

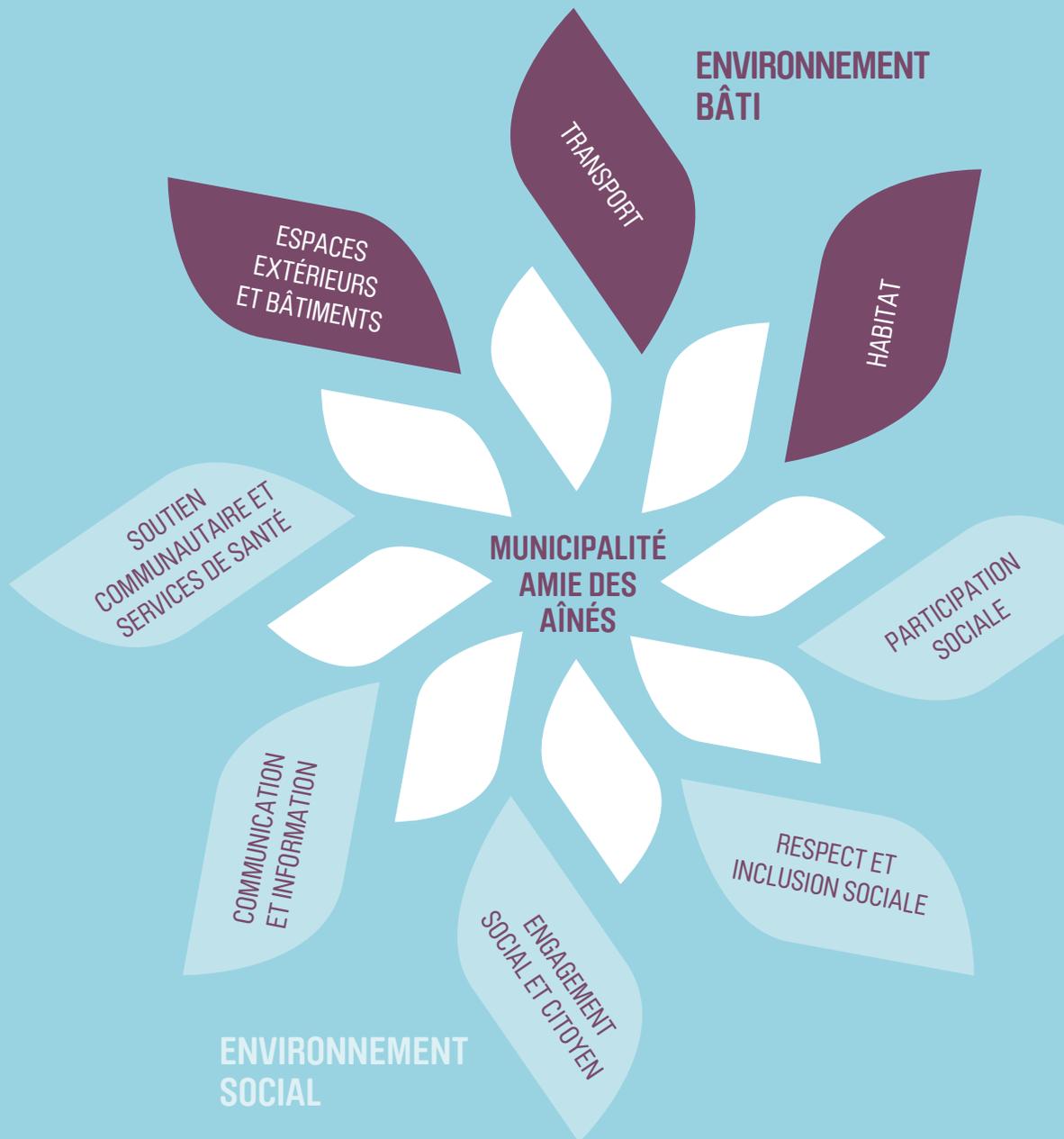


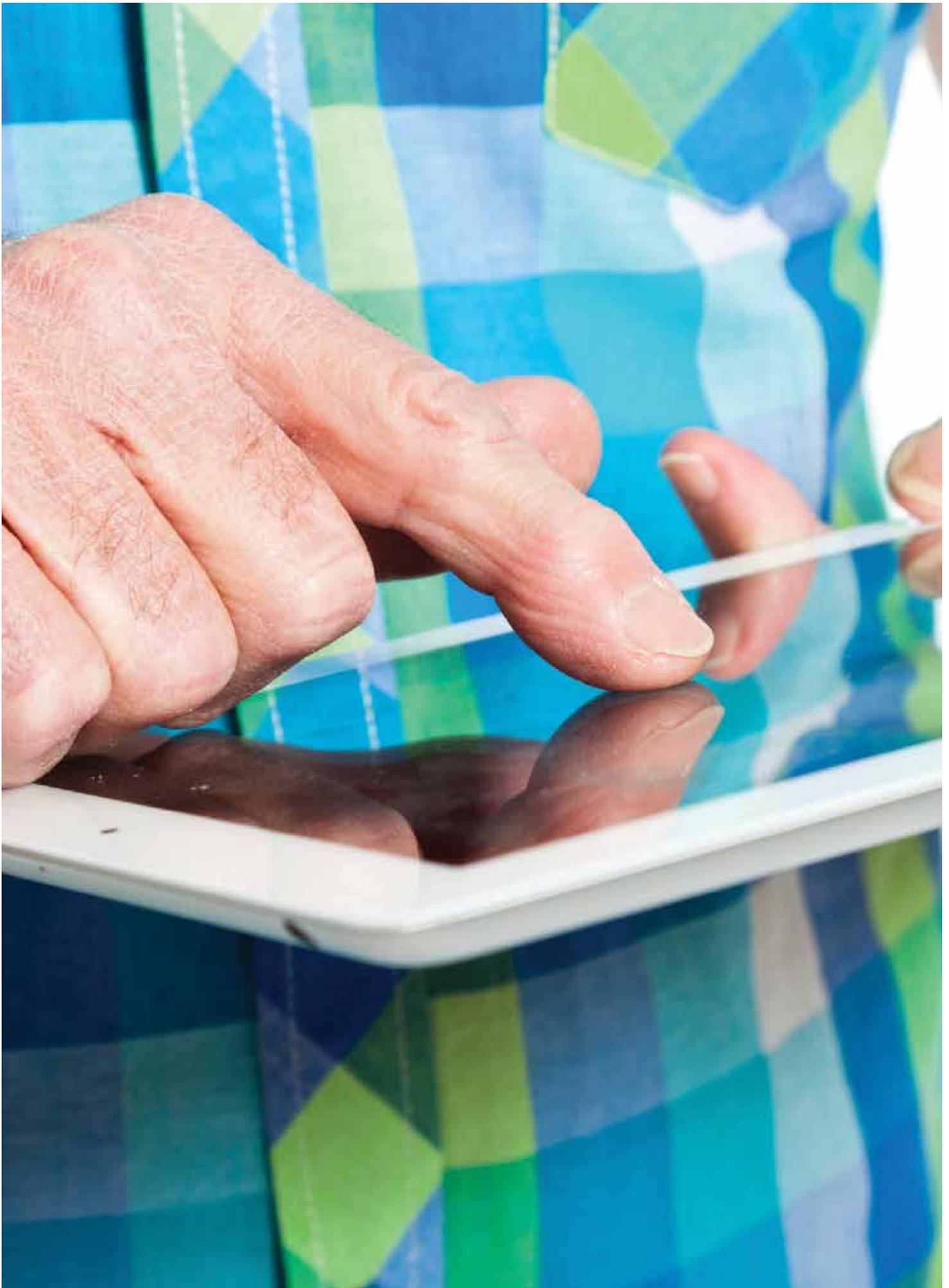
# Municipalité amie des aînés

**PLAN D'ACTION  
LAVAL 2014-2017**

Comité des partenaires MADA







## Table des matières

LAVAL VERS LA RECONNAISSANCE MADA.....	6
ENVIRONNEMENT BÂTI.....	11
Espaces extérieurs et bâtiments.....	11
Transport.....	14
Habitat.....	17
ENVIRONNEMENT SOCIAL.....	20
Participation sociale.....	20
Respect et inclusion sociale.....	22
Engagement social et citoyen.....	24
Communication et information.....	26
Soutien communautaire et services de santé.....	28
LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS ET DES ACRONYMES.....	34
REMERCIEMENTS.....	35

# Laval

## vers la reconnaissance MADA

L'initiative « Ville amie des aînés » (VADA) a été lancée il y a quelques années sous l'égide de l'Organisation mondiale de la santé, dans 33 grandes villes réparties dans 22 pays à travers le monde. Elle a pour but d'inciter les villes à mieux s'adapter aux besoins des aînés de façon à relever le défi qu'imposeront les changements liés au vieillissement actif.

Au Québec, sept projets-pilotes ont été mis en place en 2007. La démarche VADA est devenue la démarche « Municipalité amie des aînés » (MADA) lorsque le ministère de la Famille et des Aînés a initié un programme de soutien visant à permettre aux municipalités régionales de comté (MRC) et aux municipalités de toutes tailles d'y prendre part.

Une municipalité amie des aînés :

- Met un frein à l'âgisme;
- Sait adapter ses politiques, services et structures pour soutenir les aînés;
- Agit de façon globale et intégrée;
- Favorise la participation des aînés;
- S'appuie sur la concertation et la mobilisation de toute la communauté.

## LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE MADA LAVALLOISE

En juin 2010, la Ville de Laval a amorcé le processus pour que la municipalité obtienne la certification MADA. D'entrée de jeu, il lui fallait bien connaître la situation démographique et sociale des aînés sur son territoire. Ainsi, la première étape a été d'effectuer un portrait et un diagnostic des besoins de cette population. Un recensement des consultations et des travaux déjà réalisés s'est aussi avéré nécessaire. Cette recherche a mené au dépôt du *Portrait des services et des besoins des aînés sur le territoire lavallois* le 25 octobre 2012.

Dans la foulée, un comité des partenaires MADA a été mis en place en octobre de la même année pour assurer la préparation du présent plan d'action et le suivi de son implantation. En réunissant autour d'un même projet fondateur des intervenants-clés œuvrant auprès des aînés à Laval, la Ville voulait s'assurer que les aînés soient bien représentés et qu'ils participent concrètement à la réalisation des actions retenues.

### COMITÉ DES PARTENAIRES MADA, RESPONSABLE DE LA RÉALISATION DU PLAN D'ACTION :

- Un membre du comité exécutif de la Ville de Laval;
- Un membre du conseil municipal de la Ville de Laval;
- Mme Lorraine Bernier, représentante du Centre de bénévolat – Moisson Laval;
- Mme Ginette Leblanc et M. Sylvio Manfredi, représentants du Centre de santé et de services sociaux et de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval;
- M. Yves Roux, représentant de la Conférence régionale des élus de Laval;
- M. Jean Robitaille, représentant de la Fédération de l'âge d'or du Québec, région Laval, et du Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA);
- M. Bertrand Allen, représentant de la Société de transport de Laval;
- Mme Corinne Favier, représentante de la Table régionale de concertation des aînés de Laval;
- Mme Asma Brahimi, représentante de l'Office des personnes handicapées du Québec;
- Trois représentants de la Ville de Laval.

# UN PLAN D'ACTION EN FAVEUR DES ÂÎNÉS

Afin de respecter le cadre d'intervention suggéré par le Secrétariat aux aînés du gouvernement du Québec, le plan d'action est divisé en huit grands axes répartis en deux catégories : l'environnement bâti et l'environnement social.

## ENVIRONNEMENT BÂTI

Comprend les espaces extérieurs et les bâtiments, le transport et l'habitat.

1. les espaces extérieurs et les bâtiments
2. le transport
3. l'habitat

## ENVIRONNEMENT SOCIAL

Inclut le soutien communautaire et les services de santé, la communication et l'information, l'engagement social et citoyen, le respect et l'inclusion sociale, ainsi que la participation sociale.

4. la participation sociale
5. le respect et l'inclusion sociale
6. l'engagement social et citoyen
7. la communication et l'information
8. le soutien communautaire et les services de santé

Avec l'adoption du plan d'action Municipalité amie des aînés, la Ville de Laval franchit une étape cruciale dans la mise en place d'un milieu de vie épanouissant pour les aînés lavallois.

Élaboré à partir des besoins identifiés par les aînés et présentés dans le *Portrait des services et des besoins des aînés sur le territoire lavallois*, ce plan a permis de prioriser les services et les infrastructures à déployer en fonction des responsabilités respectives de la Ville et de ses partenaires.

Grâce à l'implantation de ce plan d'action, les aînés lavallois pourront évoluer dans la communauté en bénéficiant de services de proximité sécuritaires et accessibles. De plus, les actions prévues auront des répercussions positives pour l'ensemble de la population.

Maître d'œuvre de la démarche Municipalité amie des aînés à Laval, la Ville entend jouer son rôle avec dynamisme et rigueur, en effectuant notamment un suivi des plus rigoureux quant à la réalisation du plan d'action.



Le *Portrait des services et des besoins des aînés sur le territoire lavallois* est disponible sur le site Internet de la Ville de Laval : [www.laval.ca](http://www.laval.ca).



# Environnement bâti : espaces extérieurs et bâtiments

Les critères de la démarche MADA relatifs aux espaces extérieurs et aux bâtiments touchent principalement à l'aménagement urbain, à l'accessibilité des bâtiments et à la sécurité des aménagements.

## **Quelques constats liés aux espaces extérieurs et aux bâtiments :**

- Les commerces de proximité sont peu présents étant donné le type d'aménagement urbain de la ville de Laval.
- La Ville de Laval a implanté en 1986 un comité consultatif conjoint sur l'accessibilité qui a pour mandat d'orienter et de prioriser les actions municipales en vue de rendre accessibles l'ensemble des immeubles et lieux publics.

## **Quelques besoins des aînés lavallois concernant les espaces extérieurs et les bâtiments :**

- Des trottoirs et des bordures de trottoirs adaptés (en bon état, lisses, d'une bonne hauteur, suffisamment larges, adaptés aux chaises roulantes, etc.);
- Des traverses piétonnières adaptées (temps de passage allongé, présence à chaque intersection, etc.);
- Une meilleure accessibilité des lieux et ressources fréquentés par les aînés (ascenseurs, rampes d'accès, présence de sièges/bancs, etc.);
- Des activités et services offerts à proximité des milieux de vie (accessibles à pied).

## CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT BÂTI

### Axe : espaces extérieurs et bâtiments

Les critères de la démarche MADA touchent à l'aménagement urbain, à l'accessibilité et à la sécurité.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires *
<p><b>Accessibilité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• par l'entretien des infrastructures existantes</li> <li>• par le développement d'infrastructures routières adaptées</li> <li>• par l'amélioration du sentiment de sécurité</li> </ul>	<p>Mettre en œuvre le Plan de mobilité active, qui vise notamment à adapter l'environnement urbain aux besoins d'une population vieillissante et incite à prendre en considération les besoins des personnes à mobilité réduite, et ce, en travaillant en concertation avec les organismes représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles et en appliquant les normes d'aménagement qui facilitent l'accessibilité universelle du domaine public.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>DRSP de l'Agence Organismes communautaires Ville de Laval : Urbanisme</p>
	<p>Aménager l'espace public (rues, trottoirs, traverses piétonnes, pistes cyclables, etc.) de façon sécuritaire, conformément aux orientations de la politique <i>ÉvoluCité</i> de la Ville de Laval.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>DRSP de l'Agence Ville de Laval : Ingénierie</p>
	<p>Déneiger la voie publique de façon plus efficace et plus ciblée.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>Ville de Laval : Travaux publics</p>
	<p>Favoriser l'aménagement de trottoirs, de bandes piétonnes et de bordures de protection.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>DRSP de l'Agence Ville de Laval : Ingénierie</p>
	<p>Mettre en œuvre un programme de surveillance dans les parcs.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>Ville de Laval : VCC, Police</p>
	<p>Favoriser l'intégration des aides à la mobilité motorisées (triporteurs, quadriporteurs, fauteuils roulants motorisés) sur la voie publique.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2015</p>	<p>DRSP de l'Agence Gouvernement du Québec Ville de Laval : Urbanisme, Police</p>

\* Voir le lexique à la page 34.

## CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT BÂTI

### Axe : espaces extérieurs et bâtiments

Les critères de la démarche MADA touchent à l'aménagement urbain, à l'accessibilité et à la sécurité.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires
	<p>Éliminer les îlots de virage à droite. Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Créer des îlots de refuge pour les piétons au centre des boulevards de grande emprise, lorsque possible. Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Continuer l'installation de feux à décompte numérique pour piétons. Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>Ville de Laval : Urbanisme, Ingénierie</p> <p>Ville de Laval : Urbanisme, Ingénierie</p> <p>Ville de Laval : Ingénierie</p>
<p><b>Accessibilité des lieux et des ressources fréquentés par les aînés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• publics</li><li>• privés</li><li>• commerciaux</li></ul>	<p>Faire la promotion des normes d'accessibilité du règlement de construction municipal. Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>Ville de Laval : VCC, Urbanisme</p>
<p><b>Activités de revitalisation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dans les pôles de développement ciblés</li></ul>	<p>Tenir compte des principes d'accessibilité lors de l'élaboration de règlements municipaux. Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Favoriser les déplacements sécuritaires dans les secteurs de revitalisation urbaine intégrée (RUI) par diverses actions spécifiques à chacune des RUI. Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Planifier en priorité le développement des secteurs-clés de la ville, tels les secteurs visés par les programmes particuliers d'urbanisme (PPU) et le <i>Transit Oriented Development</i> (TOD, ou développement axé sur le transport en commun), les corridors majeurs de transport en commun et les secteurs adjacents aux stations de métro projetées et aux gares de train, en favorisant l'intégration d'aménagements pour les personnes à mobilité réduite. Échéancier d'évaluation : 2015</p>	<p>Ville de Laval : Contentieux</p> <p>DRSP de l'Agence Ville de Laval : VCC, Ingénierie</p> <p>DRSP de l'Agence Ville de Laval : Urbanisme</p>

# Environnement bâti : transport

Les critères de la démarche MADA relatifs au transport touchent principalement au soutien à une mobilité accrue des aînés par l'accès aux différents modes de transport.

## Quelques constats et tendances liés au transport :

- Les services de transport en commun traditionnels (autobus, métro) sont davantage développés dans les secteurs où l'on trouve une concentration d'aînés, c'est-à-dire dans les quartiers sud de Laval.
- Les services de transport adapté sont utilisés en majorité par des aînés (62 % en 2010). L'achalandage croissant de ces services devrait se poursuivre avec le vieillissement de la population.
- La Ville de Laval, à travers son Plan de mobilité durable (2011), prévoit une mesure afin d'adapter l'environnement urbain aux besoins d'une population vieillissante.

## Quelques besoins des aînés lavallois concernant le transport :

- Une offre de transport adaptée aux grands aînés (80 ans et plus);
- Le développement d'options autres que le transport automobile;
- Un transport en commun répondant à des exigences plus importantes, et l'adaptation aux besoins des aînés du réseau d'autobus et de taxi;
- Une meilleure réponse aux besoins grandissants et de plus en plus diversifiés des personnes à mobilité réduite;
- Le développement de l'offre de réseaux de conducteurs bénévoles et de covoiturage;
- De l'information concernant l'offre de services de transport.

## CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT BÂTI

### Axe : transport

Les critères MADA touchent au soutien à une mobilité accrue des aînés par le biais de l'accessibilité des différents modes de transport.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires
<p>Déplacement : transport en commun répondant à des exigences plus importantes, et adaptation du réseau d'autobus et de taxis aux besoins des aînés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• services d'accompagnement et de transport offerts à tous les aînés, y compris à ceux qui ne sont pas en perte d'autonomie</li><li>• déplacement pour se rendre à des rendez-vous</li><li>• développement de l'offre de réseaux de conducteurs bénévoles et de covoiturage</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• offre de transport adaptée aux grands aînés (80 ans et plus)</li><li>• développement d'options autres que le transport automobile</li></ul>	<p>Améliorer la connaissance de la STL des besoins des aînés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• effectuer des sondages;</li><li>• examiner les plaintes et commentaires provenant des aînés;</li><li>• resserrer les liens avec les associations de personnes âgées;</li><li>• assurer la présence de la STL lors d'événements susceptibles d'attirer des personnes âgées (ex. : kiosques d'information).</li></ul> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Mettre en place un système de « crédit taxi ».</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2015</p> <p>Élaborer un plan de développement du service s'adressant spécialement aux personnes âgées et de la desserte des résidences pour aînés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• valider les tracés et les arrêts actuels des lignes desservant des résidences pour aînés;</li><li>• examiner la possibilité de desservir davantage de résidences pour aînés;</li><li>• évaluer l'horaire des opérations;</li><li>• évaluer la possibilité d'inclure ces services dans le service planifié.</li></ul> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>CSSS de Laval DRSP de l'Agence Gouvernements Organismes communautaires STL Ville de Laval</p>

## CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT BÂTI

### Axe : transport

Les critères MADA touchent au soutien à une mobilité accrue des aînés par le biais de l'accessibilité des différents modes de transport.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires
Meilleure réponse aux besoins grandissants et de plus en plus diversifiés des personnes à mobilité réduite	<p>Soutenir les organismes qui offrent du transport (ex. : faciliter l'accès aux stationnements).</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Poursuivre la mise en œuvre du Plan de développement de l'accessibilité du transport en commun :</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• développer l'outil d'accompagnement « STL compagnon » pour les usagers présentant des besoins particuliers d'aide à l'utilisation du transport en commun régulier.</li></ul> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ajouter de nouvelles lignes accessibles aux personnes en fauteuil roulant aux deux lignes qui sont actuellement en service.</li></ul> <p>Échéancier d'évaluation : 2015</p>	<p>CBML CSSS de Laval Organismes communautaires STL</p> <p>STL</p>
<p>Transports accessibles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• coût peu élevé</li><li>• information disponible</li><li>• accessibilité physique</li></ul>	<p>Analyser les options suivantes : taxis communautaires, minibus, circuits en tricycle, covoiturage.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Bonifier la section « Zone aînés » lors de la refonte du site Web de la STL.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>CBML DRSP de l'Agence STL</p> <p>STL</p>

# Environnement bâti : habitat

Les critères de la démarche MADA relatifs à l'habitat concernent principalement le domicile et les milieux de vie.

## Principaux constats et tendances liés à l'habitat :

- Le tissu urbain lavallois est peu dense. L'aménagement de la ville est conçu sur le modèle de la banlieue, et la propriété est le mode d'occupation du territoire privilégié.
- Parmi les Lavallois âgés de 65 ans et plus, 64 % sont propriétaires.
- Les résidences pour aînés sont principalement concentrées dans la portion centre-sud de Laval ainsi que dans le vieux quartier Sainte-Rose.
- Certaines études mettent en doute les avantages des tours d'habitation pour les personnes âgées. Elles questionnent l'impact des tours sur l'intégration des aînés dans la vie de quartier et leurs interactions intergénérationnelles.

## Principaux besoins des aînés lavallois concernant l'habitat :

- De l'hébergement collectif social;
- L'adaptation des domiciles afin de favoriser l'accessibilité et la sécurité des lieux;
- Le développement de l'intervention en soutien communautaire au sein des complexes de logement social;
- Des activités intergénérationnelles récurrentes en hébergement collectif;
- Le développement de l'offre d'animation et d'activités sportives, ludiques, sociales, artistiques et récréatives dans les milieux de vie collectifs;
- Une offre d'animation qui corresponde davantage aux besoins et intérêts des aînés;
- La présence de conseillers en animation et d'une relève bénévole au sein des comités d'animation, et un aménagement approprié des locaux dédiés à l'animation;
- Une offre de milieux de vie diversifiée (continuum d'hébergement, développement de ressources de proximité, etc.)





# Environnement social : participation sociale

**Les critères de la démarche MADA relatifs à la participation sociale concernent principalement la vie sociale et récréative ainsi que l'emploi.**

## **Principaux constats et tendances liés à la participation sociale :**

Vie sociale et récréative :

- De nombreux organismes et associations offrent une large gamme d'activités et de services destinés aux aînés.
- Les résidants en hébergement collectif privé bénéficient d'une offre de loisirs variable.

Emploi :

- La poursuite d'activités professionnelles est un phénomène particulièrement présent sur le territoire.

## **Principaux besoins des aînés lavallois concernant la participation sociale :**

Vie sociale et récréative :

- La diminution de l'isolement par le biais de rencontres, d'activités et d'échanges ;
- L'accès à de l'information concernant le loisir;
- Des activités et services de loisir à proximité des milieux de vie ou à l'intérieur de ceux-ci (HLM, résidences, etc.);
- Des activités adaptées à l'âge, aux capacités physiques et aux intérêts de chacun;
- Des activités et services à prix abordable;
- Des activités physiques et sportives pouvant être pratiquées dans un contexte non compétitif.

Emploi :

- La poursuite d'activités professionnelles (report de la retraite, allongement de la préretraite).

## CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT SOCIAL

### Axe : participation sociale

Vie sociale et récréative / Emploi

Les critères MADA concernent la vie sociale et récréative ainsi que l'emploi.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires
<b>Offre élargie d'activités :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• à proximité</li><li>• adaptées</li><li>• accessibles</li><li>• intéressantes</li><li>• variées</li><li>• structurées</li><li>• externes (encadrées)</li></ul>	<p>Assurer des services de proximité dans tous les secteurs de la ville de Laval (BML). Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Effectuer l'inventaire de l'offre d'activités. Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Faire la promotion des activités offertes. Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Faire la promotion de la démarche MADA. Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Mettre de l'animation en place près des nouveaux appareils d'exercice extérieurs. Échéancier d'évaluation : 2015</p> <p>Créer un guichet centralisé et unique pour les activités offertes. Échéancier d'évaluation : 2015</p>	<p>CSSS de Laval DRSP de l'Agence Organismes communautaires TRCAL Ville de Laval : VCC</p>
<b>Poursuite des activités professionnelles (report de la retraite, allongement de la préretraite)</b>	<p>Promouvoir auprès des entreprises les ressources humaines disponibles pour la poursuite d'activités professionnelles.</p> <p>Créer un guichet centralisé et unique pour les emplois offerts. Échéancier d'évaluation : 2015</p>	<p>CCIL Commissions scolaires Emploi Québec Organismes communautaires Ville de Laval</p>

# Environnement social : respect et inclusion sociale

**Les critères de la démarche MADA relatifs au respect et à l'inclusion sociale touchent principalement à la reconnaissance de la contribution sociale des aînés, à la défense de leurs droits et aux activités intergénérationnelles.**

## **Principaux constats et tendances liés au respect et à l'inclusion sociale :**

- La Politique familiale de Laval (2007) reconnaît le rôle social que jouent les aînés, entre autres le partage de leurs connaissances et le soutien qu'ils apportent aux générations suivantes.
- À Laval, la Direction de santé publique soutient les recommandations qui se dégagent de la consultation publique, soit la mise en valeur des aînés et de leur contribution à la société.
- Le milieu lavallois offre plusieurs activités visant à reconnaître le rôle des aînés et leur apport à la vie collective (Semaine lavalloise des aînés, campagnes de sensibilisation, conférences, etc.).
- Différentes actions en lien avec la défense des droits des personnes âgées sont réalisées sur le territoire lavallois.

## **Principaux besoins des aînés lavallois concernant le respect et l'inclusion sociale :**

- La valorisation du rôle des aînés, de leur contribution et de leur apport à la société;
- La reconnaissance du travail des aînés;
- La valorisation de l'expertise et de l'expérience professionnelle des aînés;
- La prévention des abus;
- Des activités intergénérationnelles récurrentes en hébergement collectif.

## CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT SOCIAL

### Axe : respect et inclusion sociale

Les critères MADA concernent le bénévolat, la vie associative et la démocratie.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires
<p>Prévention des abus</p> <p>Continuum de services</p>	<p>Utiliser divers moyens de sensibilisation (séances d'information, dépliants, etc.).</p> <p>Participer au continuum de services et à son développement (prévention, repérage, intervention et suivi).</p> <p>Assurer la formation des intervenants institutionnels et communautaires.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>CLAVA et organismes membres (police communautaire, Urgence sociale, CSSS Laval, AQDR, DIRA, FADOQ, etc.)</p> <p>Institutions financières</p> <p>Organismes communautaires</p> <p>Etc.</p>
<p>Valorisation de la contribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au travail</li> <li>• dans l'action bénévole</li> <li>• dans la communauté</li> </ul>	<p>Établir des occasions de mentorat.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2015</p> <p>Mettre sur pied des activités de reconnaissance (Bâtisseurs).</p> <p>Partager les bonnes pratiques.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Reconnaissance (Prix Hosia – Hommage aux bénévoles)</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Augmenter la promotion (Semaine lavalloise des aînés, journée grands-parents, etc.).</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Proposer des activités de quartier, de petits regroupements et des activités conjointes (la communauté dans les résidences pour personnes âgées et vice-versa), pour augmenter le sentiment de reconnaissance et l'implication des aînés.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2015</p> <p>Défi Travail 50 +</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2015</p>	<p>CCIL</p> <p>Commissions scolaires</p> <p>Emploi Québec</p> <p>Organismes communautaires</p> <p>Ville de Laval</p> <p>Ville de Laval : VCC</p> <p>Ville de Laval : Communications, VCC</p> <p>Ville de Laval : BML</p> <p>FADOQ</p>

# Environnement social : engagement social et citoyen

**Les critères de la démarche MADA relatifs à l'engagement social et citoyen concernent principalement le bénévolat et la vie associative et démocratique.**

## **Principaux constats et tendances liés à l'engagement social et citoyen :**

- Les personnes âgées de 65 ans et plus constituent une ressource importante en matière de bénévolat à Laval.
- Les différentes générations d'aînés, notamment les baby-boomers, ont des motivations et des besoins qui divergent.
- Certaines études au Québec démontrent un essoufflement des bénévoles et une difficulté de renouveler les effectifs.

## **Principaux besoins des aînés lavallois concernant l'engagement social et citoyen :**

- Des occasions de bénévolat et de mentorat mettant à profit les compétences et l'expertise des aînés;
- Un sentiment d'être reconnu, utile et valorisé;
- Des occasions de socialisation, d'échange, de diminution de la solitude;
- Des possibilités d'implication à même les milieux de vie ou à proximité.

## CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT SOCIAL

### Axe : engagement social et citoyen

Les critères MADA concernent le bénévolat, la vie associative et la démocratie.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires
<p><b>Occasions d'engagement social (idéalement de proximité) notamment pour briser l'isolement par :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• le mentorat</li><li>• le bénévolat</li><li>• les pratiques intergénérationnelles</li><li>• la participation citoyenne</li></ul>	<p>Pratiquer une gestion responsable des bénévoles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• promotion de l'offre;</li><li>• remboursement des frais de déplacement;</li><li>• recrutement ciblé;</li><li>• prise en compte de la proximité;</li><li>• respect des champs d'intérêt;</li><li>• respect des personnes;</li><li>• accompagnement des organismes;</li><li>• accueil et accompagnement des bénévoles.</li></ul> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Poursuivre les activités d'hommage aux bénévoles et aux organismes (ville, province, pays).</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Faire réaliser une étude sur le bénévolat pour et par les aînés.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Assurer le transfert des connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• mentorat par emplois occupés;</li><li>• aide aux devoirs;</li><li>• activités en milieu scolaire.</li></ul> <p>Échéancier d'évaluation : 2015</p>	<p>Academos CBML CCIL Commissions scolaires CSSS de Laval Entreprises Forum jeunesse Gouvernements Ordres professionnels Organismes communautaires Résidences privées TRCAL Ville de Laval : BML</p>

# Environnement social : communication et information

**Les critères de la démarche MADA relatifs à la communication et à l'information concernent principalement l'accès à l'information.**

## **Principaux constats et tendances liés à la communication et à l'information :**

- Les capacités limitées des aînés en matière de littératie peuvent avoir des impacts importants sur les moyens de leur transmettre de l'information.
- Certains modes de communication ont été adaptés à Laval de façon à être plus facilement accessibles aux personnes âgées.

## **Principaux besoins des aînés lavallois concernant la communication et l'information :**

- Des modes de communication diversifiés;
- L'accès à une information centralisée, complète et à jour (guichet unique);
- Une initiation aux nouvelles technologies de l'information;
- Un accès plus rapide à des services sociaux et de santé de première ligne en langue anglaise;
- L'accès à de l'information à propos:
  - › des services d'aide disponibles;
  - › des formes d'implication (bénévolat) offertes;
  - › du loisir (activités, lieux de pratique, etc.);
  - › de l'ensemble de l'offre de transport (collectif, adapté, alternatif, etc.).

## CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT SOCIAL

### Axe : communication et information

Les critères MADA concernent le bénévolat, la vie associative et la démocratie.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires
<p><b>Accès à une information centralisée, complète, à jour, pertinente et utile concernant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• les services d'aide</li><li>• les formes d'implication possibles</li><li>• les activités de loisir</li><li>• l'offre de transport</li></ul> <p><b>Possibilité d'obtenir de l'information par différents modes de communication :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• téléphone</li><li>• Internet</li><li>• journaux</li><li>• etc.</li></ul> <p><b>Diffusion de l'information mieux développée, adaptée et consolidée</b></p>	<p>Offrir un soutien pour les bottins d'informations existants.</p> <p>Mettre en place différents modes de diffusion : appels automatisés, messages texte, panneaux interactifs, ligne téléphonique et site Internet centralisés (211), etc.</p> <p>Créer un réseau entre les organismes.</p> <p>Élargir le mandat des grandes corporations lavalloises dans la diffusion de l'information aux citoyens.</p> <p>Offrir un champ « Aînés » dans le portail municipal.</p> <p>Ajouter une section ou une chronique « Aînés » au <i>Vivre à Laval</i>.</p> <p>Accessibilité (311)</p> <p>Grossir les caractères des publications.</p> <p>Viser les enfants des aînés.</p> <p>Utiliser d'autres moyens de communication.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>Commissions scolaires CSSS de Laval DRSP de l'Agence Organismes communautaires Ville de Laval : VCC (bibliothèques), Communications</p>

# Environnement social : soutien communautaire et services de santé

**Les critères de la démarche MADA relatifs au soutien communautaire et aux services de santé touchent principalement à l'offre de services en matière de soutien à domicile, de services communautaires et de services de santé, et à l'accessibilité de cette offre.**

## **Quelques constats et tendances liés au soutien communautaire et aux services de santé :**

- Les ressources d'aide et d'accompagnement dédiées aux aînés sur le territoire lavallois proviennent des secteurs communautaire et institutionnel. La gamme des services comprend principalement de l'aide matérielle, alimentaire, domestique et psychosociale.
- D'ici 2015, l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval projette une augmentation de 10 % des heures offertes en services à domicile de longue durée. De plus, une réflexion sur l'offre de services en soutien à domicile des personnes, dont celles présentant des besoins multiples et requérant une forte intensité de services, fait partie des priorités ciblées.
- Des services d'aide et d'assistance en cas d'urgence (nationaux et régionaux) sont disponibles, et différentes actions visant la prévention des abus chez les aînés sont mises en œuvre sur le territoire.
- Quelques secteurs de Laval peuvent être considérés comme faiblement desservis en ce qui concerne l'offre alimentaire, soit : Sainte-Rose, Saint-François, Pont-Viau, Laval-des-Rapides et Laval-Ouest.
- Environ 1 300 personnes âgées bénéficient du service des popotes roulantes de Laval.
- Les aînés occupent souvent le rôle de proches aidants.

**Quelques besoins des aînés lavallois concernant le soutien communautaire et les services de santé :**

**Santé :**

- Un accès facilité aux soins de santé, principalement aux soins médicaux de première ligne (médecin de famille);
- Des soins et services adaptés aux personnes vivant seules et en situation de vulnérabilité;
- Un meilleur accès aux services spécialisés pour les problèmes d'alimentation;
- Une meilleure sécurité alimentaire;
- Un soutien accru en santé mentale.

**Soutien psychosocial :**

- Des actions dans le domaine de la prévention du suicide;
- Une lutte accrue à l'isolement et à l'exclusion des aînés;
- Le respect des choix des aînés (ex. : hébergement, mourir dans la dignité, etc.).

**Soutien à domicile :**

- Un soutien pour les personnes en perte légère d'autonomie;
- Des services de soutien léger dans les logements sociaux;
- Une meilleure desserte de certains secteurs par le soutien à domicile;
- L'accès à de l'information à propos des services d'aide disponibles;
- De l'aide pour les activités de la vie domestique.



## CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT SOCIAL

### Axe : soutien communautaire et services de santé

Les critères MADA touchent à l'offre de services accessibles en matière de soutien à domicile, de services communautaires et de services de santé.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires
<p><b>Offre de services accrue et adaptée pour répondre aux besoins des aînés sur l'ensemble du territoire lavallois :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• facilitation de l'accès :           <ul style="list-style-type: none"> <li>• aux services médicaux et sociaux de première ligne (médecins de famille, professionnels de la santé)</li> <li>• aux lits de courte durée en milieu hospitalier, et à l'équipe de gériatrie et de psychogériatrie (PRAG/ Programme régional ambulatoire gériatrique), tant à domicile qu'en CH</li> </ul> </li> </ul>	<p>Mettre en place le GACO (Guichet d'accès pour la clientèle orpheline). Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Mettre en place un guichet universel/ guichet SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées). Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Optimiser le continuum de services pour les clientèles vulnérables. Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>CSSS de Laval GMF</p> <p>CSSS de Laval</p> <p>DRMG GMF Info-santé</p>
<p><b>Diminution des délais d'attente pour accéder aux services de soutien à domicile et aux centres de jour</b></p>	<p>Améliorer les liens entre le soutien à domicile (SAD) et les médecins pour faciliter la prise en charge par un médecin de la clientèle vulnérable. Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Établir de nouvelles stratégies pour assurer la prise en charge et le soutien de la clientèle vulnérable. Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Suivre les orientations ministérielles (Mourir dans la dignité, etc.). Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Optimiser le continuum de services. Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Augmenter l'intensité des services au soutien à domicile. Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>ASSSL DRMG</p> <p>CSSS de Laval</p> <p>CSSS de Laval DRSP de l'Agence</p> <p>CSSS de Laval</p>

## CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT SOCIAL

### Axe : soutien communautaire et services de santé

Les critères MADA touchent à l'offre de services accessibles en matière de soutien à domicile, de services communautaires et de services de santé.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires
<p><b>Repérage efficace des clientèles vulnérables et direction vers les ressources appropriées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour les personnes atteintes de maladies dégénératives ou mentales</li> <li>• pour les personnes susceptibles de vivre de l'insécurité alimentaire</li> <li>• pour les personnes susceptibles de bénéficier de programmes en promotion-prévention :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• deuil et épreuves</li> <li>• maltraitance</li> <li>• isolement</li> <li>• autres</li> </ul> </li> </ul>	<p>Mettre en place, avec les partenaires, un comité chargé de revoir les mécanismes actuels de repérage et de proposer de nouvelles modalités.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Mettre en place des personnes-ressources dédiées aux personnes fragilisées, résidant dans des tours d'habitation ou des logements sociaux.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p> <p>Réviser l'offre de services en promotion-prévention du regroupement de la clientèle âgée.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>CSSS de Laval DRSP de l'Agence OMH Organismes communautaires Ville de Laval</p> <p>Organismes communautaires Ville de Laval</p> <p>DRSP de l'Agence CSSS de Laval</p>
<p><b>Aide aux activités domestiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tâches ménagères quotidiennes</li> <li>• préparation de repas</li> <li>• soins personnels</li> <li>• déplacements dans la maison</li> </ul> <p><b>Services de soutien léger dans les logements sociaux</b></p>	<p>Participer à l'analyse des besoins.</p> <p>Échéancier d'évaluation : 2014</p>	<p>Organismes communautaires CSSS de Laval OMH Ville de Laval</p>





# Lexique des abréviations et des acronymes

**AQDR** : Association québécoise de défense des droits des retraités et préretraités

**CBML** : Centre de bénévolat – Moisson Laval

**CCIL** : Chambre de commerce et d'industrie de Laval

**CLAVA** : Comité lavallois en abus et violence envers les aînés

**Commissions scolaires** : Commission scolaire de Laval et Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier

**CRÉ** : Conférence régionale des élus de Laval

**CSSS de Laval** : Centre de santé et de services sociaux de Laval

**DRMG** : Département régional des médecins généralistes

**DRSP de l'Agence** : Direction régionale de la santé publique

**FADOQ** : Fédération de l'âge d'or du Québec

**GMF** : Groupes de médecine de famille

**OMH** : Office municipal d'habitation de Laval

**SHQ** : Société d'habitation du Québec

**STL** : Société de transport de Laval

**TRCAL** : Table régionale de concertation des aînés de Laval

## **Ville de Laval :**

**BML** : Bureaux municipaux lavallois

**Communications** : Service des communications

**Ingénierie** : Service de l'ingénierie

**Police** : Service de police

**Travaux publics** : Service des travaux publics

**Urbanisme** : Service de l'urbanisme

**VCC** : Service de la vie communautaire et de la culture

## Remerciements

La Ville de Laval remercie les membres du comité des partenaires MADA pour leur participation à l'élaboration de ce plan d'action.

### **Coordination de la rédaction du plan d'action**

Service de la vie communautaire et de la culture

### **Conception graphique et infographie**

Service des communications

### **Révision linguistique**

Edith Sans Cartier

### **Consultation Web du document**

Ce plan d'action est disponible en ligne sur le site Internet de la Ville de Laval : [www.laval.ca](http://www.laval.ca)

### **Dépôts légaux**

ISBN document imprimé : 978-2-923478-92-0

ISBN document sur le Web : 978-2-923478-93-7

Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada

© Ville de Laval, janvier 2014

Renseignements

Téléphone : 450 978-8000

Courriel : [info@ville.laval.qc.ca](mailto:info@ville.laval.qc.ca)



En partenariat avec :

