

## **Pièce 2. Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018 : compte rendu final**

### **Réalisations dans le cadre du Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018**

À la fin de 2018, le taux de mise en œuvre du PRPA 2015-2018 s'établissait à **92 %** (47 mesures sur 51 ont été achevées). Dans plusieurs cas, la mise en œuvre de ces mesures se poursuit.

Le Plan relatif aux personnes âgées a donné lieu à de nombreuses réalisations se rapportant à l'infrastructure, aux programmes et aux services de la Ville, à l'accessibilité, à la communication et à l'accès à l'aide pour les personnes âgées vulnérables et à faible revenu. Voici la liste des réalisations cumulatives dans le cadre du PRPA 2015-2018.

### **Lieux de plein air et immeubles de la Ville.**

- Dans l'ensemble, **13** établissements de la Ville très fréquentés par les personnes âgées ont été modernisés afin de les doter d'un plus grand nombre de moyens d'accessibilité, dont des ouvre-portes automatiques, des giron de marche, des indicateurs podotactiles, des mains-courantes, des rampes et des dispositifs d'écoute assistée.
- On a mis au point un outil d'évaluation de l'accessibilité afin d'informer le public à propos du niveau d'accessibilité des immeubles de la Ville. À l'heure actuelle, **32** établissements ont été évalués, et les résultats sont publiés sur le site Web de la Ville.
- On a mis au point une carte interactive des toilettes publiques dans les établissements de la Ville; cette carte est désormais publiée sur le site Web de la Ville et sur ses applications mobiles. Les cartes interactives comprennent de l'information sur la localisation, les heures d'ouverture et le niveau d'accessibilité.
- On a installé **50** bancs publics accessibles à différents endroits très fréquentés par les personnes âgées sur le territoire de la Ville.
- Au total, **2 837** bateaux de trottoir ont été aménagés afin d'éliminer les risques de trébucher entre les tronçons de trottoir dans le centre-ville, dans le sud, dans l'est et dans l'ouest de la Ville. D'autres travaux d'entretien des trottoirs ont consisté à aménager de nouveaux tronçons de trottoir en béton et à réparer le revêtement d'asphalte.
- On a amélioré le parc McCormick pour le doter d'un plus grand nombre de fonctions adaptées aux besoins des aînés.
- La Ville a noué un partenariat avec la fondation StopGap pour offrir aux entreprises locales des trousse d'outils les invitant à tenir compte de

l'accessibilité et des rampes temporaires. Au total, **35** rampes temporaires ont été livrées aux entreprises et sont actuellement utilisées sur tout le territoire d'Ottawa.

- On a mené et réalisé la révision des Normes de conception accessible de la Ville et de l'Aide-mémoire pour le contrôle des plans d'implantation. En outre, on a donné au personnel une formation à propos de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, pour veiller à ce que le personnel de la Ville soit informé et au courant des normes sur l'accessibilité.
- On a installé **six** toilettes portatives supplémentaires dans les parcs très fréquentés par les personnes âgées sur tout le territoire de la Ville pour veiller à ce que les membres de la collectivité aient mieux accès aux toilettes lorsqu'ils profitent des espaces communautaires.

### Transport et mobilité

- On a installé **191** nouveaux bancs publics accessibles dans **25** stations différentes du Transitway et six arrêts d'autobus sur rue sur tout le territoire de la Ville d'Ottawa, ce qui a permis d'accroître le nombre d'options offertes aux personnes âgées pour s'asseoir.
- La révision des délais de traverse et de signalisation aux intersections sur tout le territoire de la Ville a permis de mettre au point les délais de traverse dans **72** intersections achalandées.
- On a installé des feux de signalisation et des programmeurs de comptage accessibles pour les piétons dans **74** intersections sur tout le territoire de la Ville.
- On a mené à bien l'examen des opérations de Para Transpo, ce qui a permis d'accroître le nombre d'usagers admissibles au service, dont les personnes qui ont un trouble de développement, un handicap intellectuel ou un problème de santé mentale. On a approuvé les changements qui permettront d'améliorer le service offert aux usagers en demandant à des professionnels compétents de la santé de revoir et d'évaluer les demandes d'admissibilité et en instituant un processus en bonne et due forme pour déposer les appels portant sur les conditions d'admission.
- Le programme pilote de coupons de taxi, qui permet d'offrir au rabais le service de transport en taxi aux usagers de Para Transpo, dans le cadre du service normal de Para Transpo, a remporté un franc succès.
- On a attribué des priorités à plusieurs arrêts de transport en commun qu'utilisent les personnes âgées et les personnes handicapées afin d'améliorer l'entretien hivernal. On a intégré cette liste d'arrêts dans les horaires de déneigement de l'hiver 2017-2018.
- On a mis au point un modèle d'évaluation, qui reprend des critères comme l'achalandage, les données sur la carte Presto, les données sur les points

d'origine et de destination des circuits de Para Transpo, les statistiques sur le déploiement des rampes d'accès des autobus et la proximité par rapport aux commodités et aux installations communautaires, afin d'attribuer des priorités aux arrêts d'autobus pour y apporter des améliorations.

- On a apporté des améliorations à plus de **196** arrêts d'autobus sur rue en remplaçant en fin de cycle de vie des abribus ou en installant de nouvelles plateformes d'autobus de concert avec d'autres projets de la Ville comme la réfection de routes et le remplacement de trottoirs, grâce au financement offert dans le cadre du Fonds pour l'infrastructure de transport en commun du gouvernement fédéral.
- On a publié une carte des lieux sur le site Web de la Ville, en plus de mener une campagne sur les réseaux sociaux et de créer une vidéo pour promouvoir l'utilisation des bacs de gravillon.
- Afin d'améliorer la sécurité des routes et des trottoirs pour les personnes âgées, nous avons distribué parmi les résidents **20** panneaux indicateurs portant la mention « Veuillez descendre de votre vélo » et installé **87** écriteaux pour promouvoir la courtoisie sur les sentiers, sur l'ensemble du territoire de la Ville; Sécurité des routes Ottawa a participé à **67** événements et initiatives consacrés aux personnes âgées.

## Logement

- Nous avons approuvé et nous menons actuellement différents projets de logement abordable pour les personnes âgées, soit **42** logements, dont **12** seront accessibles, au Carlington Community Health Hub, **16** logements sur la promenade Uplands, **58** logements dans la résidence pour aînés Kings Daughters and Sons et **15** logements supplémentaires à la Société de logement de Cumberland.
- On a approuvé les dossiers de **153** personnes âgées, qui ont ou non un handicap, pour le programme Rénovations Ontario.
- Les nouvelles Normes du programme des centres de services résidentiels ont été mises à jour et approuvées par le Conseil municipal pour veiller à ce que les normes locales des exploitants de résidences cadrent avec les normes provinciales.
- L'examen des plans de conception communautaire a permis d'établir un aide-mémoire à jour qui comprend des recommandations selon l'Optique d'équité et d'inclusion, le programme Pour bien communiquer avec les aînés du gouvernement du Canada et la Stratégie de participation citoyenne de la Ville.

## Communication et information

- Des consultations ont eu lieu auprès des fournisseurs de service essentiels pour les personnes âgées venues de différents horizons ethniques dans le cadre d'entrevues et de groupes de discussion, et on a noué un partenariat avec le Conseil de planification sociale d'Ottawa pour présenter des exposés afin de créer une communauté à l'intention de la Coalition des aînés isolés issus de communautés ethnoculturelles.
- On a intégré, dans trois activités pour les personnes âgées, auxquelles ont participé **340** personnes, le salon de ressources Découvrez les services de la Ville d'Ottawa.
- On a mis au point la deuxième édition du Guide des services et programmes pour les personnes âgées dans cinq (**5**) langues, soit le français, l'anglais, l'espagnol, l'arabe et le chinois traditionnel. Plus de **1 475** exemplaires du Guide ont été distribués, et le Guide a été publié sur le Portail des personnes âgées de la Ville.
- On produit chaque année deux guides d'activités de loisirs pour les personnes âgées, soit un pour les activités de l'automne et de l'hiver et un autre pour les activités du printemps et de l'été. Près de **14 000** exemplaires de chaque guide sont distribués chaque année sur tout le territoire de la Ville. Dans l'ensemble, **104 000** exemplaires des guides ont été distribués.
- On a créé un dépliant d'une page, qui a été distribué parmi les personnes âgées dans le cadre de la Table ronde des aînés et par l'entremise d'organismes et de centres pour les aînés issus de communautés ethnoculturelles, de résidences pour les personnes âgées et de foyers de soins de longue durée, entre autres, afin de promouvoir les services du 211, du 311 et du 911 auprès des personnes âgées et de leur donner de l'information à ce sujet.
- On a préparé **593** plans de communication, qui mettent en évidence les occasions d'interpromotion pour les initiatives menées sur l'ensemble du territoire de la Ville et destinées aux personnes âgées.

### **Participation sociale, récréative et culturelle**

- On a mis au point le programme de liaison Bouger en toute confiance à l'intention des clients qui ont participé au programme En force, en équilibre! (EFEÉ). On a distribué parmi les clients un dépliant de promotion et des lettres en français et en anglais pour les inviter à y participer. En outre, on a offert quatre ateliers sur la prévention des chutes, qui ont réuni un total de **200** participants.
- On a créé le programme Générations branchées pour permettre aux personnes âgées de profiter de l'aide informatique et technologique individuelle offerte par des adolescents bénévoles dans les succursales de la Bibliothèque et dans les résidences de personnes âgées. Nous avons acheté trois iPads et 11 ordinateurs

Chromebook, et le programme a été offert dans différentes succursales de la Bibliothèque en juillet et en août 2017 et 2018.

- On a lancé et mené à bien quatre projets d'arts communautaires, auxquels ont participé **40** personnes âgées. Les théâtres d'ombres et de mouvements, ainsi que des ateliers d'animation et d'enregistrement de musique ont été du nombre de ces projets.
- On a noué des partenariats avec Carleton Lodge pour lancer un programme pilote de thérapie par la musique et la mémoire, ainsi qu'avec le Centre des aînés Churchill pour offrir des programmes comme le jardinage communautaire, le dessin d'art botanique, un cours d'introduction au ukulélé et une introduction à la rédaction des mémoires.
- On a mis en œuvre différents programmes au Centre communautaire Foster Farm, des cours de remise en forme, des ateliers de cuisine, des séances de bingo le lundi et un club de tricotage, auxquels ont participé plus de **500** personnes âgées au fil des années.
- En 2018, on a rénové le hall d'entrée du Centre communautaire de Greely, pour en faire un lieu accessible et accueillant à l'intention des personnes âgées.
- On a lancé différents projets communautaires s'adressant aux personnes âgées, dont l'intégration des activités artistiques dans la vie des aînés dans le cadre des cafés matinaux qui ont attiré plus de 650 participants, ainsi que grâce aux trousse de promotion des musées destinées aux personnes âgées et au Programme de la boîte-mémoires.
- On a acheté de l'équipement de mise en forme adapté aux personnes âgées pour **18** établissements très fréquentés par les adultes sur tout le territoire de la Ville, dont le Hunt Club, le Centre des personnes âgées de Nepean et le Rendez-vous des aînés.
- Tous les programmes destinés aux 50 ans et plus et tous les programmes de remise en forme enregistrés ont été harmonisés dans les centres exploités par la Ville pour les personnes âgées, et quatre (**4**) de ces centres ont adopté un ensemble d'options à l'intention des membres et des visiteurs occasionnels.

### **Participation citoyenne et bénévolat**

- On continue de promouvoir en permanence les activités de bénévolat destinées aux personnes âgées, et la promotion fait régulièrement partie des relations communautaires. Le personnel de la Ville s'adresse souvent à des membres de centres communautaires à propos des activités de bénévolat et leur donne de l'information.

### **Soutien communautaire et services de santé**

- La consultation des principaux partenaires, dont Les diététistes du Canada, l'Ontario Retirement Communities Association, l'Institut de cardiologie et le directeur exécutif et chef des résidences de personnes âgées, a permis d'élaborer les lignes directrices Saine alimentation et vie active (SAVA) dans les résidences de retraités. Ces lignes directrices permettent d'améliorer la qualité de l'alimentation et d'accroître l'activité physique dans les résidences de retraités. Dans l'ensemble, **quatre** résidences de retraités ont participé à un projet pilote portant sur les lignes directrices Saine alimentation et vie active, ce qui permet de constater que ces résidences entendent respecter les lignes directrices sur une saine alimentation et offrir une variété d'activités journalières.
- Dans le cadre d'une consultation auprès des partenaires et organismes communautaires qui soutiennent les personnes âgées et les aidants, on a lancé et mené à bien, dans **deux** centres pour personnes âgées sur le territoire de la Ville, un projet pilote destiné à améliorer les conditions d'accès à l'intention des personnes âgées à faible revenu et qui ont des problèmes de santé mentale ainsi que des aidants.
- Dans l'ensemble, **795** exemplaires (**205** en français et **590** en anglais) du Guide des aidants en santé mentale ont été distribués parmi les personnes âgées et les fournisseurs de services aux aidants, dont des organismes francophones, anglophones et bilingues.
- Plus de **3 000** trousse de survie en cas d'urgence ont été distribuées parmi les personnes âgées dans la collectivité. Les documents sont diffusés dans six (**6**) langues, soit le français, l'anglais, le somali, l'arabe, l'espagnol et le chinois.
- D'après des consultations menées auprès de la section d'Ottawa du Conseil canadien des aveugles, on a fait imprimer en braille des brochures sous le titre « Êtes-vous prêt? ». On peut s'en procurer des exemplaires sur demande.
- On a créé et mis en œuvre l'Aide-mémoire sur le bien-être des personnes âgées. Cet aide-mémoire est consulté par les coordonnateurs des dossiers d'Ontario au travail quand ils font des visites à domicile et par le personnel de la Ville qui communique souvent avec les clients vulnérables de la collectivité.
- Trois initiatives ont été mises en œuvre pour améliorer la sécurité incendie dans les résidences de personnes âgées : le Programme de sécurité dans la cuisine, l'initiative Attention au monoxyde de carbone! et la modernisation des feux stroboscopiques des détecteurs de fumée. Le Programme de sécurité dans la cuisine a permis d'installer plus de **980** brûleurs intelligents pour les personnes âgées qui résident dans des logements sociaux et abordables. L'initiative Attention au monoxyde de carbone! a permis de fournir et d'installer **1 525** détecteurs-avertisseurs de monoxyde de carbone dans des résidences de personnes âgées. En outre, **229** détecteurs de fumée avec feux stroboscopiques

ont été installés dans des résidences de personnes âgées malentendantes et à risque.

- On a offert à des personnes âgées à faible revenu **1 943** examens dentaires, **730** applications de vernis fluoré et **265** nettoyages de dentiers. En outre, **676** personnes âgées ont reçu des soins dentaires ou des dentiers d'urgence, et **34** personnes âgées ont eu droit à des interventions pour l'abandon du tabagisme.
- Le programme « Êtes-vous prêt? » a été étendu pour y intégrer le volet « Personnes âgées prêtes » exclusivement à leur intention; **six** ateliers ont eu lieu en 2018. Ce programme porte essentiellement sur les réseaux destinés aux personnes âgées dans les cas d'urgence et permet de leur donner de l'information spécialisée.

### **Respect et inclusion sociale**

- Le Mois des aînés est souligné chaque année en juin dans le cadre d'événements sociaux destinés aux personnes âgées et animés par des conseillers municipaux, et une cérémonie de lever du drapeau a lieu chaque année dans le cadre de la Journée internationale des personnes âgées.
- Le Prix de la personne âgée de l'année est remis chaque année à un citoyen âgé exceptionnel à la séance du Conseil en juin.
- On a dressé le portrait démographique des personnes âgées à Ottawa, qui a été adressé au personnel de la Ville pour veiller à ce que la planification tienne compte des besoins des personnes âgées.
- Santé publique Ottawa a travaillé en collaboration avec le Comité d'intervention en cas de maltraitance envers les aînés d'Ottawa et le Service de police d'Ottawa pour créer les Lignes directrices en matière de maltraitance envers les aînés, qui ont été communiquées à SPO et au personnel de la Ville et publiées sur Ozone. SPO a également aidé le Comité d'intervention en cas de maltraitance envers les aînés d'Ottawa (CIMAO) à organiser une campagne de financement pour le Programme d'hébergement en situation de crise à l'occasion de la Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées le 15 juin.

Outre l'incidence directe du PRPA sur les programmes et les services municipaux, la Ville d'Ottawa participe à un partenariat collaboratif qu'elle a noué avec Ottawa ville-amie des aînés (OVAA) et qui est géré par le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa (CVO). Bien que les mesures prévues dans le cadre du PRPA 2015-2018 relèvent de la compétence municipale, l'étroite collaboration avec le CVO et ses différents comités ont permis d'adopter des mesures et des stratégies communautaires de soutien qui complètent le PRPA pour produire sur la collectivité une incidence exceptionnelle. Cette collaboration a aussi permis aux directions générales d'intégrer le point de vue des

personnes âgées dans leurs programmes, leurs services et leurs opérations. Plusieurs membres du personnel de la Ville participent aux réunions des comités du CVO sur le transport et la mobilité, la santé, le logement et l'inclusion sociale.

### Financement annuel du PRPA

De nombreuses mesures prévues dans le PRPA 2015-2018 ont été mises en œuvre grâce aux budgets de fonctionnement des directions générales, tandis que pour mettre en œuvre d'autres mesures, il a fallu prévoir un financement supplémentaire. En 2012, le Conseil municipal a approuvé la somme de 500 000 \$ dans le budget de fonctionnement annuel pour la mise en œuvre des initiatives du PRPA.

On fait appel au financement du PRPA pour apporter de nouvelles améliorations à des programmes, de même que pour assurer des services et aménager des infrastructures, mais non pour financer des initiatives qui font partie des opérations normales de la Ville. Le financement du PRPA ne permet pas de financer les coûts existants; or, il permet effectivement de financer les coûts des programmes temporaires ou spécialisés qui sortent du cadre des activités normales.

On a fait appel à un processus d'affectation annuelle interne du financement pour veiller à ce que l'affectation du financement se déroule dans un souci de transparence et d'équité, en tenant compte des pièces justificatives. Le lecteur est invité à consulter le tableau 1 (Affectations du financement du PRPA de 2015 à 2018) pour prendre connaissance de la liste des mesures financées.

**Tableau 1 Affectations du financement du PRPA de 2015 à 2018**

N°	Mesures	2015	2016	2017	2018
1	Installer des bancs publics supplémentaires sur les trottoirs et les sentiers existants, en faisant appel à une stratégie définie.	24 500 \$	18 750 \$	37 500 \$	32 000 \$
2	Installer des dispositifs adaptés aux besoins des personnes âgées et favorisant l'accessibilité dans les établissements existants de la Ville très fréquentés par les personnes âgées.	22 500 \$	85 000 \$	90 000 \$	86 000 \$
3	Définir les priorités et réparer les trottoirs d'après les résultats des évaluations de la marchabilité menées par des personnes âgées.	100 000 \$	100 000 \$	100 000 \$	105 000 \$
4	Installer des places de stationnement désignées pour les personnes âgées dans un ou plusieurs des établissements de la Ville.	—	5 000 \$	—	—
5	Apporter des améliorations adaptées aux personnes âgées et désigner chaque année un parc municipal existant pour en faire une « installation amie des aînés ».	—	50 000 \$	25 000 \$	—

6	Lancer, à titre de projet pilote, une campagne de sensibilisation pour encourager les entreprises à aménager des environnements plus accessibles, sécuritaires et adaptés aux besoins des personnes âgées.	15 000 \$	—	—	—
7	Mettre au point un programme permettant à des adolescents bénévoles d'offrir de l'aide et des cours individuels sur l'informatique et la technologie.	15 000 \$	—	—	7 500 \$
8	Installer de l'équipement spécialisé de mise en forme pour les personnes âgées dans certains établissements de loisirs.	55 106 \$	—	—	9 500 \$
9	Faire imprimer le Guide d'activités des adultes de 50 ans et plus.	14 800 \$	14 800 \$	14 800 \$	16 000 \$
10	Élaborer et mettre en œuvre des mesures destinées à promouvoir les services offerts aux personnes âgées atteintes de problèmes de santé mentale et de démence.	—	—	6 000 \$	—
11	Élaborer et lancer, à titre de projets pilotes, de nouveaux programmes de remise en forme, de santé et de bien-être, culturels et artistiques à l'intention des personnes âgées.	30 594 \$	54 500 \$	59 200 \$	33 000 \$
12	Se rapprocher des personnes âgées venues de différents horizons afin de leur donner de l'information sur les programmes et les services que leur offre la Ville.	10 000 \$	5 000 \$	—	—
13	Élaborer et mettre en œuvre des mesures visant à favoriser l'accès à l'alimentation, aux techniques de cuisine et à l'activité physique à l'intention des personnes âgées.	—	—	35 500 \$	35 500 \$
14	Mettre au point et offrir aux personnes âgées des outils, des ressources et une formation dans le domaine des mesures d'urgence.	25 000 \$	20 000 \$	—	7 000 \$
15	Élaborer et mettre en œuvre des mesures visant à améliorer la sécurité-incendie dans les résidences de personnes âgées.	57 500 \$	45 000 \$	30 000 \$	30 000 \$
16	Offrir des soins dentaires gratuits aux personnes âgées à faible revenu.	130 000 \$	101 950 \$	102 000 \$	138 500 \$
	<b>TOTAL</b>	<b>500 000 \$</b>	<b>500 000 \$</b>	<b>500 000 \$</b>	<b>500 000 \$</b>

## Surveillance

Les progrès accomplis dans le cadre du PRPA ont fait l'objet de comptes rendus trimestriels à l'intention de la **Table ronde des aînés**, qui a été reconstituée en 2016.

Le mandat de cette table ronde consiste à donner une rétroaction sur la mise en œuvre des mesures du PRPA. La Table ronde des aînés sert aussi de tribune libre permettant au personnel de la Ville d'Ottawa de recueillir des commentaires se rapportant aux

motifs de préoccupation émergents pour les personnes âgées, de même qu'aux programmes, aux services ou à l'infrastructure de la Ville.

La Table ronde des aînés, qui s'est réunie chaque trimestre, était constituée de résidents de la Ville d'Ottawa (de 50 ans ou plus) qui représentaient la diversité de la population de la Ville et les principaux organismes communautaires au service des personnes âgées à Ottawa. Un membre du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de la Ville d'Ottawa faisait aussi partie de cette table ronde. La Table ronde des aînés a été coprésidée par le président du Comité des services communautaires et de protection et par un représentant de la DGSSC. La Table ronde des aînés de 2015-2018 a terminé son mandat le 31 décembre 2018.

On a aussi rendu compte des progrès accomplis dans la mise en œuvre à la haute direction et au Conseil municipal dans le processus du Cadre de planification municipal.

À la fin de 2018, le personnel de la Ville a procédé à un examen du processus du PRPA 2015-2018 en collaboration avec la Table ronde des aînés et le Groupe de travail interdirections générales du PRPA afin d'en recenser les atouts et les points à améliorer. Voici les recommandations qui ont été étudiées dans l'élaboration du troisième PRPA (2020-2022) :

- réduire le nombre de secteurs stratégiques et de mesures pour en accroître l'incidence;
- améliorer la communication publique sur les réalisations du PRPA;
- se consacrer à l'inclusion sociale et aux besoins des personnes âgées les plus vulnérables;
- continuer de fortifier la collaboration avec les organismes au service de la collectivité pour en étendre le rayonnement.