



COMPTES RENDUS DE CONSULTATION PUBLIQUE

**Rendez-vous annuel
Municipalité amie des aînés (MADA)**

Octobre 2017

Table des matières

1. Contexte.....	3
2. Faits saillants.....	4
3. Résultats par atelier	6
Thème 1 : Aménagement et adaptation de l'environnement et des milieux de vie	6
Thème 2 : Soutien communautaire et social	8
Thème 3 : Participation et engagement social	11

1. Contexte

Le 27 octobre 2017 s'est tenue la quatrième édition du Rendez-vous MADA (Municipalité amie des aînés). Cette rencontre se voulait un moment privilégié pour échanger sur les activités et les initiatives MADA, qui visent à adapter les milieux de vie aux réalités des aînés pour leur permettre de vieillir tout en restant actifs dans leur communauté.

Après une présentation des bons coups de l'année 2017 et d'un aperçu du bilan des réalisations 2017, les participants ont été invités à amorcer une réflexion sur l'identification des priorités en prévision de l'élaboration du prochain plan d'action MADA.

À la suite d'une présentation des grands enjeux actuels, les participants ont échangé en atelier sur l'un des thèmes suivants :

- Aménagement et adaptation de l'environnement et des milieux de vie;
- Soutien communautaire et social;
- Participation et engagement social.

Selon le thème choisi, les participants étaient invités à répondre à ces trois questions :

1. **ENJEUX** : En lien avec votre thème, sur quels enjeux faut-il agir en priorité pour atteindre une véritable Municipalité amie des aînés?
Ex. : Pour devenir une véritable MADA, il faut agir en priorité sur...
2. **CIBLES** : Quelles cibles prioritaires souhaitons-nous atteindre dans trois ans?
Ex. : Dans trois ans, nous souhaiterions avoir atteint ceci ou réalisé cela...
3. **ACTIONS** : Quelles actions devrions-nous mettre en place pour atteindre ces cibles?
Ex. : Pour atteindre cette cible, nous devons mettre en place ces actions...

Le compte rendu présente les faits saillants issus de l'ensemble des ateliers, ainsi que les résultats pour chacun des groupes.

2. Faits saillants

Plusieurs priorités se dégagent des ateliers de discussion.

- **Développer une plus grande collaboration entre les différents acteurs impliqués auprès des personnes âgées.**

Que ce soit par le partage d'informations, le référencement entre les organismes et le Centre intégré de santé et services sociaux (CISSS), la mise en place de réseau de services complémentaires, il y a un consensus fort auprès des participants afin de briser les silos. Plusieurs participants se sont prononcés sur l'importance de développer le partenariat et la communication pour favoriser une meilleure utilisation des ressources. Il est souhaité également de développer une plus grande collaboration entre le milieu communautaire et le réseau de la santé pour développer un meilleur continuum de services et le soutien aux proches aidants.

- **Améliorer les moyens de communication afin de joindre davantage les aînés.**

Il s'agit d'un enjeu majeur identifié dans plusieurs groupes. Différentes formes sont proposées : stratégies diverses de communication, bottin des organismes, offre d'activités en différentes langues, services d'interprètes.

- **La mise en place d'activités intergénérationnelles et multiculturelles.**

Une offre de services et d'activités intergénérationnelles et multiculturelles, ainsi que des lieux d'échanges intergénérationnels et multiculturels ont été identifiés par plusieurs groupes comme une priorité. Cette offre devrait également être diversifiée et accessible pour tous – physiquement, socialement et monétairement –, dans tous les quartiers.

- **Encourager et multiplier les occasions d'engagement social et citoyen pour les aînés.**

Cela peut prendre différentes formes. Pour certains, il s'agit d'un comité de milieu de vie dans les résidences privées pour personnes âgées. Pour d'autres, il consiste à multiplier les stratégies afin de joindre les personnes âgées pour les informer des activités et favoriser leur participation.

- **Favoriser les déplacements des aînés, que ce soit en transport collectif, individuel, actif ou adapté.**

L'offre de services et d'infrastructures doit être améliorée en prenant en considération l'accessibilité vers et à l'intérieur des quartiers. De plus, des activités de sensibilisation auprès des aînés sur la conduite sécuritaire ou encore sur les solutions pour remplacer l'automobile individuelle devraient être envisagées.

- **Qualité et accessibilité des logements et de leur milieu de vie.**

L'amélioration des milieux de vie à proximité (activités et services) ou encore au sein même des logements est visée. De plus, la qualité des logements est souhaitée.

- **Favoriser le maintien à domicile en soutenant les proches aidants.**

Il faut veiller à ce que les aînés puissent demeurer le plus longtemps dans leur domicile, et ce, de manière sécuritaire. Pour ce faire, un soutien accru aux proches aidants doit être une priorité.

- **Le maintien en emploi et la poursuite de la vie professionnelle.**

Que ce soit par la création d'une certification « entreprise amie des aînés », ou de politiques de conciliation travail-famille ou emploi-retraite, la vie professionnelle est une dimension importante pour des aînés.

La prochaine section présente les résultats détaillés de chacun des groupes de discussion.

3. Résultats par atelier

Thème 1 : Aménagement et adaptation de l'environnement et des milieux de vie

Équipe 1

Enjeu 1 : Les déplacements des aînés, que ce soit en transport collectif, individuel, actif ou adapté.

Cible 1 : Une meilleure offre de services du **transport adapté** (plus de flexibilité).

- Action 1 : Offrir plus de véhicules adaptés.
- Action 2 : Offrir une meilleure couverture (horaires + territoire).
- Action 3 : Simplifier la procédure de demande (actuellement, il faut réserver 48 h à l'avance).
- Action 4 : Réviser les règles d'admissibilité (actuellement, il faut avoir un justificatif rempli par un médecin).

Cible 2 : Une **sensibilisation des aînés sur l'autonomie** dans leurs déplacements (éducation sur la conduite sécuritaire et, le cas échéant, sur les solutions pour remplacer l'automobile individuelle).

- Action 1 : Informer et sensibiliser les aînés sur la conduite sécuritaire par une campagne éducative (révision du Code de la sécurité routière + les bonnes façons de faire dans les déplacements piétons, ex. : les voies centrales d'autobus). Ces actions pourraient être portées par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), le Service de police et la Société de transport de Laval (STL).

Cible 3 : Une meilleure **accessibilité vers et dans les quartiers** (planification en amont des quartiers en fonction du transport actif et collectif).

- Action 1 : Augmenter la fréquence de passage de bus.
- Action 2 : Augmenter le nombre de lignes et d'arrêts de bus adaptés.
- Action 3 : Augmenter les lignes résidentielles en dehors des heures creuses. Ces actions pourraient être portées par la STL et des organismes communautaires.
- Action 4 : Former les chauffeurs de transport collectif et adapté sur les déplacements sécuritaires.
- Action 5 : Aménager et entretenir les quartiers pour favoriser les déplacements actifs (déneigement des trottoirs pour se rendre aux arrêts de bus, supports à vélos, feux sonores, révision de la collecte de déchets pour ne plus gêner les trottoirs).

Équipe 2

Enjeu : Qualité et accessibilité des logements et de leur milieu de vie.

Cible 1 : Améliorer les **liens et les collaborations avec le CISSS** dans l'identification des besoins et les suivis avec les personnes âgées.

- Action 1 : Collaborer avec le CISSS de Laval et les organismes représentant les aînés sur les problématiques touchant les personnes âgées.
- Action 2 : Identification des aînés ayant des besoins particuliers en collaboration avec leur médecin de famille et les travailleurs sociaux.
- Action 3 : Évaluer la possibilité d'intégrer des bénévoles afin de faire une vigie et de soutenir le système dans l'identification des aînés vulnérables.

Cible 2 : Améliorer les **milieux de vie à proximité des logements**.

- Action 1 : Favoriser la proximité, la mixité fonctionnelle et la mixité sociale en ajustant la réglementation et en mettant en place des programmes particuliers d'urbanisme (PPU) en lien avec le schéma d'aménagement.
- Action 2 : Aménager des endroits intergénérationnels à proximité des logements et à échelle humaine.
- Action 3 : Aménager des trottoirs afin de faciliter la mobilité des aînés.
- Action 4 : Déployer une offre de services au sein même des habitations collectives ainsi qu'à proximité des logements, dans une perspective de quartier à échelle humaine.

Cible 3 : Augmenter la **qualité des logements** en haussant les exigences et en s'assurant du respect des normes.

- Action 1 : Concours d'architecture pour les nouvelles constructions, incluant une consultation auprès des aînés afin d'avoir leurs opinions, en étant plus audacieux dans l'aménagement des logements.
- Action 2 : Bonifier l'offre d'activités dans les résidences et à proximité de celles-ci, par l'implication de partenaires.
- Action 3 : S'assurer de l'accessibilité des logements pour les gens à faible revenu.
- Action 4 : S'assurer du respect des exigences quant à la sécurité et la salubrité des logements (en lien avec la politique d'habitation).

Thème 2 : Soutien communautaire et social

Équipe 1

Enjeu 1 : Favoriser le maintien à domicile en soutenant les proches aidants.

Enjeu 2 : Développer une plus grande collaboration entre les organismes communautaires et le CISSS.

Cible 1 : Faire connaître et promouvoir davantage la **diversité des visages et des réalités des aînés** dans le but de tous les joindre.

Cible 2 : Développer un **continuum de services** pour les proches aidants.

Cible 3 : Démystifier la **notion de proche aidant** et mettre en lumière les différentes formes et visages que peuvent avoir les proches aidants (notamment les moins conventionnels qui ne se considèrent pas ainsi).

- Action 1 : Informer davantage les personnes âgées des activités existantes, soit en diffusant les informations aux différentes générations ou en utilisant des tribunes d'activités pour faire circuler des informations.
- Action 2 : Améliorer le réseau d'information existant entre les organismes et le milieu institutionnel.
- Action 3 : Favoriser l'action bénévole afin d'offrir un répit à un proche aidant.
- Action 4 : Promouvoir et rendre visible les différents visages des proches aidants.

Autres enjeux ou éléments mentionnés lors des discussions :

- Briser l'isolement des individus;
- Favoriser l'inclusion sociale des aînés;
- Être attentif aux défis du maintien à domicile;
- Soutenir et veiller sur les proches aidants;
- Favoriser l'accès aux ressources et aux services de santé et de soins à domicile;
- Travailler sur les arrimages entre les organismes communautaires et le CISSS;
- Promouvoir la bientraitance des aînés dans le quotidien;
- Favoriser le bénévolat;
- Rendre explicite l'implicite : les relations humaines doivent être mises de l'avant;
- Le soutien aux proches aidants peut s'inscrire dans plusieurs volets favorisant un mieux-être des aînés, le développement de relations plus fortes entre le CISSS et les organismes du milieu, et le développement de relations intergénérationnelles;
- Étant donné la réalité multiculturelle de Laval, l'ensemble du milieu lavallois, institutionnel et communautaire doit tenir compte des difficultés d'accès aux services offerts à cause des différentes langues parlées et comprises.

Équipe 2

Enjeu : Développer le partenariat et la communication pour favoriser une meilleure utilisation des ressources et une plus grande collaboration, dans un souci de bien-être pour la clientèle âgée.

Cible 1 : Les **canaux de communication** appropriés sont connus et bien utilisés.

Cible 2 : Il n'y a pas de **liste d'attente** pour la clientèle qui veut des services.

Cible 3 : Les intervenants ne travaillent pas en **silo**.

Cible 4 : Il est facile d'avoir accès à de **l'information**, autant pour la clientèle que pour les intervenants. Les informations sont centralisées et coordonnées.

Cible 5 : Il y a une très grande quantité de bénévoles.

Cible 6 : Les organisations s'arriment pour contrer le **manque de financement**.

Cible 7 : **L'individu** est au centre des pratiques (et non l'organisme).

Cible 8 : Il y a un réflexe plus développé de **partage d'informations** quant aux dossiers des usagers.

Cible 9 : Les organismes se connaissent bien. Les organisations se font beaucoup de **références** entre elles pour le bien-être de la clientèle.

Cible 10 : Des **réseaux de services complémentaires** sont créés, où chaque organisme sait comment il peut contribuer (« les organismes ne vont pas seulement chercher, ils donnent aussi »).

- Action 1 : Que les acteurs du milieu travaillent ensemble pour avoir davantage d'impacts.
- Action 2 : Garder une certaine vigie quant à la Politique régionale de développement social (PRDS).
- Action 3 : Organiser des comités de travail pour concrétiser les idées et processus des concertations (coordonné par quelqu'un de l'externe, ex. : organisateur communautaire).
- Action 4 : Développer des lieux/points de service à même les structures existantes (ex. : un point de service d'un organisme dans les locaux d'un autre organisme).
- Action 5 : Faire un inventaire de tous les espaces disponibles pour mieux les maximiser.
- Action 6 : Créer une récurrence (trimestrielle) dans les rencontres de l'instance porteuse – la Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL) –, et avoir plus de rencontres où les décideurs, les gens du réseau de la santé et la Ville seraient aussi présents.
- Action 7 : Prendre exemple sur les autres régions pour élargir nos horizons.
- Action 8 : Garder une vue d'ensemble, mais considérer les spécificités de chaque secteur.
- Action 9 : Élargir le mandat de la TRCAL pour qu'elle crée des sous-comités de travail ayant comme mandat de produire des structures et de mettre en place « les grandes idées » (ex. : l'inventaire des lieux, la centralisation des informations, etc.).

Équipe 3

Enjeu 1 : Développer une plus grande collaboration entre le milieu communautaire et le réseau de la santé pour un meilleur continuum de services pour tous.

Cible 1 : Effectuer un **référencement** efficace entre le milieu communautaire et le CISSS de Laval, et ce, en brisant les silos.

- Action 1 : Identifier un ambassadeur par quartier qui connaît les ressources âgées (ex. : projet de la Société Alzheimer).
- Action 2 : Consolider et étendre les formations pour le repérage de la maltraitance, de l'isolement (programme existant).
- Action 3 : Effectuer un accompagnement personnalisé.
- Action 4 : Poursuivre l'implantation du 211 Laval.

Cible 2 : Assurer une meilleure **identification des besoins** des âgés, dans le respect et la complémentarité des ressources existantes.

- Action 1 : Effectuer une recension, un portrait des organismes œuvrant auprès des âgés, par quartier ou par bureaux municipaux lavallois (services de proximité).
- Action 2 : Augmenter le soutien financier aux organismes communautaires.

Enjeu 2 : Favoriser le maintien à domicile des âgés en soutenant les proches aidants et le réseau des popotes roulantes.

Cible 1 : Veiller à ce que les âgés puissent **demeurer le plus longtemps possible dans leur domicile** de manière sécuritaire.

- Action 1 : Effectuer un suivi personnalisé, soit par le biais de rencontres individuelles ou téléphoniques avec une personne-ressource (pour développer le lien de confiance).
- Action 2 : Développer des visites d'amitié adaptées aux âgés.

Cible 2 : Joindre la **communauté anglophone et les communautés culturelles** âgées de Laval.

- Action 1 : Veiller à ce que les intervenants des organismes âgés développent des liens de confiance avec la deuxième génération (soit les enfants) des communautés culturelles.
- Action 2 : Créer un bassin d'interprètes pour les organismes, et ce, par quartier (favorisant une « personnalisation des besoins »).

Thème 3 : Participation et engagement social

Équipe 1

Enjeu : Développer une offre d'activités diversifiée et accessible – physiquement, socialement et monétairement – dans tous les quartiers.

Cible : Un **bottin des organismes** (ressources) accessible.

- Action 1 : Compilation des différentes offres de services et la mise en commun des bottins internes existants. Cette action pourrait être portée par la TRCAL et la Ville de Laval.
- Action 2 : Diffusion d'information par la Télévision régionale de Laval (TVRL) (heures réservées à des organismes pour faire connaître leurs services ou de nouvelles initiatives).
- Action 3 : Courrier Laval accessible dans tous les quartiers.

Voici d'autres enjeux qui ont été nommés :

- Aller à la rencontre de la clientèle, aller la chercher;
- Encourager l'implication sociale avec des interactions;
- Favoriser le maintien en emploi et encourager la poursuite de la vie professionnelle et sociale (l'accent étant mis sur le maintien en emploi);
- Développer une offre d'activités diversifiées et accessibles dans tous les quartiers;
- Développer des activités afin de briser l'isolement;
- Favoriser l'offre d'activités diversifiées;
- Réseaux sociaux et l'entraide;
- La question de l'accessibilité de l'information et des services a été discutée en considérant les contraintes liées à la langue, à des problèmes de vue ou encore à la lecture.

Équipe 2

Enjeu : Encourager et multiplier les occasions d'engagement social et citoyen pour les aînés, selon deux aspects : 1) Comité de milieu de vie dans les résidences privées pour personnes aînées; 2) Joindre les personnes âgées pour les informer des activités et favoriser leur participation.

Cible 1 : Que les **résidences privées** pour personnes aînées soient tenues d'avoir un comité de milieu de vie ou un comité de résidents.

- Action 1 : Faire le suivi auprès du Secrétariat aux aînés à propos du rapport du Protecteur du citoyen concernant cette question.
- Action 2 : Réunir les intervenants régionaux pouvant être concernés, tels que l'AQDR, la FADOQ, la TRCAL, le CISSS et autres.

Cible 2 : Développer des **stratégies** pour amener les personnes âgées à la participation citoyenne.

- Action 1 : Identifier et développer des groupes de personnes ayant des intérêts communs.
- Action 2 : Préparer et donner des séances de sensibilisation à la participation citoyenne.

Autres enjeux nommés :

- Développer une offre d'activités et trouver un moyen de joindre les participants (problème pour les joindre).
- Développer une offre d'activités diversifiées dans tous les quartiers en tenant compte de l'accessibilité, de la communication et de l'immigration.

Équipe 3

Enjeu 1 : Le maintien en emploi et la poursuite de la vie professionnelle.

Cible 1 : Création d'une banque de 100 employeurs ayant la **certification « Amie des aînés »**. Ces employeurs permettent le maintien des aînés dans leur milieu de travail ou embauchent des aînés pour de nouvelles occasions d'emplois. Ces employeurs peuvent également offrir des possibilités de mentorat auprès de leurs employés.

Cible 2 : Le **retour en emploi ou mentorat** de tous les aînés qui le désirent.

Cible 3 : L'adoption par les employeurs certifiés « MADA » de **politiques de conciliation travail-famille ou emploi-retraite** permettant le maintien des aînés dans le milieu de travail ou le maintien des proches aidants sur le marché du travail.

- Action 1 : Création de la certification MADA pour les entreprises.
- Action 2 : Publicité lors des salons d'emplois.
- Action 3 : Création d'une banque d'entreprises favorisant l'accès au marché du travail pour les aînés.
- Action 4 : Création d'un carrefour d'emploi virtuel permettant aux aînés et aux employeurs de se rencontrer.

Enjeu 2 : La mise en place d'activités intergénérationnelles et multiculturelles.

Cible 1 : Retrouver dans chaque secteur une **offre de services d'activités intergénérationnelles et multiculturelles**, ainsi que des lieux d'échanges intergénérationnels et multiculturels.

Cible 2 : Avoir une offre d'activités offertes dans **différentes langues**.

Cible 3 : Avoir des **services d'interprètes** qui pourraient permettre aux gens ne comprenant pas le français ou l'anglais de participer aux activités régulières des organismes.

- Action 1 : Faire un recensement des services déjà offerts pour les aînés issus de l'immigration.
- Action 2 : Approcher les différentes communautés culturelles afin de recenser leurs besoins et créer des ponts avec les organismes existants.
- Action 3 : Liens à créer avec les organismes de loisirs de quartier, les maisons de la famille et les écoles pour développer des activités intergénérationnelles et favorisant l'inclusion multiculturelle.
- Action 4 : Organiser des ateliers de cuisine collective qui permettent le rapprochement entre les différentes cultures.

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE

repensons.laval.ca

Pour nous contacter par courriel :
consultations@laval.ca



311 • www.laval.ca