

Sommet des aînés de Québec 2025



Rapport de synthèse et recommandations des participants

24 septembre 2025

QUÉBEC,
MUNICIPALITÉ
AMIE DES AÎNÉS

VILLE DE
QUÉBEC

l'accent
d'Amérique



Table des matières

■ Introduction.....	3
■ Communication et information.....	5
■ Participation et inclusion sociale.....	10
■ Habitat et milieu de vie	14
■ Transport et mobilité.....	18
■ Conclusion.....	24



Introduction

Les 8 et 9 septembre 2025, près de 115 personnes aînées et partenaires se sont réunis dans le cadre du Sommet des aînés de la Ville de Québec. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du programme Municipalité amie des aînés (MADA), qui vise à adapter les politiques et les services municipaux aux réalités du vieillissement, tout en favorisant la création de milieux de vie inclusifs, sécuritaires et conviviaux pour toutes les générations.

Les ateliers du Sommet ont été organisés autour de quatre thématiques prioritaires : Habitat et milieu de vie, Participation et inclusion sociale, Transport et mobilité et Communication et information. Chaque thème a fait l'objet de discussions riches et approfondies, permettant de faire émerger des constats communs, d'identifier les obstacles rencontrés et de recueillir les besoins ainsi que les pistes de solution exprimées par les personnes présentes.

Communication et information

Constats généraux

- La communication est un enjeu important qui touche toutes les dimensions de la vie des personnes aînées : transport, logement, participation sociale, loisirs, santé, services communautaires. En l'absence d'information claire et accessible, les services existants sont perçus comme étant inaccessibles.
- Les personnes aînées expriment un besoin fondamental de contact humain : un contact direct, chaleureux et disponible, plutôt que des interfaces ou répondeurs automatisés.
- La relation humaine est associée à l'accueil, au sentiment d'être considéré, à la confiance et à la personnalisation de l'information.
- Les canaux numériques, lorsqu'ils sont utilisés seuls, sont jugés insuffisants. Ils peuvent exclure certaines personnes âgées et créer de la confusion, surtout s'ils changent fréquemment.



Obstacles identifiés

- Dispersion de l'information entre plusieurs organisations, créant une perte de repères.
- Complexité des interfaces numériques : formulaires trop lourds, absence de commandes vocales, changements fréquents de l'affichage ou de la navigation qui désorientent les utilisateurs et utilisatrices.
- Multiplication des changements d'horaire (par ex. : piscines, loisirs), communiqués de manière confuse ou tardive.
- Surabondance d'information sans hiérarchisation claire, générant un sentiment de confusion : « on ne sait pas par où aller ni à qui s'adresser ».
- Fracture numérique importante : manque de compétences en informatique de base et manque de confiance envers les outils numériques.
- Communication interne entre les services municipaux jugée parfois déficiente : manque d'anticipation et d'uniformité dans la transmission de l'information.

Besoins exprimés et pistes d'action proposées

Accès humain et accueil

- Maintenir et renforcer un accueil humain dans les bureaux d'arrondissement et via le service téléphonique 311, reconnu comme étant une référence en matière d'accueil.
- Créer une ligne téléphonique dédiée aux personnes aînées, offrant écoute, information et redirection personnalisée.
- Offrir des plages horaires élargies dans les bureaux municipaux (de 8 h à 18 h) pour faciliter l'accès.
- Valoriser la qualité de l'accueil et du service offerts : bienveillance, clarté, disponibilité.

Simplification et accessibilité des outils

- Simplifier les interfaces numériques (sites Web, formulaires) et ajouter des options comme des commandes vocales.
- Éviter les modifications fréquentes des interfaces qui déstabilisent les usagers.
- Garantir une information claire, lisible et fiable, communiquée à l'avance et dans un langage simple.
- Rendre les documents accessibles : polices lisibles, format clair, langage non technique.

Accompagnement numérique et fracture numérique

- Développer une branche du service du 311 qui inclut une fonction d'aide numérique et de redirection vers des ressources spécialisées.
- Offrir des cours de base en informatique et en navigation sur Internet dans les bibliothèques et organismes communautaires.
- Prévoir davantage de temps d'accompagnement individuel en bibliothèque pour l'aide numérique.
- Déployer des programmes de bénévolat d'accompagnement numérique à domicile.
- Produire des tutoriels simples accessibles sur le site Web de la Ville.

Présentiel et rencontres

- Multiplier les occasions en personne, comme le Sommet des aînés, favorisant les échanges directs et la diffusion d'information dans un cadre convivial.
- Remettre des pochettes d'accueil lors d'événements ou de démarches administratives.

Supports et diffusion multicanaux

- Maintenir l'utilisation du papier : guides, bottins, affiches, documents distribués dans les RPA (résidences privées pour personnes âgées) et par les organismes communautaires.
- Créer une trousse d'accueil pour les personnes de 65 ans et plus, inspirée de celle offerte aux nouveaux arrivants, incluant une carte officielle, un bottin des organismes communautaires et des références clés.
- Offrir une infolettre dédiée aux personnes aînées ou une section spécifique dans l'infolettre municipale existante.
- Développer des infolettres par secteur de la ville pour une information plus locale et ciblée.
- Promouvoir activement les organismes concernés comme relais d'information.
- Distribuer l'information existante de façon proactive et régulière, plutôt que d'attendre que les gens la demandent.

Résumé

Les personnes aînées de Québec veulent une communication humaine, accessible, claire et constante. Elles demandent que l'information soit structurée, simplifiée et diffusée par une pluralité de canaux, avec une attention particulière au papier et au contact humain. La fracture numérique doit être réduite par des mesures concrètes : cours de base, tutoriels, accompagnement en bibliothèque et à domicile, ainsi qu'une ligne téléphonique dédiée. Enfin, l'information doit circuler de manière fluide et véridique, tant à l'interne qu'à l'externe, pour qu'elle puisse se repérer facilement dans l'ensemble des services disponibles.



Participation et inclusion sociale

Constats généraux

- La participation sociale est perçue comme essentielle pour le bien-être des aînés. Elle contribue à maintenir la santé physique et cognitive, réduit l'isolement et renforce le sentiment d'appartenance.
- Les principaux facteurs favorisant la participation sont : une offre d'activités adaptée, un accès facile à l'information et un accueil chaleureux dans les milieux fréquentés.
- Les espaces de socialisation et de rencontre (cafés-rencontres, espaces citoyens, jardins collectifs, bibliothèques de rue) favorisent l'inclusion.
- Le bénévolat occupe une place centrale comme forme de participation et la reconnaissance des personnes qui s'y engagent est jugée très importante.
- La participation sociale ne se limite pas aux activités de jour : la tenue d'activités en soirée est aussi souhaitée pour rejoindre plus de personnes.
- Les personnes aînées souhaitent disposer d'espaces pour s'exprimer et être entendues : avoir une tribune, des occasions de dialogue et la possibilité de participer aux décisions locales.

Obstacles identifiés

- L'isolement reste un enjeu majeur, accentué par la perte d'autonomie, le deuil ou l'éloignement familial.
- L'accès à une information fiable est un défi constant. Bien que les technologies numériques soient de plus en plus présentes, la fracture numérique limite la capacité de nombreuses personnes à s'informer efficacement.
- Les obstacles financiers sont importants : avec des revenus plus faibles, il devient difficile de participer à des activités payantes ou de payer le transport pour s'y rendre.
- Certaines infrastructures ou certains environnements ne sont pas accessibles (barrières physiques, absence d'espaces de repos ou de toilettes lors des événements).
- Le manque de concertation entre les acteurs autour de la participation sociale limite la cohérence et l'efficacité des initiatives.



Besoins exprimés et pistes d'action proposées

- Diversifier et adapter l'offre d'activités : offrir des activités inclusives malgré les incapacités, prévoir des activités de jour et de soir, ajouter des activités pour stimuler les milieux de vie (par ex. : jardins collectifs, cafés-rencontres).
- Renforcer l'accès à l'information : multiplier les canaux, simplifier la communication et accompagner les usagers dans l'utilisation des outils numériques.
- Réduire l'isolement : créer des espaces conviviaux où les personnes aînées se sentent les bienvenus, développer des occasions de rencontres intergénérationnelles et interculturelles.
- Soutenir financièrement la participation : offrir plus d'activités gratuites, élargir l'accès au transport gratuit ou à coût réduit.
- Faciliter l'accessibilité universelle : infrastructures adaptées, espaces de repos, toilettes disponibles lors des événements.
- Favoriser le bénévolat : développer les occasions de bénévolat et assurer une reconnaissance claire et valorisante pour celles et ceux qui s'engagent.
- Renforcer le sentiment d'appartenance : multiplier les espaces de socialisation et les initiatives collectives qui donnent aux aînés un rôle actif dans leur communauté.
- Créer des tribunes pour les personnes de 65 ans et plus : mettre en place des lieux d'expression, de dialogue et de consultation où leur voix est réellement prise en compte.
- Augmenter la concertation autour de la participation sociale afin d'assurer une meilleure coordination entre la municipalité, les organismes communautaires et les institutions.

Résumé

Les personnes aînées souhaitent une participation sociale inclusive, accessible et valorisée. Elles insistent sur l'importance de rester en santé, d'avoir accès à l'information et de se sentir incluses même en situation de vulnérabilité. Elles demandent plus d'occasions de rencontre conviviales, de reconnaissance pour leur engagement bénévole et des mesures concrètes pour réduire les obstacles financiers, numériques et physiques. La participation sociale est perçue comme un levier essentiel pour diminuer l'isolement, renforcer le tissu communautaire et leur donner une place active et reconnue dans la vie de la ville.



Habitat et milieu de vie

Constats généraux

- Les personnes aînées expriment une volonté marquée de demeurer à leur domicile le plus longtemps possible, au sein de leur quartier, bénéficiant de services de proximité adaptés à leurs besoins.
- Le prix des maisons, et plus particulièrement l'accessibilité financière des logements, est au cœur des préoccupations.
- Le logement est perçu comme un droit fondamental.
- Les services d'entretien et de soutien à domicile (petits travaux, déneigement, réparations) sont jugés indispensables pour permettre aux personnes âgées de rester dans leur logement.
- Le transport et les services de livraison à domicile sont étroitement liés au maintien dans le milieu de vie.
- La sécurité des piétons et l'accessibilité universelle sont essentielles pour circuler dans son quartier et profiter de son environnement.
- Le sentiment d'appartenance au quartier est central : il faut éviter les déracinements. La présence de résidences pour aînés dans chaque quartier est souhaitée pour que les personnes puissent demeurer dans leur communauté.
- L'accès à l'information (par écrit, par le service du 311, par des points de service en personne) est vu comme une condition de base pour exercer un choix éclairé en matière d'habitation.

Obstacles identifiés

- Coût élevé des loyers et des maisons, manque de logements sociaux ou adaptés aux revenus modestes.
- Accessibilité limitée : certaines nouvelles constructions ne respectent pas les normes obligatoires, les escaliers et les aménagements ne sont pas toujours adaptés et plusieurs trottoirs présentent des risques pour la sécurité.
- Manque de cohérence dans le développement des quartiers : certains projets ne tiennent pas compte des besoins des personnes âgées.
- Faible soutien aux OBNL et aux organismes de quartier qui jouent pourtant un rôle clé dans l'habitation et le soutien communautaire.
- Pression du marché immobilier : multiplication des Airbnb qui réduit l'offre de logements abordables.
- Manque de reconnaissance et de soutien financier (taxes municipales, crédits d'impôt) pour les aînés propriétaires ou locataires à revenus modestes.



Besoins exprimés et pistes d'action proposées

- Développer plus de logements sociaux, abordables et adaptés pour la population âgée.
- Adopter des exigences obligatoires d'accessibilité universelle dans toutes les nouvelles constructions.
- Penser les constructions actuelles et futures en fonction du vieillissement de la population et des besoins à venir.
- Créer des incitatifs pour les coopératives d'habitation pour aînés et soutenir les modèles alternatifs (inspirés du modèle scandinave des îlots d'habitation).
- Mettre en place un moratoire sur les Airbnb afin de protéger l'offre résidentielle abordable.
- Soutenir activement les OBNL du quartier et les organismes offrant des services aux personnes âgées.
- Offrir davantage de services de livraison à domicile et consolider le soutien à l'entretien ménager et aux petits travaux.
- Élargir l'accès au transport en commun pour que les aînés puissent demeurer dans leur logement plus longtemps.
- Prévoir des RPA dans chaque quartier afin d'éviter les déracinements et maintenir les liens communautaires.
- Mettre en place des mesures de justice fiscale : exemption ou allègement de taxes municipales pour les personnes âgées, sensibilisation des autres paliers de gouvernement pour adapter les crédits d'impôt.
- Favoriser l'entraide de voisinage comme levier de maintien à domicile et de solidarité communautaire.
- Développer des projets d'habitation et de services en cohérence avec le développement durable.

Résumé

Les personnes âgées de Québec veulent vieillir chez elles et dans leur quartier, dans un milieu de vie abordable, sécuritaire et bien desservi. Le logement est affirmé comme un droit, mais son coût élevé est considéré comme un obstacle majeur. Elles demandent plus de logements sociaux et adaptés aux revenus, l'accessibilité universelle dans les nouvelles constructions, ainsi que des services de proximité (entretien, livraison, transport). Elles souhaitent aussi des RPA dans chaque quartier pour maintenir leurs liens sociaux. La reconnaissance fiscale, le soutien aux OBNL, la lutte contre les Airbnb et le développement de coopératives ou d'îlots d'habitation sont vus comme des pistes structurantes. En somme, l'habitat et le milieu de vie doivent être pensés en fonction du vieillissement de la population, avec des solutions durables, inclusives et centrées sur la dignité.



Transport et mobilité

Les personnes âgées considèrent le transport comme un pilier essentiel de leur autonomie et de leur qualité de vie. Sans options de mobilité sécuritaires, abordables et accessibles, il devient difficile de se déplacer, de participer à des activités sociales, de fréquenter les commerces et services, ou encore de rester à domicile dans son quartier. Tous et toutes ont souligné que les améliorations à apporter en matière de transport doivent bénéficier à l'ensemble de la population et ne pas cibler ou stigmatiser les personnes âgées : une ville plus accessible est une ville plus conviviale pour tout le monde.

Constats généraux

- La mobilité des aînés repose sur une combinaison de moyens : transport collectif, transport adapté, transport d'accompagnement (bénévolat, taxi-bus, navettes) et mobilité active (marche, vélo).
- Le lien entre mobilité et maintien à domicile est direct : lorsqu'il existe des options de transport fiables et abordables, les citoyennes et citoyens peuvent demeurer plus longtemps à leur domicile et conserver leurs habitudes de vie.
- La sécurité et la cohabitation dans l'espace public sont des préoccupations majeures : les piétons, cyclistes et automobilistes partagent les rues et trottoirs, mais les règles de courtoisie et la réglementation ne sont pas toujours respectées.
- Le transport est également lié à la qualité de vie dans le quartier : la présence de commerces de proximité, de trottoirs sécurisés, d'espaces de repos et d'ombre encourage la marche et renforce le sentiment d'appartenance.

Obstacles identifiés

- Coût élevé du transport collectif : représente un obstacle majeur pour les personnes ayant des revenus modestes.
- Accessibilité insuffisante : arrêts d'autobus trop éloignés les uns des autres, manque de Flexibus, horaires peu adaptés, manque de bancs ou d'abris aux arrêts.
- Absence de commodités : peu de toilettes publiques accessibles, manque de bancs à l'ombre sur les parcours et aux arrêts.
- Manque de courtoisie dans les autobus : il arrive que les personnes aînées n'obtiennent pas de siège, ne puissent pas descendre aisément ou ne soient pas priorisées.
- Formation insuffisante pour les personnes qui conduisent les autobus : elles ne sont pas toujours sensibilisées aux besoins particuliers des personnes aînées.
- Infrastructures dégradées ou mal adaptées : trottoirs brisés, passages piétons avec délais trop courts, rues piétonnes mal entretenues, obstacles temporaires (panneaux de chantier) nuisibles aux personnes non voyantes.
- Cohabitation avec les cyclistes jugée dangereuse, particulièrement avec les vélos électriques, difficiles à entendre et rapides. Le caractère positif de l'essor du vélo est reconnu, mais la sécurité doit être mieux assurée.
- Application insuffisante de la réglementation : excès de vitesse, manque de respect des piétons aux traverses, virages à droite dangereux, absence de contraventions.
- Enjeux sociaux liés aux arrêts d'autobus : la présence de personnes en situation d'itinérance fumant sur place peut freiner l'utilisation de ces espaces par certains aînés.
- Manque d'infrastructures verticales (ascenseurs, passerelles, funiculaires) pour faciliter les déplacements entre la basse et la haute ville.
- Entretien hivernal des trottoirs et rues piétonnes jugé insuffisant, ce qui augmente les risques de chute et limite la mobilité en hiver.

Besoins exprimés et pistes d'action proposées

- Abaisser le prix du transport collectif et offrir davantage de gratuités ou de réductions pour les aînés, en particulier pour ceux à faible revenu.
- Augmenter le nombre d'arrêts d'autobus et réduire la distance entre eux afin de limiter l'effort de marche, tout en développant une offre de Flexibus plus souple et mieux adaptée aux besoins locaux.
- Aménager les arrêts d'autobus pour les rendre conviviaux et sécuritaires : bancs à l'ombre, abris, éclairage, présence de toilettes à proximité.
- Former les conducteurs et conductrices d'autobus pour les sensibiliser aux réalités des aînés et améliorer leur accueil (attendre que les personnes s'assoient, aider à la descente, respecter les besoins particuliers).
- Favoriser la courtoisie dans les autobus : laisser la priorité aux aînés pour monter, s'asseoir ou descendre, et identifier visiblement les personnes à mobilité réduite qui ont besoin d'un siège.



- Améliorer la sécurité piétonne :
 - ▶ Prolonger le temps des feux piétons aux intersections;
 - ▶ Entretenir et déneiger régulièrement trottoirs et rues piétonnes;
 - ▶ Installer des bancs de repos le long des parcours et des passages piétons;
 - ▶ Interdire le virage à droite dans les quartiers centraux pour réduire les risques;
 - ▶ Placer les infrastructures (panneaux, chantiers) de manière sécuritaire pour les personnes non voyantes.
- Sécuriser la cohabitation avec les cyclistes : appliquer les règlements, installer des radars, donner des contraventions, sensibiliser les usagers, mais aussi assurer une application concrète des règles.
- Encourager la marche : multiplier les commerces de proximité, planter des arbres pour offrir de l'ombre, aménager des saillies avec de la végétation, réduire la vitesse automobile dans toute la ville (particulièrement près des sorties d'autoroute).
- Développer des infrastructures verticales pour faciliter les déplacements entre la basse et la haute ville (plus d'ascenseurs, passerelles ou solutions innovantes).
- Améliorer l'entretien hivernal pour garantir la sécurité des déplacements en toutes saisons.
- Penser la mobilité dans une optique de sécurité et d'accessibilité universelle, plutôt que de fluidité automobile.

Résumé

Les personnes âgées de Québec veulent un système de transport accessible, abordable et sécuritaire, pensé pour soutenir leur autonomie et leur inclusion sociale. Les demandes portent sur la réduction des coûts, l'augmentation du nombre d'arrêts et de Flexibus, la formation des conducteurs et conductrices, l'ajout de commodités comme les toilettes et les bancs à l'ombre, ainsi que sur la sécurité des personnes à pied et la cohabitation avec les cyclistes. Elles souhaitent aussi que la réglementation soit réellement appliquée et que la vitesse soit réduite pour protéger les usagers vulnérables. L'entretien hivernal, la présence de commerces de proximité et des infrastructures verticales reliant les quartiers sont également identifiés comme des priorités. Enfin, tous et toutes insistent sur un point : les améliorations proposées bénéficieront à l'ensemble de la population, et rendront la ville plus conviviale pour toutes les générations.

Conclusion

Le Sommet des aînés a mis en lumière les besoins et les aspirations des personnes âgées de Québec. Que ce soit en matière d'habitation, de participation sociale, de transport ou de communication, les discussions ont montré l'importance d'unir les efforts pour bâtir une ville inclusive, où chaque personne peut vieillir dans la dignité, la sécurité et la convivialité.

L'implication des aînés dans cette démarche est essentielle. Leur expérience, leur regard et leurs propositions enrichissent les orientations municipales et contribuent à bâtir des milieux de vie qui reflètent leurs réalités. Impliquer les aînés, c'est non seulement répondre à leurs besoins, mais aussi construire une ville plus humaine et accueillante pour toutes les générations.

