée par le RMEFNO est qu'à chaque roulement de personnel, il y a un changement d'interlocuteur et qu'il faut reprendre la sensibilisation de zéro. C'est une importante problématique post-Covid.

Ils manquent d'effectifs pour siéger à toutes les tables, ils doivent trier leurs participations.

Les carrefours communautaires ont été mis en pause durant la pandémie, les petits hôpitaux régionaux ont un Directeur Général surchargé qui n'a pas le temps d'aborder le dossier des services en français, c'est souvent délégué et/ou non-prioritaire.

L'Accueil Francophone confirme qu'ils doivent aussi faire preuve d'une grande adaptabilité et sont par exemple disponibles pour des urgences, ils estiment que le Covid a fait perdre beaucoup de droits aux francophones car la priorité n'est plus à eux.

Le RMEFNO travaille et participe aux assemblées générales avec les organisations communautaires partenaires sur des activités. Le Réseau peut s'impliquer dans tout projet dont le but est similaire à son mandat.

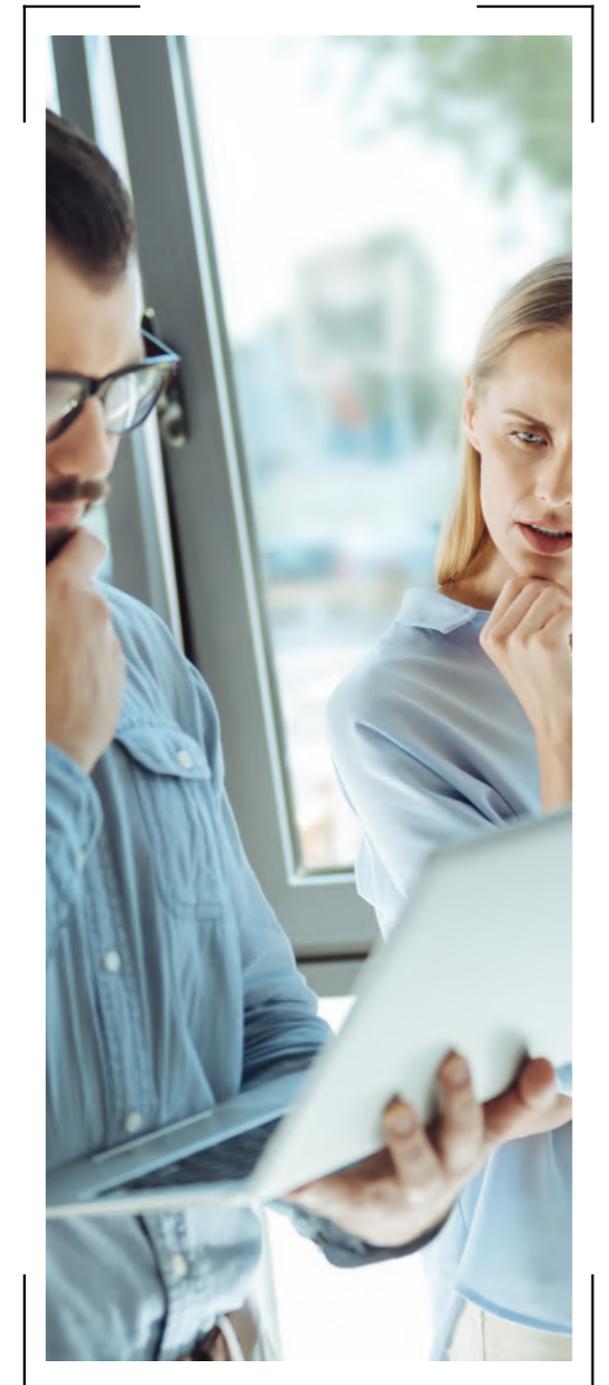
Le Réseau travaille majoritairement avec l'Accueil Francophone dans la formation au français en hôpital.

La complémentarité avec l'Accueil Francophone vient du fait que l'Accueil siège aussi à des tables mais travaille davantage en contact avec les patients. Cette complémentarité est intéressante dans les différents mandats et points de vue apportés par ces organismes.

L'Accueil Francophone nous apprend par exemple qu'il y avait un bon système d'autobus auparavant, les patients venaient donc comme cela. Ensuite, des gens habitant à Thunder Bay mettaient une chambre chez eux à disposition des patients et le coût total du voyage était limité. Aujourd'hui ce service d'autobus a disparu, depuis le Covid, il n'y a plus d'accueil à domicile. Les patients prennent le transport Kasper et dorment au Days Inn près de l'hôpital.

Selon l'Accueil, les patients se sentent en insécurité car ils ne comprennent pas tout ce que les professionnels

de santé leur disent. Aussi, certains voyages sont plus longs que prévus, des patients passent des tests et se retrouvent à rester plus longtemps. On se rend compte que les besoins sont différents en fonction des pathologies, d'où la spécialisation chez Tamarack House.



Vision et avis pour la résidence coopérative intergénérationnelle

Pour le RMEFNO, il faudrait que certains soins soient dispensés dans la résidence.

Il existe une telle résidence à Kapuskasing, la résidence Jody Blais. Elle renvoie l'image d'une place destinée aux aînés aisés mais en réalité les tarifs sont basés sur les revenus des personnes.

La résidence est francophone, ils ont une belle cuisine avec un très bon menu. L'hôpital en face, manquant de lits, a conclu un partenariat. L'hôpital paie ainsi pour des unités et envoi du personnel au sein de la résidence. Une nuitée est offerte pour les médecins spécialistes de passage.

À Thunder Bay, le St Joseph Healthcare Group est situé à côté du Centre Francophone. Un partenariat pourrait être envisagé.

L'Accueil Francophone et le RMEFNO suggèrent que les personnes ayant besoin de soins devraient pouvoir faire venir des soignants voire pourraient avoir une salle de consultation sur réservation qui pourrait accueillir des visites mais aussi des contractuels présents une journée par semaine.

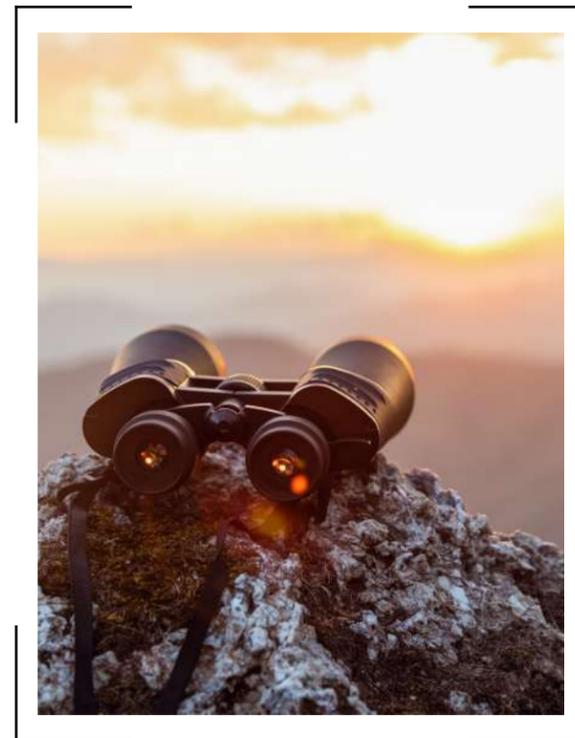
On voit une salle de formation, prévention en santé, un physiothérapeute, une infirmière qui viendraient une fois par semaine sans responsabilité directe de la résidence.

L'Accueil Francophone a aussi mentionné cette résidence à Kapuskasing. Comme évoqué dans la partie des aînés, l'Accueil imagine une salle communautaire où les différentes organisations pourraient venir offrir leurs services, amener des personnes d'autres maisons pour en faire un hub francophone. Il faudrait conserver une composante "prix modiques", varier les publics tout en ayant une base forte avec les aînés. Il faudrait une personne qui ferait du travail social, une personne offrant des soins infirmiers notamment pour le soin des pieds, il y a beaucoup de personnes atteintes de diabète qui doivent prendre soin de leurs pieds sous peine de se faire amputer. Néanmoins, si la résidence voulait employer un ou une professionnel.le de santé, cela augmenterait la gestion administrative. L'idée du partenariat simplifierait le lancement d'une telle résidence et contribuerait aux chances de succès rapide. L'Accueil confirme également cette idée du RMEFNO de faire venir des partenaires directement dans un espace adapté plutôt que d'employer du

personnel de santé.

Selon l'Accueil, Tamarack House, en desservant les personnes atteintes de cancer, doit couvrir au maximum 10 à 20% des besoins, il reste une bonne partie de personnes dans le besoin sur d'autres pathologies. La plupart dort au Days Inn, la cible de cette résidence devrait donc être les personnes francophones atteintes d'autres pathologies que les cancers.

Pour le RMEFNO, ce projet est super. Des foyers de longue durée avec des services en français existent mais pas l'étape du milieu, entre les maisons personnelles et ces foyers longue durée. Il faudrait explorer les partenariats avec les fournisseurs de soins de santé. Le Centre Grandir en Français n'aurait jamais existé sans des partenariats, y compris anglophones ! Le RMEFNO estime donc qu'il ne faudrait pas exclure les anglophones de ce projet car ils ont des mandats pour desservir les francophones sans avoir les connaissances et les moyens pour y arriver. L'Accueil tempère en rappelant que la résidence devrait ne desservir qu'en français, sinon il y aura assimilation.



CONCLUSION DES VISIONS DE LA COMMUNAUTÉ AUTOUR DE CE PROJET

Dans l'ensemble, la communauté reçoit très bien et soutient pleinement ce projet. L'ensemble des personnes rencontrées et la grande majorité des répondants au sondage sont très optimistes concernant le projet de résidence. Il y a néanmoins certaines attentes et certaines mises en garde. Cette résidence accueillerait des publics variés aux attentes différentes.

Les aînés attendraient du calme, de la sécurité, une certaine autonomie et intimité comparable à un logement autonome tout en ayant une convivialité et une chaleur humaine dans un contexte linguistique commun. Il faudra donc offrir des espaces personnels confortables et calmes et des espaces partagés suffisants et agréables. Des ailes séparées sembleraient convenir à chacun. Des services pratiques et des soins de maintien du bien-être pourraient être proposés. Les aînés devraient être la base stable des publics desservis. Beaucoup d'aînés disposent d'un revenu restreint et une composante "prix modiques" ou "prix adaptés aux revenus" serait importante. On peut estimer qu'entre 1 400 et 1 500\$, les prix seraient attractifs. Il faudra néanmoins garder en tête que la priorité des aînés sera d'avoir un espace sécuritaire, calme et d'avoir la possibilité d'être servi en français.

Du côté des nouveaux arrivants, on comprend qu'une période de droits entre 14 et 30 jours serait idéale. Un prix sous les 40\$ la nuit serait largement compétitif par rapport à un autre logement temporaire. Le public prioritaire serait pour les personnes venant directement de l'étranger, un partenariat étroit avec l'AFNOO améliorerait l'établissement (recherche de logements, démarches administratives et recherche d'emploi). L'intérêt vis-à-vis de ces logements est très important et l'approbation de la démarche est forte.

Enfin, du côté des patients en ville pour des séjours médicaux, on comprend que ce public est déjà desservi et dispose déjà de ses habitudes. La bonne connaissance du public de la part d'organismes partenaires comme l'Accueil Francophone permettra de faire connaître l'offre de la résidence. En proposant la même tarification que Tamarack House, en ne chargeant que ce qui est pris en charge par le fonds Northern Health Travel Grant (550\$ par semaine), la résidence trouverait certainement son public. Les attentes des patients sont relativement proches de celles des aînés, le calme, l'entourage bienveillant et certains services de proximité (pharmacie, transports...). La continuité du service francophone est une attente forte.

Enfin, la communauté a fait de nombreuses remarques et suggestions.

On pourrait établir des jumelages intergénérationnels aînés-immigrants, louer des chambres vides lors d'événements en ville ou lors de fins de semaines pour permettre à des familles francophones de la région de profiter de la ville.

La rénovation de bâtiments existants comme des églises ou des écoles inoccupées est évoquée, la ville cherche à réaffecter ces bâtiments. On pourrait inclure une cuisine collective et un jardin partagé. La localisation privilégiée est plutôt dans le centre-nord de la ville. Une capacité d'une cinquantaine de places serait privilégiée.

D'un point de vue des partenariats, des églises accueillent déjà des réfugiés. Il faudrait chercher les connexions possibles. On suggère également d'impliquer les anglophones et les autochtones pour être sûr que le projet soit bien reçu. Ce qui existe à Kapuskasing doit inspirer, ils ont réussi à garder la francophonie, la crainte est qu'en intégrant une dose d'anglophonie, il y ait assimilation totale et disparition de la francophonie. Comme à Kapuskasing, un partenariat avec le Saint Joseph Health Care Group pourrait être pertinent pour faire venir des professionnels du secteur médical, qu'ils soient de l'hôpital ou indépendants.

IDENTIFIER LA CLIENTÈLE CIBLE

Les clientèles cibles ont été identifiées et semblent pertinentes, complémentaires et intéressées selon les études menées. La démographie et l'intérêt existent. Afin de matérialiser les clientèles cibles, des personas vont être créés. Les personas sont des représentations fictives de clients types, basées sur les données recueillies dans les études précédentes. Ils permettront de mieux comprendre les besoins, les désirs et les comportements des clients potentiels, mais aussi d'orienter la stratégie de marketing et de développement de l'offre.

PERSONA - AÎNÉS



Thérèse Morin

- 71 ans
- Thunder Bay
- Revenus : 38 000 \$
- Prête à mettre 1355\$ par mois pour un logement dans cette résidence

"J'aimerais ça vivre dans cette résidence mais ça devrait être sécuritaire, intimiste et confortable!"

Ce qu'elle veut : Autonomie, proximité des bus, magasins (pharmacie) et parcs. Plutôt dans le nord. Des espaces séparés pour conserver le calme. Des services francophones médicaux et bien-être. Des activités, un jardin partagé et des amis francophones

Ce qu'elle ne veut pas : Du bruit, de la drogue, de la violence, de la maltraitance. Un endroit peu confortable, intimiste et personnel.

PERSONA - NOUVEAUX ARRIVANTS



Julie Dupont

- 28 ans
- Montréal
- Française
- Vient de trouver un emploi à Thunder Bay après avoir fini ses études.
- Budget de 40\$/nuit pour au moins 14 jours.

"J'ai hâte d'arriver mais j'espère que je serais bien accompagnée sur place le temps de trouver mon logement"

Ce qu'elle veut : Un logement basique temporaire (pour au moins 14 jours) avec un budget d'une quarantaine de dollars par nuit, le temps de faire ses visites. Un lien avec les associations locales pour que celles-ci l'accompagnent pour son établissement (conseils sur les quartiers à privilégier, sur les pratiques en matière de logement, aide à la traduction du bail).

Ce qu'elle ne veut pas : Que l'accompagnement s'arrête à l'hébergement, que le logement soit plus cher qu'un Airbnb, que le terme des droits soit fixe et non-flexible au cas où elle aurait besoin de plus.

PERSONA - PATIENTS EN VILLE POUR DES SOINS MÉDICAUX



Michel Jolicoeur

- 71 ans
- Longlac
- Atteint d'une tumeur, il se déplace pour une semaine plusieurs fois dans l'année et loge au Days Inn
- Bénéficie du NHTG de 550\$ par semaine pour le logement

« Ça ferait du bien de se sentir entouré dans les moments où je suis ma thérapie. »

Ce qu'il veut : Un hébergement éligible au NHTG. Une chambre personnelle, de la bienveillance, des soins médicaux et des commerces à proximité (notamment une pharmacie). Un logement où il pourrait rester avec sa femme et jaser avec d'autres francophones.

Ce qu'il ne veut pas : Un logement qui manque d'intimité, où il y aurait du bruit. Un logement trop éloigné de l'hôpital. Se sentir seul.

SOURCES

<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page>.

<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/ref/dict/az/Definition-eng.cfm?ID=fam021>

POLITIQUE

Politiques gouvernementales

<https://www.canada.ca/fr/services/science/innovation/financement.html>

Stabilité politique / Corruption

<https://www.transparency.org/en/cpi/2021>

Politique fiscale

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/entreprises/sujets/societes/taux-impot-societes.html>

<https://www.cbc.ca/news/canada/thunder-bay/thunder-bay-budget-1.6732888#:~:text=Bay%C2%B7TBAY%20BUDGET-,Thunder%20Bay%20councillors%20settle%20on%204.5%25%20tax%20levy%2C%20cutting%20staff-,funds%20from%20a%20reserve%20fund>

Politique concernant le commerce extérieur

https://www.international.gc.ca/economist-economiste/statistics-statistiques/annual_ec_indicators.aspx?lang=fra

ECONOMIQUE

Taux de croissance

<https://ised-isde.canada.ca/site/verification-evaluation/fr/rapports-devaluation/programme-developpement-nord-lontario/programme-developpement-nord-lontario>

Taux d'inflation

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/220920/dq220920a-fra.htm?indid=3665-1&indgeo=0>

Taux d'intérêt

<https://www.banqueducanada.ca/grandes-fonctions/politique-monnaire/taux-directeur/>

Taux de change

<https://www.bankofcanada.ca/rates/exchange/daily-exchange-rates/>

SOCIAL

Population

<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page>.

<https://www.ontario.ca/fr/document/plan-de-croissance-du-nord-de-lontario-2011>

Taux de natalité

<https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1310041801>

Immigration

https://www.statcan.gc.ca/fr/sujets-debut/immigration_et_diversite_ethnoculturelle

<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1950221/immigration-francophone-cible-2023-hors-quebec-minoritaire>

TECHNOLOGIES

<http://www.mri.gov.on.ca/intercom/intercom-newsletter-fr-1.pdf>

<https://www.conferenceboard.ca/hcp/provincial-fr/innovation-fr/patents-fr.aspx>

<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1779764/budget-nord-internet-2021-reliance-economique>

ENVIRONNEMENT

<https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/la-geographie-de-l-ontario#:~:text=Dans%20le%20nord%2C%20un%20dur,sous%20l'escarpement%20du%20Niagara>

<https://www.cer-rec.gc.ca/fr/donnees-analyse/marches-energetiques/profils-energetiques-provinces-territoires/profils-energetiques-provinces-territoires-ontario.html#:~:text=Environ%2092%20%25%20de%20l'%C3%A9lectricit%C3%A9,moindre%20mesure%2C%20de%20la%20biomasse>

<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/3576800>

Légal

<https://www.forbes.com/places/canada/?sh=2ce8b933114c>

<https://www.ontario.ca/fr/document/le-deuxieme-plan-daction-de-lontario-lie-la-strategie-nationale-sur-le-logement-2022-2023/mesures-prises>

