

# Sommet des aînés... la suite

Septembre 2023



# Objectifs de la rencontre

- Mettre en lumière les actions réalisées par la Ville pour diffuser les recommandations issues du Sommet
- Présenter les différents outils de communication utilisés par la Ville
- Faire connaître des initiatives inspirantes de la Ville et de ses partenaires, correspondant aux thèmes abordés lors du Sommet :
  - Habitation et milieu de vie/Mobilité
  - Participation sociale
  - Services

# Influence à l'interne

## Orientations générales :

- Ne pas créer un nouveau plan d'action, mais plutôt s'arrimer avec les orientations actuelles et influencer les actions en cours ou à venir
- Favoriser la participation des personnes âgées au sein des structures actuelles de consultation de la Ville, plutôt que de créer un Conseil des aînés
  - ex. : siège dédié à la Commission consultative pour une ville inclusive

# Influence à l'interne

## Réalisation d'un portrait sociodémographique

Partage d'expertise avec d'autres unités administratives sur les besoins des aînés

### Diffusion des résultats au sein de l'organisation municipale :

- Élus
- Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire
- Service de la planification et de l'aménagement de l'environnement (habitation et mobilité)
- Service du développement économique

# Diffusion à l'externe

## Diffusion des résultats auprès de divers partenaires externes :

- Réseau de transport de la Capitale (RTC)
- Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale
- Table des aînés de Charlesbourg
- Centres d'action bénévole
- Entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD)

# Reconnaissance

## Reconnaissance des personnes âgées :

- Souligner les journées thématiques annuelles :
  - Semaine québécoise intergénérationnelle (fin mai)
  - Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées (15 juin)
  - Journée internationale des personnes âgées (JIPA) (1<sup>er</sup> octobre)
- Formation/sensibilisation des employés municipaux
  - 2022 : Pièce *Passée date* avec Théâtre Parminou
  - 2023 : Formation *Réflexe aîné* avec UMANO

# Porte-parole

## Porte-parole auprès d'autres instances :

- Rencontres régionales MADA
- Dépôt d'un mémoire dans le cadre des consultations pour le prochain Plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
- Collaboration au *Projet Ageing in place (University of Manchester)* – analyse comparative des villes dans le monde en matière de vieillissement



# Communications

Depuis l'automne 2022, une section du bulletin municipal Ma Ville est réservée pour donner suite à des questions issues du Sommet

Sommet des aînés  
**DES RÉPONSES  
À VOS QUESTIONS**



Les participants au Sommet des aînés, tenu en avril dernier, ont partagé de bons commentaires et soulevé des questions pertinentes. Certaines réponses seront utiles à plus d'un!

**Q :** Quel moyen de transport en commun puis-je utiliser pour me rendre à des commerces près de chez moi?

**R :** Flexibus est un service de transport en commun déployé par le RTC dans plusieurs secteurs de la ville. Il est offert sur demande, sans horaire fixe, au même coût que le transport en autobus et est accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour connaître son fonctionnement et réserver un transport :

- Téléphone : 418 627-2511, option 1
- Internet : [www.rtcquebec.ca/flexibus](http://www.rtcquebec.ca/flexibus)
- Application mobile : RTC Flexibus

**Q :** Comment faire pour parler à un être humain lorsque j'ai une question qui concerne la Ville?

**R :** Il suffit de composer le 311, du lundi au vendredi de 8 h à 19 h. Vous pourrez :

- Obtenir des renseignements sur un service;
- Transmettre un commentaire ou une plainte;
- Solliciter une intervention rapide pour réparer un équipement défectueux ou signaler un problème sur la voie publique.

## Sommet des aînés

### DES RÉPONSES À VOS QUESTIONS



Le Programme PAIR et le service Bibliomobile peuvent vous aider dans votre quotidien.

**Q.** Je souhaite rester chez moi le plus longtemps possible, mais j'ai des inquiétudes quant à ma santé et à ma sécurité.

**R.** Grâce au Programme PAIR, vous pouvez bénéficier gratuitement, chaque jour, d'un appel téléphonique automatisé. Par exemple, il peut vous servir de rappel pour votre médication ou encore, de mesure de sécurité en cas de chute. S'il n'y a pas de réponse, une vérification est effectuée auprès

des répondants inscrits au dossier et, si nécessaire, les services d'urgence sont déployés. Ce programme sauve des vies chaque année! À Québec, ce service est offert par l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale. Contactez-les au **418 688-1511** ou au [pair@apacn.org](mailto:pair@apacn.org).

**Q :** J'aime lire, mais il m'est difficile d'aller à ma bibliothèque pour emprunter des documents.

**R :** **Bibliomobile** est un service gratuit de livraison à domicile offert aux personnes âgées de 75 ans et plus ou à celles ayant une limitation physique. Vous êtes jumelé à un bénévole qui emprunte vos documents (livre, film, musique), les livre chez vous et les retourne à la fin du prêt – en plus de faire un brin de jasette avec vous. Pour bénéficier du service, visitez le [www.bibliothequequebec.qc.ca/bibliomobile](http://www.bibliothequequebec.qc.ca/bibliomobile).





Québec a à cœur le bien-être des personnes âgées. Par son accréditation en tant que [Municipalité amie des aînés \(MADA\)](#), elle met tout en œuvre pour favoriser leur participation active au sein de leur communauté.

La Ville est aussi membre du [Réseau mondial des villes et communautés amies des aînés](#) et siège à la [Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale](#).

Activités culturelles et de loisir > Événements > Ressources utiles > Sécurité >

Transport >

# Communications

Une bonification de la section Aînés du site Internet de la Ville a été réalisée à la fin de l'année 2022 :

- Activités culturelles et de loisir
- Événements
- Transport
- Sécurité
- Ressources utiles

# Communications

Promotion en continu des services \*11 dans les outils de la Ville (bulletin municipal, site Internet)

- **211 – Services communautaires**
- **311 – Services municipaux**
- 811 – Info-Santé/Info-Social
- 911 – Services d'urgence

Un seul numéro  
pour communiquer  
avec la Ville :  
composez le **311**.



#### Guichet unique d'accès aux ressources communautaires

Besoin d'aide pour trouver l'organisme communautaire pouvant vous soutenir?

Appelez le **211** pour être dirigé vers les bonnes ressources : aide alimentaire et assistance matérielle, aide pour les personnes ayant des incapacités ou des problèmes de santé mentale ou de dépendance, entraide, soutien à domicile ou répit, transport, etc.



☎ 211

🌐 [www.211quebecregions.ca](http://www.211quebecregions.ca)

Il est aussi possible d'obtenir des services en personne dans chacun des bureaux d'arrondissement ou en remplissant le formulaire [Nous joindre](#)

# Communications

- Production d'aimants et de dépliants explicatifs des services \*11 distribués aux citoyens
- En 2022, plusieurs améliorations ont été apportées :
  - le format et les caractères ont été agrandis
  - l'Alliance Action Bénévole a été ajoutée

**Numéros de téléphone importants**

- 211 :** Ressources communautaires
- 311 :** Ville de Québec
- 811 :** Info-Santé et Info-Social
- 911 :** Urgences
- 418 681-3501 :** Alliance action Bénévole

Francçais

VILLE DE QUÉBEC  
l'accent d'Amérique



## **211 :** Ressources communautaires

Le 211 est un service d'information et de référence sur les ressources communautaires. Le service est disponible 7 jours par semaine, du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et du samedi au dimanche de 8 h à 15 h 30. En ligne : [www.211quebecregions.ca](http://www.211quebecregions.ca)

Gratuit, le service 211 permet de combattre la pauvreté et l'exclusion sociale, en permettant aux gens aux prises avec des besoins sociaux non urgents d'être informés rapidement sur les ressources sococommunautaires de proximité pouvant leur venir en aide.

## **311 :** Ville de Québec

Le 311 est le numéro de téléphone général de la Ville de Québec. Il permet de joindre facilement le Centre de relation avec les citoyens, du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h.

En composant le 311, vous pouvez notamment :

- obtenir des renseignements sur un service
- transmettre un commentaire, une demande d'intervention ou une plainte
- solliciter une intervention rapide pour réparer un équipement défectueux ou signaler un problème sur la voie publique
- entrer en communication avec votre bureau d'arrondissement

En ligne : [www.ville.quebec.qc.ca/nous\\_joindre](http://www.ville.quebec.qc.ca/nous_joindre)

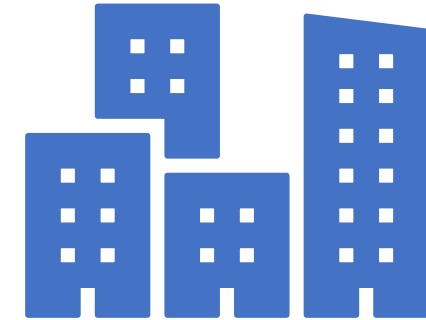


# Communications

- Présence lors d'événements (ex. : Salon FADOQ, Journée plein air des aînés)
- Création d'outils promotionnels représentatifs de la diversité de la population
- À VENIR - Portrait des services par arrondissement (version Web et papier dans les bibliothèques et les bureaux arrondissement)

# Habitation et milieu de vie

---



- Vente de terrains municipaux pour favoriser la réalisation de projets sociaux
- Exemples récents :
  - Logements sociaux intergénérationnels de 128 unités pour 75 ans et plus avec un centre de la petite enfance (CPE) de 148 places
  - Logements sociaux intergénérationnels et interculturels de 59 unités pour les personnes âgées, les familles immigrantes et les femmes monoparentales
  - CPE mis sur pied au centre-ville



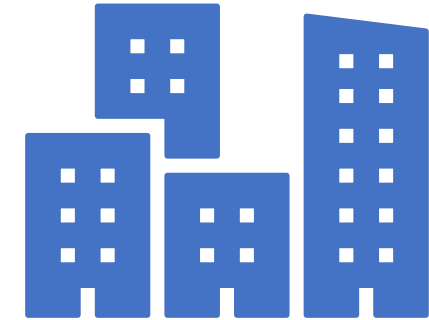
# Habitation et milieu de vie

---

- Création d'une réserve foncière pour acquérir des terrains ou immeubles avec comme objectif de les requalifier
  - Exemple récent : achat de terrains appartenant à Hydro-Québec le long de la 41<sup>e</sup> Rue, entre les secteurs de Limoilou et de Charlesbourg
- Analyse réalisée concernant les fermetures de RPA – pistes d'action en cours d'identification
- Réflexion en cours sur la mise en place d'unités d'habitation accessoire
- Mise en place d'un comité sur la hausse des loyers à Québec



# Habitation et milieu de vie

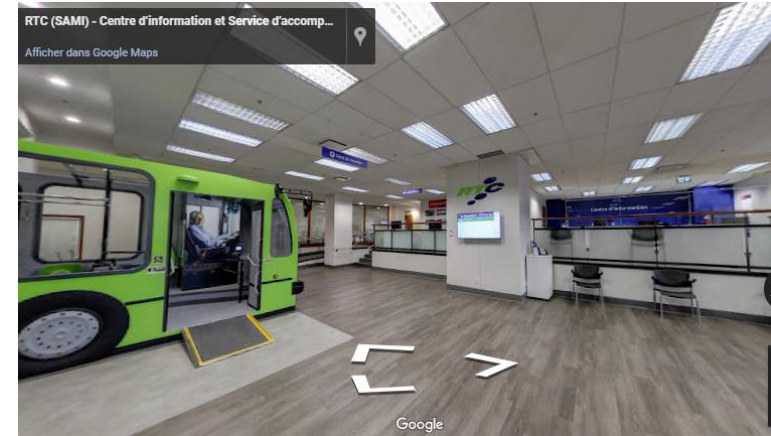


- Règlement relatif au droit de préemption – permet l’acquisition prioritaire d’immeubles à des fins de logement social et/ou abordable
  - 1<sup>re</sup> phase : 11 immeubles situés dans les quartiers du Vieux-Moulin et des Maizerets ont été ciblés
- Mise en œuvre d’une Stratégie concertée sur le maintien et le développement du parc de maisons de chambres et pensions à Québec 2021-2025
  - Mise en place d’un moratoire sur le changement d’usage

# Mobilité

## Accessibilité du transport en commun

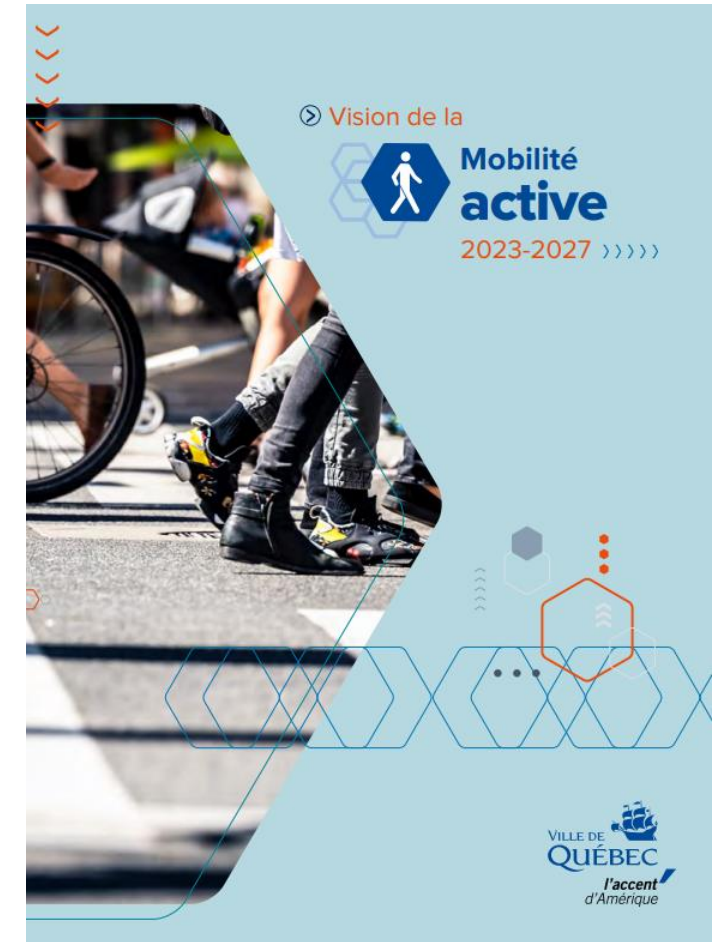
- 420 arrêts et 13 parcours accessibles
- Service d'accompagnement en mobilité intégrée (SAMI)  
– 820, avenue Ernest-Gagnon
- Flexibus : transport à la demande dans certains secteurs moins bien desservis par le service régulier
- ÉquiMobilité (tarification sociale) :
  - rabais de 33 % sur le laissez-passer mensuel et les billets
  - accompagnement disponible pour faire la demande dans les bureaux d'arrondissement



# Mobilité

## Vision de la mobilité active 2023-2027

- La Vision aborde la marche, le vélo et l'intermodalité avec le transport en commun
- En 2023, 21 projets de pistes et bandes cyclables ainsi que de verdissement et d'ajout de mobilier seront mis en œuvre – ce qui totalise 13,7 km pour 12 M\$ en investissements



# Mobilité

## Stratégie de sécurité routière 2020-2024

### Bilan de mi-parcours

- Ajout de 9 feux pour piétons, 47 intersections avec augmentation des temps de traverse pour piétons et ajout de 17 signaux sonores
- Ajout de 34 nouveaux trottoirs et de 148 passages piétonniers
  - Aménagement d'une trentaine de tronçons de rues conviviales
  - Correction de 18 sites accidentogènes
  - Réalisation de 33 projets de sensibilisation



# Mobilité

## àVélo

- Service de vélopartage déployé par le Réseau de transport de la Capitale (rtcquebec.ca)
- 74 stations et 780 vélos
- Déploiement progressif sur le territoire
- Ajout en 2023 : secteur de l'Université Laval et celui des Maizerets



# Mobilité

## Réseau cyclable

- [Carte interactive](#)
- Dépliants des parcours cyclables (en ligne ou en papier, sur demande)

## Sentiers pédestres

- 20 [sentiers hivernaux](#) sur neige damée
- Inauguration en juillet du nouveau sentier piétonnier des Grands-Domains-de-Sillery



# Participation sociale – Accessibilité universelle

## Plan d'action 2021-2024 en matière d'accessibilité universelle. Pour une ville inclusive!

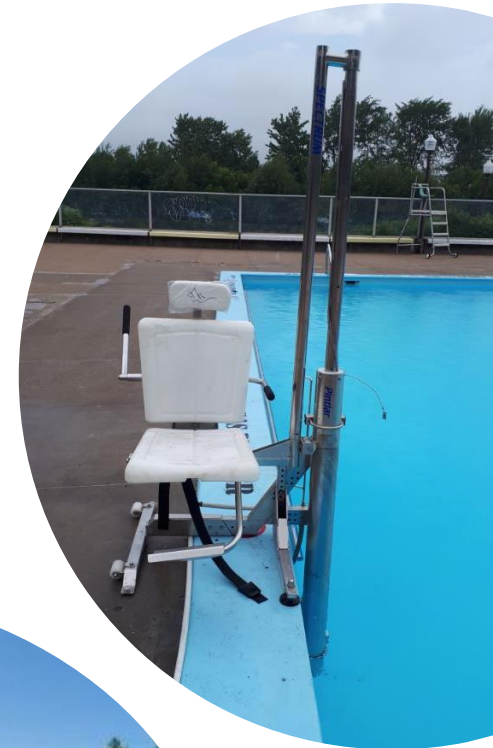
- 3 clientèles principales : personnes âgées, celles ayant des incapacités et familles
- 6 axes d'action : logement, déplacements, sécurité, culture et loisirs, communication et organisation municipale
- 145 mesures proposées, dont 24 spécifiques aux personnes âgées



# Participation sociale – Accessibilité universelle

Exemples de mesures mises en place pour favoriser l'accessibilité des équipements municipaux :

- Gâches extérieures automatiques pour les salles de bain
- Stations d'eau potable : 230 lieux identifiés dont 156 bâtiments de la Ville
- Accès gratuits aux centres de plein air (mesures relatives à la COVID maintenues)
- Prêt d'équipements spécialisés (*Mobi-Chair*, lève-personne dans les piscines, tapis de plage, etc.)
- Construction ou réaménagement des espaces, selon les normes d'accessibilité universelle



# Participation sociale – Culture

---

Comité Accès-culture : évaluation et communication de l'accessibilité de lieux culturels et d'animations estivales

---

En route vers la culture : projet de médiation culturelle déployé dans des résidences pour aînés des six arrondissements

---

Nouvel appel de projets auprès d'organismes culturels professionnels pour rejoindre les aînés – projets à venir au cours de l'automne

---

Guichet ouvert – dons de places d'activités culturelles à des organismes desservant des clientèles en situation de pauvreté

# Participation sociale – Culture

---



Services déployés par les bibliothèques :

- Lire tout âge – lecture au sein de CHSLD, RPA
- Bibliomobile – livraison de livres à domicile (75 ans et plus ou mobilité réduite)
- Assistance technologique – soutien à l'utilisation de nouvelles technologies
- Postes informatiques adaptés
- Collection numérique disponible pour les patients du CHU





# Participation sociale – Loisirs et sports

Multitude de lieux et d'équipements de [Loisirs et sports](#) disponibles pour les citoyens :

Exemples :

- 10 [parcours de santé](#) répartis sur le territoire
- 12 lieux aménagés pour pratique du [pickleball](#) (3 dédiés, 9 partagés avec le tennis)
- 50 terrains de [pétanque](#), dont 12 avec un interrupteur extérieur autonome et 8 avec cheminement sans obstacles
- 37 [jardins communautaire et collectifs](#)
- 16 [places éphémères](#) réparties sur le territoire

# Participation sociale – Loisirs et sports

Adaptation de l'offre de service aux besoins :

- Bonification des heures d'ouverture de jour, sur semaine, dans au moins une patinoire extérieure, par arrondissement
- Plage horaire réservée lors de bains libres
- Programme Aménagement de jardins partagés
  - Permet de financer la réalisation de projets sur des terrains non municipaux - plusieurs projets réalisés sur des terrains de CHSLD et de RPA au cours des années

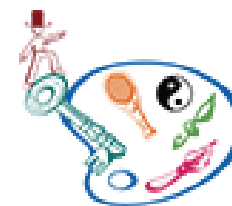




# Participation sociale – Loisirs et sports

Soutien à l'organisme Accès-Loisirs Québec dont la mission est d'assurer un accès aux personnes à faible revenu à des activités et du matériel de loisir, culturel, sportif et de plein air

- Deux sessions d'inscription par année : janvier et septembre
- Centrale d'équipement ouverte à l'année
- Renseignements:
  - 418 657-4821
  - [www.accesloisirsquebec.com](http://www.accesloisirsquebec.com)



**Accès-Loisirs  
Québec**

# Participation sociale – Sécurité



## À la rencontre des aînés

Le Service de police de la Ville de Québec :

- réalise depuis 2014 des visites à domicile et est présent dans des événements afin de déceler la maltraitance, de contrer les abus et de prévenir la cybercriminalité chez les personnes âgées
- a rencontré, en 2022, 1119 personnes âgées, signalé 17 incidents et ouvert 27 dossiers

# Participation sociale – Bénévolat

---

- Activités de reconnaissance des bénévoles réalisées deux fois par année
- Réalisation de la Trousse Bénévole-toi qui comprend une multitude d'informations et d'outils pratiques
- Soutien financier à l'Alliance Action Bénévole pour consolider la mise en commun des ressources des trois centres d'action bénévole du territoire



# Services

- Reconnaissance d'environ 600 organismes, dont près d'une centaine desservent majoritairement les personnes âgées
  - Accès privilégié à un cadre de soutien (locaux, matériel, \$)
- Programme MADA – Ajout des priorités du Sommet dans les appels de projets.
  - Exemples de projets réalisés en 2022-2023 : appels d'amitié, transport et accompagnement, bonification des activités pour diminuer la fracture numérique, etc.
- Participation à plusieurs tables de concertation locales et une régionale

# Services

Soutien à la réalisation de projets répondant à des besoins exprimés :

- projet pilote de déneigement communautaire au centre-ville, en collaboration avec le Service d'entraide Basse-Ville et le YMCA;
- déploiement d'un service de menus travaux, en collaboration avec la Coopérative de solidarité de services d'aide à domicile de Québec et le Centre d'action bénévole du Contrefort;
- mise en place d'un comptoir physique du 211 à Fleur de Lys centre commercial;
- projet pilote d'accompagnement des commerces pour améliorer leur accessibilité universelle.

**Merci de votre écoute**  
**Questions ? Commentaires ?**

