

**COMMUNITY AND PROTECTIVE  
SERVICES COMMITTEE  
REPORT 8  
28 OCTOBER 2015**

36

**COMITÉ DES SERVICES  
COMMUNAUTAIRES ET DE  
PROTECTION  
RAPPORT 8  
LE 28 OCTOBRE 2015**

**Report to  
Rapport au:**

**Community and Protective Services Committee  
Comité des services communautaires et de protection  
15 October 2015 / 15 octobre 2015**

**and Council  
et au Conseil  
28 October 2015 / 28 octobre 2015**

**Submitted on October 8, 2015  
Soumis le 8 octobre 2015**

**Submitted by  
Soumis par:  
Susan Jones, Acting Deputy City Manager / Directrice municipale adjointe par  
intérim, City Operations / Opérations municipales**

**Contact Person  
Personne-ressource:  
Aaron Burry, General Manager, Community and Social Services/Directeur  
Général, Services sociaux et communautaires  
613-580-2424 ext/poste 23666, [aaron.burry@ottawa.ca](mailto:aaron.burry@ottawa.ca)**

**Ward/Quartier: CITY WIDE / À  
L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

**File Number / N° de dossier : ACS2015-  
COS-CSS-0020**

**SUJET : City of Ottawa Older Adult Plan 2015-2018**

**OBJET : Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018 de la Ville d'Ottawa**

## **REPORT RECOMMENDATIONS**

**That the Community and Protective Services Committee recommend Council approve the Older Adult Plan 2015 – 2018 as outlined in this report and in Document 1.**

## **RECOMMANDATIONS DU RAPPORT**

**Que le Comité des services communautaires et de protection recommande au Conseil d'approuver le Plan relatif aux personnes âgées (PRPA) 2015-2018, tel qu'il est exposé dans le présent rapport et dans le document 1.**

## **RÉSUMÉ**

### **Hypothèses et analyse**

Selon le recensement de 2011, Ottawa compte 116 600 aînés (65 ans et plus), ce qui représente environ 13 % de la population. Ce nombre devrait au moins doubler au cours des 20 prochaines années de sorte que, d'ici 2031, les aînés devraient représenter 22 % de la population de la ville.

Compte tenu de la population vieillissante, la Ville doit mettre en place des mesures proactives en vue d'adapter les infrastructures, les programmes et les services aux besoins de ce groupe grandissant de résidents. À l'instar d'autres grandes municipalités, la Ville d'Ottawa reconnaît qu'il est possible d'apporter des changements et des améliorations pour que la communauté soit à l'avenir mieux adaptée aux personnes âgées, tout en se préparant à la croissance prévue de cette population au cours des deux prochaines décennies.

Le 24 octobre 2012, le Conseil municipal a approuvé le Plan relatif aux personnes âgées 2012-2014 (PRPA), qui comportait **74** mesures concrètes visant à répondre aux besoins des personnes âgées d'Ottawa. Le PRPA était organisé selon huit domaines stratégiques : espaces extérieurs et bâtiments de la ville; transport et mobilité; logement; communication et information; participation sociale, récréative et culturelle; participation citoyenne et bénévolat; soutien communautaire et services de santé; et respect et inclusion sociale.

À la fin de 2014, le taux de mise en œuvre du PRPA 2012-2014 était de **82 %** (61 des 74 mesures avaient été mises en place). La mise en œuvre de plusieurs de ces mesures se poursuit; sept étaient encore en voie d'être réalisées ou ont été mises en œuvre en 2015.

Le Plan relatif aux personnes âgées a entraîné de nombreuses réalisations en lien avec l'infrastructure de la Ville, les programmes et services, la communication et l'accès aux différentes formes de soutien pour les personnes âgées isolées et à faible revenu. Une liste exhaustive des accomplissements du PRPA se trouve sur la page <http://ottawa.ca/fr/plan-relatif-aux-personnes-agees-vue-densemble>.

Les Services sociaux et communautaires se sont occupés de la coordination et de la supervision générale du PRPA de 2012 à 2014. Un groupe de travail interservices s'est rencontré chaque trimestre pour évaluer le progrès réalisé dans la mise en œuvre du plan. Une Table ronde des aînés (50 ans et plus) a été organisée pour que le personnel de la Ville puisse recueillir des commentaires sur la mise en œuvre du PRPA. En outre, des rapports de suivi ont été présentés à la haute direction et au Conseil dans le cadre du processus du cadre de planification municipale.

Veillez consulter le document 2 (Mise à jour finale du Plan relatif aux personnes âgées 2012-2014) pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Le 18 octobre 2012, le rapport sur le Plan relatif aux personnes âgées présenté au CSCP comprenait une note indiquant que les plans suivants s'aligneraient sur les futurs mandats du Conseil ([ACS2012-COS-CSS-0011](#) – Plan relatif aux personnes âgées de la Ville d'Ottawa). Chaque plan à venir se servira des succès et des leçons tirées des précédents pour cibler des mesures qui continuent de répondre aux problèmes rencontrés par les personnes âgées et qui sont réalistes dans le contexte financier.

#### Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018

Le Plan relatif aux personnes âgées fait partie de l'initiative stratégique « Initiative pour une communauté inclusive » (n° 31) des priorités stratégiques du mandat du Conseil (2015-2018) et il soutient la priorité stratégique « Communautés saines et

bienveillantes », plus particulièrement l'objectif « Améliorer l'équité et l'inclusion de la population diversifiée de la ville » (SB1).

Comme la première version du PRPA allait prendre fin en 2014, les Services sociaux et communautaires ont entamé l'élaboration de la prochaine version (2015-2018).

Le PRPA 2015-2018 respecte la vision et les objectifs à long terme adoptés dans le cadre du PRPA 2012-2014 et engage la Ville à mettre en place **51** mesures, réparties selon les huit mêmes domaines stratégiques relatifs au bien-être des personnes âgées. Il attribue la responsabilité de chaque mesure à un service de la Ville qui s'est engagé à la mettre en œuvre dans les délais prescrits.

Les Services sociaux et communautaires continueront de s'occuper de la coordination et de la supervision générale du PRPA, et le groupe de travail interservices se rencontrera encore tous les trimestres pour évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan.

La Table ronde des aînés sera reconstituée une fois le PRPA 2015-2018 approuvé. Elle comptera notamment des résidents (maximum de 15) de 50 ans et plus, qui reflèteront la population diversifiée de la ville et proviendront de différents secteurs. La table ronde devrait être formée durant le premier trimestre de 2016.

Au premier trimestre de 2017, le personnel des Services sociaux et communautaires, en collaboration avec d'autres services de la Ville, examinera le PRPA 2015-2018 afin d'évaluer si des mesures pourraient être ajoutées pour application au cours des deux dernières années de son cycle de vie.

Les avancées feront aussi l'objet d'un rapport à la haute direction et au Conseil dans le cadre du processus du cadre de planification municipale. En 2017, le personnel informera le Conseil du progrès de la mise en œuvre du PRPA 2015-2018.

On examinera au cours de l'évaluation du PRPA 2015-2018 le processus comme les résultats. Sur un plan plus large, la Ville et Ottawa ville-amie des aînés collaborent à l'élaboration d'un cadre d'évaluation communautaire qui leur permettra de mesurer l'efficacité de leurs initiatives respectives visant à rendre la ville plus conviviale pour les personnes âgées. Ces efforts seront financés par une subvention du Programme de

subventions pour la planification communautaire amie des aînés (Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario) et seront réalisés entre septembre 2015 et août 2016.

Le personnel mettra le Plan relatif aux personnes âgées à jour en 2019 pour la période 2019-2022 et rendra compte au Comité des services communautaires et de protection (CSCP) au quatrième trimestre de 2019.

### **Répercussions financières**

Les frais de nombreuses mesures contenues dans le PRPA 2015-2018 pourront être assumés par les budgets de fonctionnement des services, mais certaines nécessiteront du financement supplémentaire. Le Conseil municipal a approuvé dans le budget de fonctionnement annuel un montant de 500 000 \$ à consacrer à la mise en œuvre des initiatives du PRPA. Depuis 2012, un processus interne d'allocation annuelle des fonds a été utilisé pour garantir que les montants sont distribués de façon transparente, équitable et fondée sur des données probantes.

Le processus d'attribution des fonds pour le PRPA 2015 a été instauré à l'automne 2014 afin que le financement puisse être accordé pour 2015 (puisque le PRPA 2015-2018 ne serait pas approuvé avant le troisième trimestre de 2015). On a recommandé d'utiliser les fonds du PRPA pour financer un total de 16 initiatives, et un plan de dépenses pour 2015 a été élaboré et approuvé. Ces initiatives sont comprises dans le PRPA 2015-2018.

Le personnel continuera de procéder à l'attribution des fonds pour le PRPA de la même manière qu'au cours des années précédentes.

### **Consultation publique et commentaires**

De vastes consultations avec des personnes âgées, des organismes communautaires, des comités consultatifs et des employés municipaux ont eu lieu durant l'élaboration du PRPA original (2012-2014).

Une approche d'engagement plus ciblée a été mise en œuvre pour l'élaboration du PRPA 2015-2018 puisque les priorités ne semblaient pas avoir beaucoup changé depuis 2011.

À l'automne 2014, des séances d'engagement ont été organisées avec différents groupes, notamment les comités consultatifs de la Ville, des organismes communautaires, le personnel de la Ville d'Ottawa et les membres de la Table ronde des aînés. Cet exercice avait pour but de repérer les possibilités et les lacunes dont il faudra tenir compte dans la prochaine version du PRPA.

L'information recueillie durant la recherche préliminaire et les séances d'engagement ciblées a été analysée et résumée par le personnel. Des groupes de travail composés de membres du personnel ont été créés pour examiner les résultats et proposer des mesures à inclure dans le PRPA 2015-2018.

« Célébrer les succès et préparer l'avenir : un événement d'une journée dans le cadre du Plan relatif aux personnes âgées » a eu lieu le 18 mars 2015 à l'hôtel de ville. Cet événement visait deux objectifs : souligner le travail accompli grâce au PRPA 2012-2014, et présenter et recevoir des commentaires sur les mesures suggérées par les groupes de travail du PRPA.

Les résultats de cet exercice de consultation ont été résumés et pris en compte dans l'élaboration de la version provisoire du PRPA 2015-2018.

Au total, plus de 200 personnes âgées, employés municipaux et intervenants communautaires ont donné leur avis durant l'élaboration du PRPA 2015-2018.

Un résumé des commentaires reçus durant l'événement de célébration du PRPA a été publié en ligne et transmis aux membres de la Table ronde des aînés. Le rapport complet des résultats des séances d'engagement et de l'événement de célébration du PRPA a été remis aux participants qui en ont fait la demande.

Le résumé des commentaires peut être consulté sur la page <http://ottawa.ca/fr/resultats-des-discussions-en-petits-groupes>.

## CONTEXTE

Selon le recensement de 2011, Ottawa compte 116 600 aînés (65 ans et plus), ce qui représente environ 13 % de la population. Ce nombre devrait au moins doubler au cours des 20 prochaines années de sorte que, d'ici 2031, Ottawa devrait compter 250 000 personnes âgées (22 % de la population totale). La croissance la plus rapide devrait avoir lieu dans les secteurs suburbains et ruraux.

Le 14 octobre 2009, le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé une motion visant à élaborer un Plan relatif aux personnes âgées complet pour la Ville d'Ottawa ([ACS2009-CCV-SAC-0001](#)). Plus tard, le PRPA a été désigné comme une initiative stratégique faisant partie des priorités stratégiques du mandat du Conseil (2011-2014). Un des objectifs stratégiques de ce plan était : **Réaliser l'équité et l'inclusion pour une population vieillissante et diversifiée** – Répondre aux besoins d'une population diversifiée et vieillissante par une planification efficace et la mise en œuvre des changements au développement des grandes infrastructures et la prestation des services.

Le 24 octobre 2012, le Conseil municipal a approuvé le Plan relatif aux personnes âgées de la Ville d'Ottawa comportant **74** mesures (correspondant au mandat de la Ville) visant à répondre aux besoins des personnes âgées d'Ottawa et à introduire la vision à long terme d'une communauté qui accorde de la valeur et du pouvoir aux personnes âgées et leur offre du soutien et une bonne qualité de vie ([ACS2012-COS-CSS-0011](#) – Plan relatif aux personnes âgées de la Ville d'Ottawa). Le PRPA était organisé selon les huit domaines stratégiques suivants : espaces extérieurs et bâtiments de la Ville; transport et mobilité; logement; communication et information; participation sociale, récréative et culturelle; participation citoyenne et bénévolat; soutien communautaire et services de santé; et respect et inclusion sociale.

À la fin de 2014, le taux de mise en œuvre du PRPA 2012-2014 était de **82 %** (61 des 74 mesures avaient été mises en place). La mise en œuvre de plusieurs de ces mesures se poursuit; sept étaient encore en voie d'être réalisées ou ont été mises en œuvre en 2015. Le document 2 comprend une mise à jour du PRPA 2012-2014.

De 2012 à 2014, le Plan relatif aux personnes âgées a entraîné de nombreux accomplissements en lien avec l'infrastructure de la Ville, les programmes et services, la communication et l'accès au soutien pour les personnes âgées à faible revenu et vulnérables. Voici quelques-unes de ces réussites :

- Le Programme de connexion communautaire a permis de former 2 947 résidents pour qu'ils puissent repérer les personnes âgées isolées.
- Le programme de services dentaires de Santé publique Ottawa a permis à 1 321 personnes âgées à faible revenu ou vulnérables de recevoir un examen dentaire gratuit.
- Les cours d'initiation à l'informatique et de sécurité Internet conçus par la Bibliothèque publique d'Ottawa ont été suivis par 1 111 personnes âgées. De plus, cinq ordinateurs portatifs et quatre ordinateurs de bureau supplémentaires ont été installés dans trois centres pour aînés gérés par la Ville et dans trois centres communautaires.
- Plus de 800 résidents aînés ont assisté aux sept événements « Découvrez les Services de la Ville d'Ottawa ».
- Un portail pour les personnes âgées a été créé sur ottawa.ca et a reçu 2 500 visites par mois.
- Un Guide des services et programmes pour les personnes âgées de la Ville d'Ottawa a été créé, et 6 500 exemplaires ont été distribués.
- Dans les secteurs de la ville où des aînés résident dans une forte concentration, 34 bancs supplémentaires ont été installés ou achetés.
- Des ouvre-portes automatiques et des barres d'appui pour les salles de bains ont été ajoutés dans 18 installations de la Ville très fréquentées par les personnes âgées.
- Des signaux pour piétons ont été installés à 12 intersections supplémentaires.



- Plus de 80 intervenants ont participé à une table ronde sur le logement abordable, organisée en partenariat avec la Société canadienne d'hypothèque et de logement en novembre 2014.
- Douze activités de sensibilisation sur la courtoisie dans les sentiers et la circulation à vélo sur les trottoirs ont été organisées. Un panneau sur la courtoisie dans les sentiers a été conçu, puis installé dans 55 emplacements.
- Le tarif pour les aînés a été changé en 2012 afin de rendre le transport en commun plus abordable pour eux.
- Six résidences Vieillir chez soi de Logement communautaire d'Ottawa et 31 établissements communautaires ont accueilli des séances du programme de prévention « En force, en équilibre! ».
- Une journée de sensibilisation à la situation des personnes âgées, à laquelle environ 100 gestionnaires et superviseurs de la Ville ont participé, a eu lieu le 4 novembre 2013.

Une liste exhaustive des accomplissements du PRPA est disponible sur la page :  
<http://ottawa.ca/fr/plan-relatif-aux-personnes-agees-vue-densemble>.

De plus, grâce au PRPA, les services de la Ville ont harmonisé les termes et les définitions concernant les personnes âgées, ce qui garantit que toutes les descriptions des programmes et des services municipaux accessibles à la clientèle (en ligne ou sur papier) utilisent la terminologie ci-dessous de façon appropriée et constante :

- PERSONNE ÂGÉE : terme général utilisé pour parler de la population plus âgée et pour faire référence à une étape de la vie (inclut généralement les personnes de 50 ans et plus).
- AÎNÉ : terme utilisé pour faire référence aux personnes âgées de 65 ans et plus en particulier, ou lorsqu'il est généralement reconnu que la population ciblée a cet âge.

- 50 ANS ET PLUS, 60 ANS ET PLUS, 85 ANS ET PLUS, etc. : termes utilisés si l'âge doit être précisé.

Ce changement était nécessaire pour assurer l'utilisation cohérente d'une terminologie claire et de définitions communes dans toute l'organisation (lorsqu'on parle de la population plus âgée). Avant le PRPA 2012-2014, il n'existait pas de définitions formelles ou de consensus autour des termes « personne âgée » et « aîné », et différentes définitions en fonction de l'âge étaient utilisées. L'absence de définitions et de consensus peut entraîner la confusion chez les utilisateurs des services municipaux.

Une Table ronde des aînés a été créée durant l'Examen de mi-mandat de la structure de la gestion municipale (2012). Le mandat de cette table ronde était de formuler des commentaires sur la mise en œuvre des mesures du PRPA. La Table ronde des aînés a aussi permis au personnel de la Ville d'Ottawa d'obtenir des commentaires sur les nouveaux enjeux concernant les personnes âgées, ainsi que les infrastructures, les programmes et les services municipaux.

La Table ronde des aînés était composée de résidents d'Ottawa (âgés de 50 ans ou plus) qui reflétaient la population diversifiée de la ville et représentaient des organismes clés offrant des services aux personnes âgées (sur invitation du maire). Deux membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa siégeaient aussi à la Table ronde. La présidente du Comité des services communautaires et de protection a agi à titre d'agente de liaison avec le Conseil. La dernière réunion de la Table ronde des aînés a eu lieu le 18 février 2015.

Le Plan relatif aux personnes âgées s'inscrit dans un partenariat de collaboration qui existe entre la Ville d'Ottawa et Ottawa ville-amie des aînés (OVAA), une initiative du Conseil sur le vieillissement. En 2012, OVAA a publié un plan d'action communautaire pour rendre la ville d'Ottawa mieux adaptée aux personnes âgées. Alors que le Plan relatif aux personnes âgées comprend des mesures qui relèvent de la municipalité, le plan d'action d'OVAA propose des actions communautaires à mettre en œuvre par le Conseil sur le vieillissement et d'autres organisations communautaires.

## ANALYSE

Le 18 octobre 2012, le rapport sur le Plan relatif aux personnes âgées présenté au CSCP comprenait une note indiquant que les plans suivants s'aligneraient sur les futurs mandats du Conseil ([ACS2012-COS-CSS-0011](#) – Plan relatif aux personnes âgées de la Ville d'Ottawa). Chaque plan à venir se servira des succès et des leçons tirées des précédents pour cibler des mesures qui continuent de répondre aux problèmes rencontrés par les personnes âgées et qui sont réalistes dans le contexte financier. Ce cycle d'amélioration continue, contenant des plans d'action révisés, reflète le processus recommandé par l'OMS pour les membres du Réseau mondial des Villes-amies des aînés.

### Élaboration du PRPA 2015-2018

Comme la première version du PRPA se terminait à la fin de 2014, les Services sociaux et communautaires ont entamé l'élaboration de la suivante (2015-2018). Un processus semblable a été utilisé pour élaborer la version mise à jour, mais à une plus petite échelle, puisque les priorités des personnes âgées ne semblaient pas avoir beaucoup changé depuis la recherche préliminaire et les consultations réalisées en 2011.

En juillet et en août 2014, le personnel a examiné les résultats des consultations de 2011, les commentaires reçus sur la version provisoire du PRPA 2012-2014 durant la période de validation en 2012, les données démographiques mises à jour (recensement de 2011), les accomplissements réalisés dans le cadre du PRPA 2012-2014, les plans relatifs aux personnes âgées récemment adoptés par d'autres municipalités et les priorités stratégiques provinciales (le Plan d'action de l'Ontario pour les personnes âgées et le rapport *Vivre bien et plus longtemps*). Cette recherche préliminaire visait à cibler les possibilités et les lacunes dont il faudrait tenir compte dans l'élaboration du nouveau PRPA.

À l'automne 2014, des séances d'engagement ciblées ont été organisées avec différents groupes, notamment les comités consultatifs de la Ville, des organismes communautaires, le personnel de la Ville d'Ottawa et les membres de la Table ronde des aînés. Cet exercice avait pour but de repérer les possibilités et les lacunes dont il

faudrait tenir compte dans la prochaine version du PRPA. Trois questions ont été posées aux participants :

1. À votre avis, que faut-il pour qu'une ville soit « amie des aînés »?
2. Après avoir examiné le PRPA 2012-2014 et les accomplissements réalisés, pouvez-vous donner d'autres exemples de mesures que la Ville d'Ottawa pourrait prendre pour devenir encore plus accueillante pour l'ensemble des personnes âgées?
3. Comment la Ville peut-elle répondre aux besoins uniques de certains groupes de personnes âgées de manière efficace?

Le personnel a organisé sept séances de consultation avec les groupes suivants : le Comité consultatif sur les services en français, le Comité consultatif sur les services communautaires, le Comité consultatif sur la gérance environnementale, le Comité consultatif sur l'accessibilité, des organismes communautaires, des employés de la Ville d'Ottawa (différents services) et la Table ronde des aînés. La réunion avec le Comité consultatif sur les arts, la culture, le patrimoine et les loisirs, qui devait avoir lieu le 23 septembre 2014, a été annulée. Les renseignements de base et les questions de consultation ont été transmis aux membres, qui étaient encouragés à répondre par écrit.

L'information recueillie durant la recherche préliminaire et les séances d'engagement ciblées a été analysée et résumée par le personnel. Six groupes de travail du personnel ont été créés pour examiner les résultats et proposer des mesures à inclure dans le PRPA 2015-2018. Ces groupes étaient composés d'employés des services municipaux pertinents et se sont rencontrés en janvier et en février 2015. Ils se sont penchés sur six domaines : espaces extérieurs et bâtiments de la Ville; transport et mobilité; communication et information; participation sociale, récréative et culturelle; participation citoyenne et bénévolat; et soutien communautaire et services de santé. Plusieurs rencontres individuelles ont aussi eu lieu avec d'autres employés pour étudier les mesures potentielles dans les domaines du logement et du respect et de l'inclusion sociale.

« Célébrer les succès et préparer l'avenir : un événement d'une journée dans le cadre du Plan relatif aux personnes âgées » a eu lieu le 18 mars 2015 à l'hôtel de ville. Cet événement visait deux objectifs : souligner le travail accompli grâce au PRPA 2012-2014, et présenter et recevoir des commentaires sur les mesures suggérées par les groupes de travail du PRPA. Les participants ont eu l'occasion d'examiner les mesures proposées et de faire des suggestions supplémentaires pour le PRPA 2015-2018 dans le cadre de discussions en petits groupes. Un résumé des conclusions se trouve sur la page <http://ottawa.ca/fr/resultats-des-discussions-en-petits-groupes>. Environ 140 personnes âgées, employés municipaux et autres intervenants communautaires étaient présents à la séance du mois de mars.

Les résultats de cet exercice de consultation ont été résumés et pris en compte dans l'élaboration de la version provisoire du PRPA 2015-2018. Un résumé des commentaires reçus a aussi été publié sur [ottawa.ca](http://ottawa.ca). En mai 2015, le groupe de travail interservices du personnel pour le PRPA a examiné la version provisoire pour 2015-2015 et a donné son avis. Le plan d'action provisoire a aussi été étudié lors d'une réunion extraordinaire de la Table ronde des aînés, tenue le 3 juin 2015.

Tous les commentaires et toutes les suggestions reçus durant l'élaboration de la version provisoire du PRPA 2015-2018 ont été transmis aux services concernés. Bien qu'il n'est pas possible d'ajouter toutes les suggestions au plan, plusieurs sont envisagées ou mises en œuvre dans les activités courantes.

Un résumé des commentaires reçus durant l'événement de célébration du PRPA a été publié en ligne et transmis aux membres de la Table ronde des aînés. Le rapport complet des résultats des séances d'engagement et de l'événement de célébration du PRPA a été remis aux participants qui en ont fait la demande.

### **Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018 proposé**

Le Plan relatif aux personnes âgées s'inscrit dans l'initiative stratégique « Initiative pour une communauté inclusive » (n° 31) du Plan stratégique 2015-2018 de la Ville d'Ottawa. Le PRPA appuie la priorité stratégique « Communautés saines et bienveillantes », surtout l'objectif stratégique « Améliorer l'équité et l'inclusion de la population diversifiée de la ville » (SB1).

Le PRPA 2015-2018 conserve la vision et les objectifs à long terme adoptés dans la version précédente. Cette vision reflète les points de vue et les priorités des personnes âgées d'Ottawa :

*Ottawa est une communauté bienveillante et soucieuse des aînés qui reconnaît la contribution des personnes âgées, leur offre de nombreuses occasions d'adopter un mode de vie actif et leur fournit un soutien adapté à leurs différents choix et besoins.*

Le Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018 (document 1) comprend **51** mesures, réparties selon les mêmes huit domaines stratégiques que le plan précédent. La portée du plan s'étend à tous les services et postes d'Ottawa en tant que ville-amie des aînés, afin que les politiques, les services, les installations et les programmes de la Ville soient rendus plus accessibles et répondent aux besoins et intérêts des personnes âgées.

Les mesures contenues dans le PRPA ont été élaborées pour répondre aux priorités déterminées par les personnes âgées et représentent ce qui est réalisable et ce que la Ville peut accomplir dans le respect de ses limites financières et opérationnelles. Il n'est pas possible de répondre à toutes les suggestions présentées durant les consultations.

Le plan attribue la responsabilité de chaque mesure à un service de la Ville qui s'est engagé à la mettre en œuvre dans les délais prescrits. De nombreuses mesures peuvent être mises en œuvre dans les limites des budgets de fonctionnement actuels des services. Le plan d'action résume, pour chaque mesure, les renseignements suivants : le service responsable, les groupes ciblés pour qui les mesures auront le plus d'effet, l'échéancier de mise en œuvre, les fonds nécessaires et les indicateurs de suivi.

Au total, la mise en œuvre de 22 mesures (41 % des mesures) nécessitera probablement des fonds du budget alloué au PRPA (tel qu'indiqué dans le plan d'action, Document 1). Il est important de préciser que la mise en œuvre de ces mesures pourrait être retardée ou impossible si le budget du PRPA est réduit ou éliminé, ou si des fonds ne leur sont pas attribués.

Voici quelques mesures importantes proposées dans le PRPA 2015-2018 :

- Installer des éléments rendant plus conviviales et accessibles les installations de la Ville très fréquentées par les personnes âgées.
- Élaborer des stratégies pour informer les personnes âgées de l'emplacement des toilettes publiques dans les installations de la Ville.
- Apporter des améliorations répondant aux besoins des personnes âgées et désigner un « parc ami des aînés » par année.
- Améliorer l'accessibilité aux arrêts d'autobus.
- Étudier et augmenter le temps alloué aux piétons pour traverser les grandes intersections achalandées.
- Installer des signaux pour piétons supplémentaires aux intersections déjà dotées de feux de signalisation.
- Augmenter le nombre de logements locatifs abordables pour les personnes âgées.
- Sensibiliser l'industrie de l'aménagement afin de les inciter à construire des résidences adaptées aux besoins des personnes âgées.
- Mettre sur pied une campagne visant à faire connaître aux personnes âgées les services du 2-1-1, du 3-1-1 et du 9-1-1.
- Concevoir un programme d'exercices pour la prévention des chutes destiné aux personnes âgées et proposant plusieurs options adaptées aux différents niveaux de condition physique.
- Mettre sur pied un programme dans lequel des adolescents offriront de l'aide et des cours particuliers sur l'informatique et la technologie.
- Concevoir et offrir des outils, des ressources et de la formation sur la préparation aux situations d'urgence pour les personnes âgées.

- Conscientiser et informer le personnel de la Ville à propos des problèmes touchant les personnes âgées.
- Créer au moins deux initiatives pour prévenir et régler les problèmes de mauvais traitements envers les personnes âgées.

### **Financement du Plan relatif aux personnes âgées**

Si certaines mesures proposées dans le Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018 peuvent être mises en œuvre sans frais ou à faible coût, d'autres nécessiteront des fonds du budget du PRPA. En 2012, le Conseil municipal a approuvé dans le budget de fonctionnement annuel un montant de 500 000 \$ à consacrer à la mise en œuvre des initiatives du PRPA. Les fonds attribués au PRPA font partie du budget de fonctionnement des Services sociaux et communautaires, soumis à l'approbation du budget annuel.

Comme le coût total des mesures du PRPA nécessitant du financement est susceptible d'excéder le montant disponible, un processus annuel d'allocation des fonds est requis pour que les décisions soient prises de façon transparente, équitable et fondée sur des données probantes.

Le processus interne déterminant l'allocation annuelle des 500 000 \$ attribués au Plan relatif aux personnes âgées 2015-2019 est établi comme suit :

Les services qui ont besoin de financement pour mettre en œuvre les mesures dont ils sont responsables devront élaborer et soumettre des propositions en réponse aux appels annuels de propositions internes entre 2015 et 2019 inclusivement.

Une équipe responsable d'examiner l'allocation des fonds destinés au PRPA sera formée à partir d'employés de la Ville et de représentants de la Table ronde des aînés, d'Ottawa ville-amie des aînés et de l'Unité du financement communautaire. Les membres de l'équipe devront examiner les propositions et leur attribuer une note individuellement (à l'aide d'un outil d'évaluation élaboré à cette fin), puis se réuniront pour mettre en commun leurs résultats et classer les propositions.



L'équipe responsable d'examiner l'allocation des fonds destinés au PRPA soumettra ses recommandations au directeur général des Services sociaux et communautaires, qui approuvera les allocations à condition qu'elles :

- (i) ne dépassent pas, dans l'ensemble, le budget qui leur est attribué;
- (ii) correspondent aux objectifs du PRPA 2015-2018 tel qu'il est approuvé par le Conseil.

Le processus d'attribution des fonds pour le PRPA 2015 a été instauré à l'automne 2014 afin que le financement puisse être accordé pour 2015 (puisque le nouveau PRPA 2015-2018 ne serait pas approuvé avant le troisième trimestre de 2015). En l'absence d'un Plan relatif aux personnes âgées actif, on a demandé aux services de la ville de proposer des initiatives qui :

- feraient avancer le travail entrepris grâce au PRPA 2012-2014;
- répondraient aux priorités déterminées par les personnes âgées lors des consultations de 2011.

Comme par les années passées, une équipe responsable d'examiner l'allocation des fonds a été créée; elle était composée de représentants du personnel de la Ville, du groupe de travail interservices du PRPA, de la Table ronde des aînés, d'Ottawa ville-amie des aînés (Conseil sur le vieillissement) et de l'Unité du financement communautaire des Services sociaux et communautaires. Les membres de l'équipe ont individuellement examiné chacune des propositions et leur ont attribué une note (à l'aide d'un outil d'évaluation élaboré à cette fin), puis se sont rencontrés pour mettre en commun leurs résultats et classer les propositions. Au total, 16 initiatives ont été recommandées au financement du PRPA, et un plan de dépenses pour 2015 a été élaboré et approuvé. Ces initiatives figurent dans le PRPA 2015-2018.

Les fonds du PRPA peuvent être attribués aux nouvelles améliorations et infrastructures et aux nouveaux services, mais pas aux initiatives de nature opérationnelle. Ce financement ne soutient pas les nouveaux coûts liés à la rémunération, ou ceux actuellement engendrés, mais il soutient les coûts temporaires ou spécialisés liés au programme qui ne font pas partie des opérations régulières.

### **Examen de mi-parcours**

Durant le premier trimestre de 2017, le personnel des Services sociaux et communautaires, en collaboration avec d'autres services de la Ville, examinera le PRPA 2015-2018 afin d'évaluer si des mesures pourraient être ajoutées pour application au cours des deux dernières années de son cycle de vie. Il peut être difficile pour les services de la Ville de prévoir ce qui sera réalisable dans plusieurs années selon les réalités opérationnelles et financières. L'examen de mi-parcours donnera donc l'occasion aux services d'ajouter ou de modifier des mesures selon le contexte opérationnel du moment.

### **Surveillance**

Les Services sociaux et communautaires continueront de s'occuper de la coordination et de la supervision générale du PRPA.

Le Conseil sera informé de l'avancement de la mise en œuvre du PRPA en 2017.

### Groupe de travail interservices

Le groupe de travail interservices continuera de se rencontrer chaque trimestre pour évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan. Ce groupe est composé de représentants des services responsables des mesures du PRPA. Chaque représentant devra produire un rapport trimestriel sur les mesures dont son service est responsable.

### Table ronde des aînés

La Table ronde des aînés sera reconstituée une fois le PRPA 2015-2018 approuvé. Elle sera composée de résidents d'Ottawa (maximum 15) âgés de 50 ans ou plus qui refléteront la population diversifiée et proviendront des secteurs urbains, suburbains et ruraux de la ville. La table ronde devrait être formée au premier trimestre de 2016.

Suivant les commentaires des membres de la première table ronde des aînés, le personnel recommande que le mandat de cette table ronde soit élargi pour inclure les rôles suivants :

- Fournir des commentaires au personnel municipal sur la mise en œuvre des mesures du Plan relatif aux personnes âgées.
- Agir en tant que principal mécanisme de la Ville pour consulter les personnes âgées au sujet des programmes, des services et des infrastructures de la Ville et des services.
- Définir et faire connaître les enjeux émergents concernant les personnes âgées (nouveau rôle).
- Donner ses commentaires sur la version provisoire du PRPA 2019-2022 (nouveau rôle).

#### Cadre de planification municipale

Le Plan relatif aux personnes âgées s'inscrit dans l'initiative stratégique « Initiative pour une communauté inclusive » (n° 31) dans le Plan stratégique 2015-2018 de la Ville d'Ottawa. Le PRPA appuie la priorité stratégique « Communautés saines et bienveillantes », surtout l'objectif stratégique « Améliorer l'équité et l'inclusion de la population diversifiée de la ville » (SB1).

Pour cette raison, des rapports de suivi seront aussi présentés à la haute direction et au Conseil dans le cadre du processus du cadre de planification municipale. Les mesures de rendement de l'initiative stratégique sont définies comme suit : « Mettre en œuvre 5 % des mesures des cinq plans d'action (**Plan relatif aux personnes âgées**, Plan d'action du Sommet pour les jeunes, Stratégie pour l'immigration à Ottawa, stratégie d'employeur et stratégie en matière de services aux Autochtones) en 2015, 20 % en 2016, 20 % en 2017 et 35 % en 2018 ».

#### **Évaluation**

L'évaluation du PRPA 2015-2018 indiquera dans quelle mesure il a atteint les résultats attendus et donnera une première idée de ses réussites et des leçons tirées.

Il est proposé que l'évaluation du PRPA 2015-2018 vise les processus comme les résultats. La partie sur les processus se concentrera sur la mesure dans laquelle la mise en œuvre du plan a respecté ce qui était prévu, tandis que la partie sur les résultats se penchera sur les premiers effets d'un certain nombre de mesures contenues dans le plan.

Sur un plan plus large, la Ville et Ottawa ville-amie des aînés collaborent à l'élaboration d'un cadre d'évaluation communautaire qui leur permettra de mesurer l'efficacité de leurs initiatives respectives visant à rendre la ville plus conviviale pour les personnes âgées. Ce travail sera mené par un groupe de travail sur l'évaluation qui comprendra des représentants du personnel de la Ville d'Ottawa, d'Ottawa ville-amie des aînés, de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) et de l'Université d'Ottawa.

Le Conseil sur le vieillissement (Ottawa ville-amie des aînés) et la Ville d'Ottawa ont soumis une proposition conjointe au Programme de subventions pour la planification communautaire amie des aînés (Secrétariat aux affaires des personnes âgées) pour le financement d'un projet visant à peaufiner le cadre d'évaluation, à choisir les indicateurs appropriés, à repérer les sources de données et à recueillir et analyser des données. Ce travail sera entrepris entre septembre 2015 et août 2016. L'élaboration et la mise en œuvre du cadre d'évaluation auront des conséquences importantes pour Ottawa. En effet, les connaissances obtenues grâce à l'évaluation seront utilisées pour orienter les futurs plans relatifs aux personnes âgées et pourront aussi influencer le travail d'autres municipalités qui planifient d'évaluer leurs propres initiatives.

### **Plan relatif aux personnes âgées 2019-2022**

Le rapport sur le Plan relatif aux personnes âgées du 18 octobre 2012 présenté au CSCP comprenait une note indiquant que les plans d'action suivants s'aligneraient sur les futurs mandats du Conseil ([ACS2012-COS-CSS-0011](#) – Plan relatif aux personnes âgées de la Ville d'Ottawa). Chaque plan d'action suivant se basera sur les succès et les leçons tirées des précédents, c'est-à-dire que nous déterminerons les mesures qui continueront de répondre aux problèmes ciblés par les personnes âgées et qui seront réalisables dans le contexte financier du moment. Le personnel mettra donc le Plan relatif aux personnes âgées à jour en 2019 pour la période 2019-2022 et fera un rapport au CSCP au quatrième trimestre de 2019.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

De nombreuses mesures du Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018 visent l'ensemble des personnes âgées d'Ottawa, peu importe leur lieu de résidence. Ces

mesures auront des effets positifs sur la qualité de vie des personnes âgées qui vivent dans les zones rurales.

## **CONSULTATION**

De vastes consultations avec des personnes âgées, des organismes communautaires, des comités consultatifs et des employés de la Ville ont eu lieu durant l'élaboration du premier PRPA (2012-2014). En 2011, plus de 600 personnes âgées ont été consultées pour cibler les priorités pour le Plan relatif aux personnes âgées. Le personnel s'est basé sur l'*Optique d'équité et d'inclusion : Guide de l'utilisateur* afin de porter une attention particulière à l'inclusion de sous-groupes de la population plus âgée pouvant avoir des besoins particuliers, comme les francophones, les résidents autochtones, les immigrants, les résidents des communautés rurales, les personnes handicapées, les résidents à faible revenu, les homosexuels et les personnes âgées isolées.

Une approche d'engagement plus ciblée a été adoptée lors de l'élaboration du PRPA 2015-2018, puisque les priorités ne semblaient pas avoir beaucoup changé depuis 2011. À l'automne 2014 et en mars 2015, des séances de consultation ciblées ont rassemblé plus de 200 personnes représentant les comités consultatifs de la Ville, des organismes communautaires, le personnel de la Ville d'Ottawa et la Table ronde des aînés. Ces consultations avaient pour but de repérer les possibilités et les lacunes dont il faudrait tenir compte dans la prochaine version du PRPA. Les participants à l'événement de célébration du Plan relatif aux personnes âgées (en mars 2015) ont eu l'occasion d'examiner les mesures provisoires et de faire des suggestions supplémentaires à inclure dans le PRPA 2015-2018. Les commentaires récoltés lors de cet événement ont été publiés sur [ottawa.ca](http://ottawa.ca) et rendus disponibles aux résidents sur demande.

## **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER**

Ne s'applique pas, puisqu'il s'agit d'un rapport qui concerne l'ensemble de la ville.

## **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

Des comités consultatifs ont participé à l'élaboration du Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018 décrit dans le présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée à la mise en œuvre de la recommandation du présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES**

Aucune répercussion sur le plan de la gestion des risques n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS**

La gestion intégrale des actifs est une approche opérationnelle intégrée reconnue qui englobe les aspects planification, finances, ingénierie, entretien et exploitation nécessaires à la gestion efficace des infrastructures, existantes ou nouvelles. Cette approche vise à maximiser les avantages, à réduire les risques et à fournir aux usagers des services sécuritaires et fiables, le tout dans une optique de durabilité sociale, culturelle, environnementale et économique.

Les recommandations et les mesures proposées dans le présent rapport respectent les objectifs du [Programme de gestion intégrale des actifs de la Ville d'Ottawa](#). En accélérant la prise de décision, ce programme permet de réduire les coûts liés au cycle de vie et de garantir l'abordabilité à long terme des actifs. Afin de respecter son engagement de fournir des services de qualité à la population, la Ville doit veiller à ce que les actifs nécessaires à la prestation des services soient gérés d'une façon qui tient compte à la fois des niveaux de service, des risques et des coûts.

Le Plan relatif aux personnes âgées (PRPA) est un ensemble de mesures proactives visant à adapter les infrastructures, les programmes et les services aux besoins de ce groupe grandissant de résidents que forment les personnes âgées. Grâce à cette approche visionnaire, les actifs répondront mieux aux défis futurs, notamment aux changements démographiques, aux attentes de la clientèle, aux exigences législatives et aux facteurs technologiques et environnementaux. Reconnaisant qu'il est possible d'apporter dès maintenant des changements et des améliorations pour que la ville soit à l'avenir mieux adaptée aux personnes âgées tout en se préparant à la croissance prévue de cette population au cours des deux prochaines décennies, la Ville appuie la

prestation de services profitables aux résidents et vise du coup l'efficacité et l'abordabilité internes.

### **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Il n'y a pas d'autres répercussions financières associées aux recommandations du rapport. Le plan de dépenses 2015 est inclus dans le budget de 2015 et le plan de dépenses 2016 est inclus dans les prévisions budgétaires de 2016.

### **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Le Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018 incarne l'engagement de la Ville à améliorer la qualité de vie des résidents plus âgés. Plusieurs mesures du plan visent plus particulièrement les besoins des personnes âgées handicapées (par des améliorations des infrastructures et de la prestation des services), notamment :

- Installer des éléments rendant plus conviviales et accessibles les installations de la Ville.
- Évaluer le niveau d'accessibilité des installations de la Ville et rendre les résultats publics.
- Réaliser une campagne de sensibilisation pilote pour encourager les entreprises à créer des environnements plus accessibles, plus sécuritaires et mieux adaptés aux aînés et pour promouvoir l'utilisation de rampes d'accès temporaires.
- Promouvoir les normes de conception accessible et la liste de vérification de la réglementation des plans d'implantation de la Ville auprès des intervenants externes afin de les encourager à appliquer les principes de la ville-amie des aînés dans la communauté.
- Améliorer l'accessibilité aux arrêts d'autobus.
- Revoir les normes de service de Para Transpo.
- Élaborer et mettre en œuvre des mesures visant à accroître la sécurité-incendie dans les résidences de personnes âgées.

### **RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT**

Aucune répercussion sur l'environnement n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES**

Aucune répercussion technologique n'est associée au présent rapport

## **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

Le Plan relatif aux personnes âgées fait partie de l'initiative stratégique « Initiative pour une communauté inclusive » (n° 31) des priorités stratégiques du mandat du Conseil (2015-2018) et il soutient la priorité stratégique « Communautés saines et bienveillantes », plus particulièrement l'objectif « Améliorer l'équité et l'inclusion de la population diversifiée de la ville » (SB1). En outre, les mesures contenues dans ce plan contribuent à de nombreuses autres priorités, notamment « Communautés saines et bienveillantes », « Transport et mobilité » et « Excellence des services ».

## **DOCUMENTATION À L'APPUI**

Document 1 – Plan d'action du PRPA 2015-2018

Document 2 – Mise à jour finale du Plan relatif aux personnes âgées 2012-2014

## **SUITE À DONNER**

La Direction des initiatives communautaires stratégiques des Services sociaux et communautaires est responsable de coordonner et de surveiller la mise en œuvre du Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018 et de faire rapport sur l'avancement de la mise en œuvre.

Le personnel de la Ville s'assurera que toutes les mesures, les initiatives et les améliorations aux services et aux programmes énumérées dans le Plan relatif aux personnes âgées 2015-2018 (document 1) sont mises en œuvre dans le strict respect de toutes les lois applicables et de tous les règlements municipaux, en collaboration avec la Direction des services des règlements municipaux et des Services juridiques de la Ville d'Ottawa.

Le personnel fournira une mise à jour sur le PRPA 2015-2018 en 2017.

Le personnel actualisera le Plan relatif aux personnes âgées en 2019 et présentera un rapport au quatrième trimestre de 2019.