

# Plan d'action 2026-2030 pour les personnes âgées



En partenariat avec :







## Table des matières

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Mot du maire .....                                                             | <b>2</b>  |
| Mot de l'élue responsable .....                                                | <b>3</b>  |
| Introduction.....                                                              | <b>4</b>  |
| Processus d'élaboration.....                                                   | <b>5</b>  |
| Définition de personne aînée .....                                             | <b>7</b>  |
| Portrait de la population aînée .....                                          | <b>8</b>  |
| Fondements.....                                                                | <b>10</b> |
| Structure du plan d'action.....                                                | <b>13</b> |
| Suivi et évaluation .....                                                      | <b>15</b> |
| Orientation stratégique 1 : Milieu de vie complet .....                        | <b>16</b> |
| Orientation stratégique 2 : Participation et inclusion sociale .....           | <b>24</b> |
| Orientation stratégique 3 : Santé et sécurité.....                             | <b>33</b> |
| Orientation stratégique 4 : Communication et information.....                  | <b>37</b> |
| Annexes .....                                                                  | <b>42</b> |
| Annexe 1   Les services de la Ville et leurs responsabilités respectives ..... | <b>43</b> |
| Annexe 2   Les actions réalisées par les divers services de la Ville.....      | <b>45</b> |



## Mot du maire

Les personnes âgées ont bâti Québec telle que nous la connaissons et l'aimons aujourd'hui. Notre ville est privilégiée de pouvoir compter sur une communauté engagée de personnes âgées, d'organismes et de partenaires du milieu, qui contribuent chaque jour à la vitalité de chacun de nos quartiers.

Depuis 2012, Québec est accréditée Municipalité amie des aînés (MADA), une reconnaissance qui témoigne de notre volonté d'adapter nos milieux de vie, nos services et nos actions afin de favoriser le vieillissement actif, la participation sociale, la sécurité et la qualité de vie des personnes âgées.

Non seulement les personnes âgées ne méritent rien de moins, mais pour la plupart, elles ne demandent qu'à être considérées pour ce qu'elles sont : des citoyennes et des citoyens qui ont toujours envie de contribuer, à leur manière.

Notre plan d'action confirme notre engagement à aller encore plus loin pour bâtir une ville où il fait bon vivre et vieillir, dans tous ses quartiers, et offrir un environnement où chacune et chacun peut participer pleinement à la vie de sa communauté, selon ses capacités, ses aspirations et sa réalité.

Cela passe par des milieux de vie complets, accessibles et accueillants pour toutes les générations, où l'on abat les barrières de l'isolement social et favorise l'autonomie, et par des environnements sécuritaires et durables, où l'on fabrique la santé plutôt que gérer la maladie.

Si Québec est une ville attrayante, c'est en grande partie grâce à l'apport immense de ses personnes âgées. Continuons à bâtir la ville de demain ensemble, dès aujourd'hui.

Le maire de Québec,  
**Bruno Marchand**



## Mot de l'élue responsable

Ce plan d'action est le fruit d'un dialogue qui se construit depuis plusieurs années avec les personnes âgées de Québec.

Tout a commencé avec le premier Sommet des aînés, en 2022. Ce moment marquant a ouvert la voie à des échanges riches et constructifs. Depuis, année après année, nous avons alimenté cette conversation en continu pour approfondir notre compréhension des réalités et des défis vécus par les personnes âgées, mais aussi saisir les aspirations qui leur sont propres.

C'est cette approche participative et collaborative qui a guidé l'élaboration de ce plan d'action. Les personnes âgées ont été au cœur de chaque réflexion, accompagnées par le Conseil des personnes âgées et le comité de pilotage Municipalité amie des aînés (MADA). De nombreux organismes et partenaires ont également contribué à raffiner notre compréhension et à mieux orienter nos actions.

En cohérence avec la Politique de développement social 2025-2035, ce plan se déploie autour de quatre grandes orientations : des milieux de vie complets et accessibles, une participation sociale inclusive, des conditions favorables à la santé et à la sécurité, ainsi qu'une communication claire et adaptée.

Je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes et organisations qui ont contribué à cette démarche. Leur générosité, leur expertise et leur engagement ont été déterminants.

Ce travail collectif nous permettra de poser des actions concrètes pour répondre aux besoins diversifiés des personnes âgées et de continuer à bâtir, avec elles, une ville à l'écoute où il fait toujours mieux vivre – et vieillir.

L'élue responsable des personnes âgées  
au comité exécutif,

**Marie-Pierre Boucher**



## Introduction

L'accréditation Municipalité amie des aînés (MADA) est octroyée par le Secrétariat aux aînés du gouvernement du Québec en concordance avec les principes énoncés par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Elle vise à reconnaître les efforts déployés par les municipalités en matière d'adaptation de leurs politiques, services et environnements pour favoriser le vieillissement actif, la sécurité, la participation sociale et la qualité de vie des personnes aînées.

La Ville de Québec est accréditée MADA depuis 2012. Le présent plan d'action s'inscrit donc en continuité de cette reconnaissance et exprime l'engagement de la Ville à créer un environnement où les personnes aînées peuvent contribuer pleinement à la vie collective. Il soutient l'adaptation continue des moyens de communication, des services, des infrastructures et des milieux de vie au vieillissement de la population, tout en portant une attention particulière aux personnes aînées les plus vulnérables afin de diminuer les inégalités sociales auxquelles elles font face.

## Processus d'élaboration

Pour élaborer ce plan d'action, la Ville a mis en œuvre une approche participative et collaborative. Les personnes âgées elles-mêmes, de même que les organisations travaillant auprès de cette clientèle, ont été au centre de la démarche.

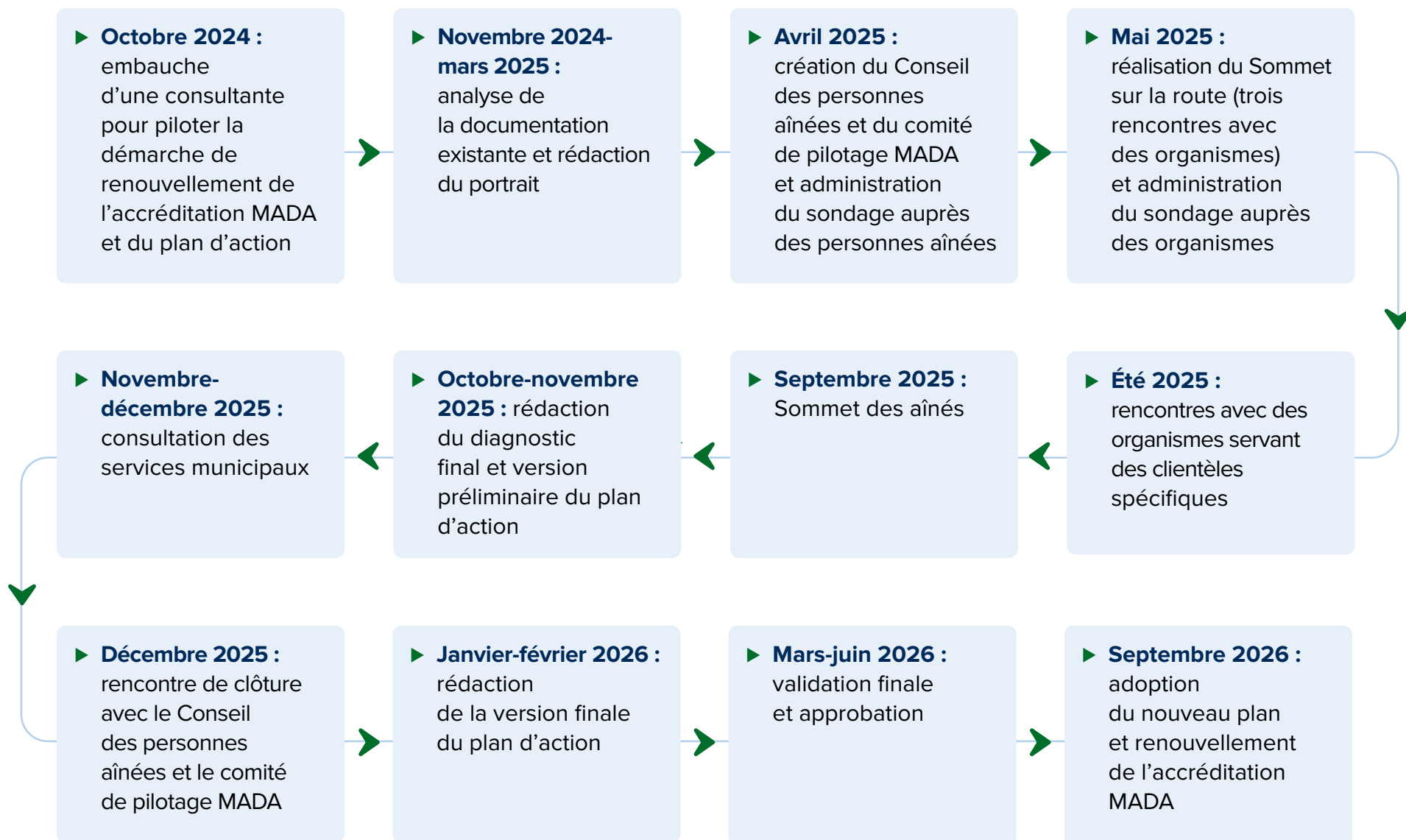
Deux instances ont contribué activement à la démarche :

- ▶ Le **Conseil des personnes âgées**, composé de 13 citoyennes et citoyens représentatifs de la diversité des personnes âgées de la ville de Québec.
- ▶ Le **comité de pilotage MADA**, formé de représentantes et représentants d'organismes et du réseau de la santé et des services sociaux :
  - ◆ Association des proches aidants de la Capitale-Nationale
  - ◆ Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées ou préretraitées de la région de Québec (AQDR Québec)
  - ◆ Centre d'action bénévole du Contrefort
  - ◆ Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN) – Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) et Organisation communautaire (OC)
  - ◆ FADOQ – régions de Québec et de Chaudière-Appalaches
  - ◆ Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)
  - ◆ Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale

D'autres occasions de s'exprimer ont été offertes aux personnes âgées comme la possibilité de participer au Sommet des aînés ou de remplir un sondage qualitatif portant sur leurs souhaits et aspirations.

Les organismes communautaires ont aussi nourri la réflexion de diverses façons. Entre autres, ils ont alimenté le diagnostic à partir de documentation et de rencontres de discussion avec la Ville. Ils ont également pu remplir un sondage sur leurs besoins et ceux de leur clientèle.

Le diagramme suivant présente les principales étapes de consultation et de collecte de données effectuées pour se doter d'un nouveau plan d'action ancré dans les réalités vécues par les personnes âgées.



## Définition de personne âgée

Dans ce plan d'action, une personne âgée est définie comme faisant partie du groupe d'âge des 65 ans et plus.

La Ville est consciente que les personnes de 65 ans et plus ne forment pas un groupe homogène puisque chaque personne possède un parcours de vie, des caractéristiques physiques, psychologiques, sociales et financières, des préoccupations ou encore des souhaits qui lui sont propres.

Une perspective inclusive et diversifiée est donc nécessaire pour adapter les actions municipales à ces réalités multiples.



# Portrait de la population âgée

Les données présentées sont à l'échelle de la ville de Québec et proviennent du recensement de 2021<sup>1</sup>, sauf indication contraire.



**125 035**

personnes  
de 65 ans et plus

22,8 % de la population totale

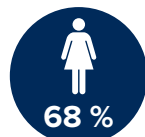
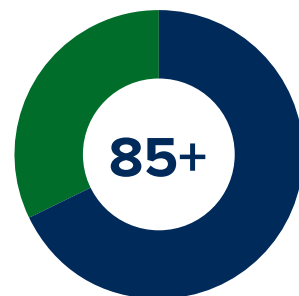
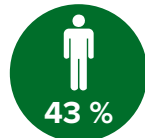
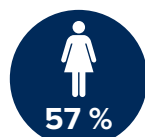
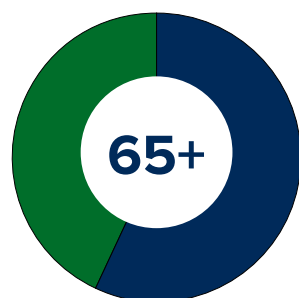
## Vieillessement de la population

**±24,1 %** de personnes  
aînées en 2031<sup>2</sup>

## Groupes d'âge de la population

| Âge            | Quantité | Pourcentage |
|----------------|----------|-------------|
| 65 à 74 ans    | 68 455   | 54,7 %      |
| 75 à 84 ans    | 40 625   | 32,5 %      |
| 85 ans et plus | 15 955   | 12,8 %      |

## Espérance de vie plus longue chez les femmes



**1,8 %**

parlent une autre langue  
que le français à la maison



**1,4 %**

sont d'origine autochtone

## Proportion de personnes aînées par arrondissement

**25 %**

Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge

**24 %**

Charlesbourg

**23 %**

Beauport

**23 %**

La Cité-Limoilou

**22 %**

Les Rivières

**16 %**

La Haute-Saint-Charles

**36 000 \$**

revenu médian des 65 ans et plus,  
comparativement à 44 400 \$  
pour l'ensemble de la population  
de 15 ans et plus

**16,2 %** des personnes aînées sont  
à faible revenu, comparativement à 10,5 %  
dans la population en général

**Augmentation de 5,7 %**

de la proportion de personnes aînées à faible  
revenu depuis 2015

<sup>1</sup> Statistique Canada. [Profil du recensement, Recensement de la population de 2021 – Québec, Ville \(V\) \[Subdivision de recensement\], Québec](#)

<sup>2</sup> Institut de la statistique du Québec. [Projections de population – Municipalités](#)



## Proportion de personnes sans diplômes

Personnes âgées : **14,6 %**

25 à 64 ans : **9,1 %**

Il en est de même pour la faible littératie, qui tend à augmenter avec l'âge chez les 25 ans et plus<sup>3</sup>. Cette situation entraîne notamment des difficultés à comprendre l'information écrite.



## Participation sociale

**26 %** des 65 ans et plus de la province de Québec ont effectué du bénévolat au sein d'un organisme et **58 %** ont effectué du bénévolat informel auprès de proches ou de la communauté (2018)

Bien que ces proportions soient plus faibles que celles des groupes plus jeunes, les personnes âgées consacrent proportionnellement davantage d'heures au bénévolat<sup>4</sup>.



## Isolement

**13 %** des personnes âgées de la province de Québec se sentent parfois ou souvent isolées des autres (2019)



femmes : **14 %**



hommes : **11 %**

**26 %** affirment manquer parfois ou souvent de compagnie



femmes : **32 %**



hommes : **19 %**<sup>4</sup>



## Santé

- **81 %** des 65 ans et plus de la province de Québec jugent leur **santé bonne à excellente** (2020-2021)
- **75 %** des 65 ans et plus ont au moins une maladie chronique qui engendre une dégradation graduelle de leur condition de santé (2017-2018)
- Augmentation des difficultés en matière de santé fonctionnelle avec l'âge (communication, autonomie, vision, cognition, audition, mobilité) (2017-2018)<sup>4</sup>

| Âge            | Pourcentage |
|----------------|-------------|
| 65 à 74 ans    | 49 %        |
| 75 ans et plus | 63 %        |

<sup>3</sup> Fondation pour l'alphabétisation. [PEICA-Canada-2022-Analyse-des-nouvelles-donnees-pour-le-Quebec.pdf](#)

<sup>4</sup> Institut de la statistique du Québec. [Portrait des personnes âgées au Québec.](#)

# Fondements

Les fondements de ce plan d'action s'inscrivent dans la continuité de la [Politique de développement social 2025-2035 de la Ville de Québec](#).

Les valeurs et principes directeurs mis de l'avant dans cette politique sont repris ici et interprétés à la lumière de la réalité propre aux personnes âgées.

## Valeurs

Les valeurs sont le reflet des convictions que la Ville souhaite mettre de l'avant. Elles guident l'identification des objectifs à atteindre au bénéfice des personnes âgées.



| Valeurs de la Politique en développement social                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Interprétation dans le cadre du présent plan                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>La solidarité</b><br>Elle contribue au mieux-être collectif en prônant le respect et la bienveillance tout en soutenant la création et le maintien des liens sociaux et l'établissement d'une interdépendance entre les citoyennes et citoyens.                                                                                     | Favoriser la bienveillance et le renforcement des liens sociaux de manière à contrer l'isolement social des personnes âgées.              |
| <b>La justice sociale et environnementale</b><br>Elle vise à assumer ses responsabilités dans la réduction des inégalités affectant certaines populations de façon disproportionnée en raison de leurs spécificités personnelles ou des caractéristiques de l'environnement dans lequel elles habitent et évoluent.                    | Mettre en place les conditions permettant de réduire les inégalités, dont celles affectant davantage certains groupes de personnes âgées. |
| <b>L'innovation sociale</b><br>Elle permet d'engendrer avec courage une transformation du milieu et cela au bénéfice des citoyennes, citoyens et des communautés.<br><br>Elle permet d'engendrer le développement de solutions ou de pratiques durables, efficaces et innovantes en réponse à des besoins et problématiques complexes. | Expérimenter de nouvelles approches de manière à s'adapter aux besoins évolutifs des personnes âgées.                                     |

## Principes directeurs

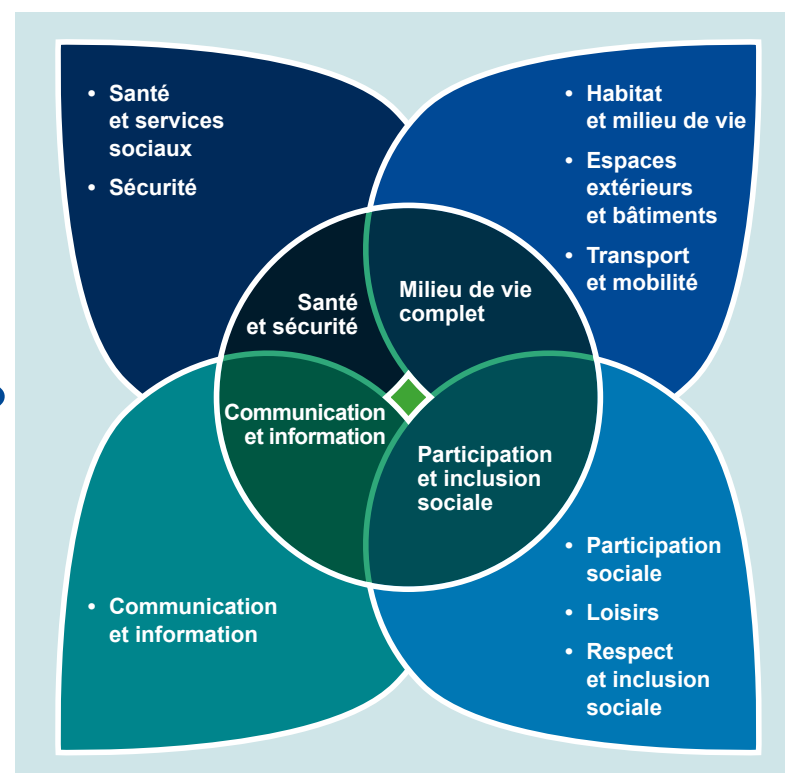
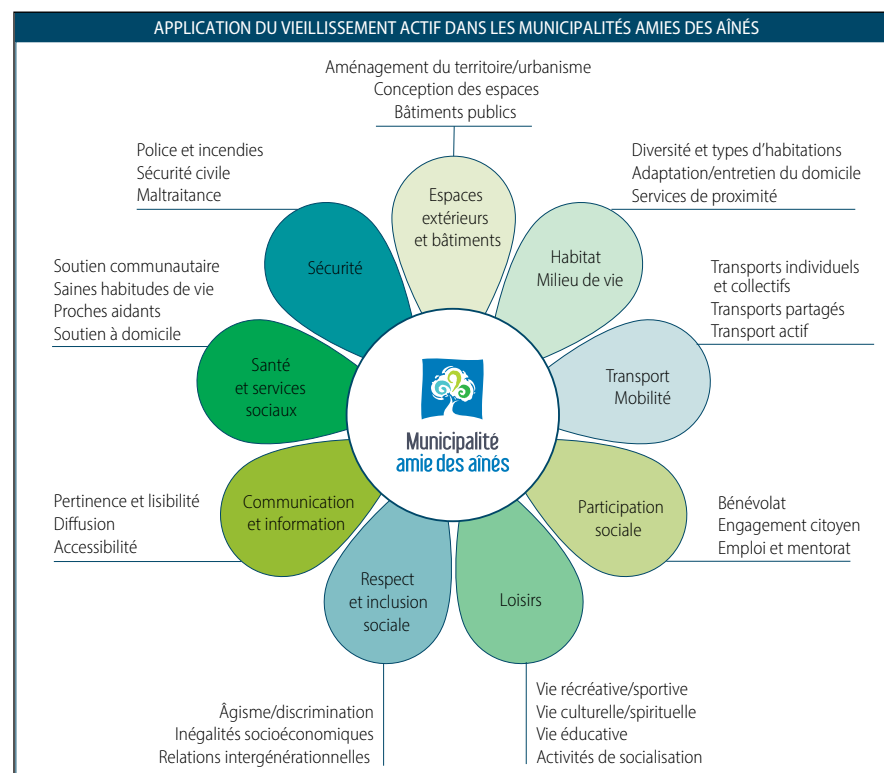
Les principes directeurs guident les interventions municipales et orientent la réalisation des actions prévues dans ce plan. Ils constituent des repères sur lesquels se baser pour identifier, ajuster ou évaluer les actions afin qu'elles soient en adéquation avec les besoins et aspirations des personnes âgées.

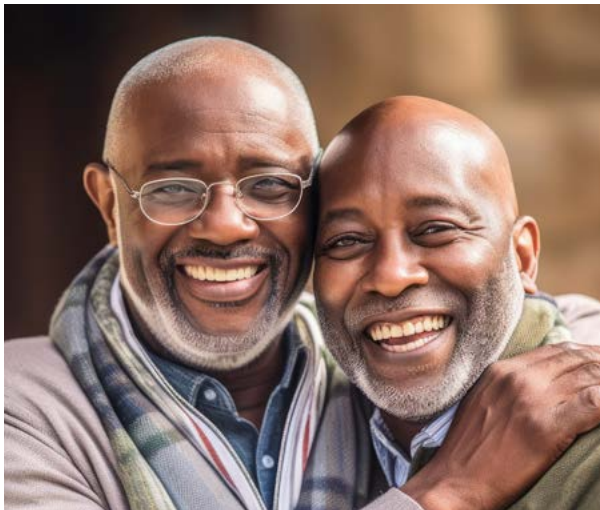
| Principes de la Politique en développement social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Interprétation dans le cadre du présent plan                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Le vivre-ensemble</b><br>Il contribue à une plus grande cohésion sociale en reconnaissant et en valorisant la diversité, en favorisant l'équité, de même qu'en assurant l'inclusion de toutes et tous, afin d'éliminer toute forme de discrimination et d'inégalité au sein de la société. Il permet ainsi de générer de la vitalité au sein des communautés en stimulant le sentiment d'appartenance et de sécurité des populations et en contribuant à l'épanouissement de chacun. | Reconnaître la richesse des expériences, des contributions et des parcours de vie des personnes âgées tout en les mettant en valeur de manière à favoriser leur inclusion dans la vie collective.       |
| <b>La santé durable</b><br>Elle englobe autant la santé physique que la santé psychologique, individuelle et collective. Elle implique la création de milieux de vie propices au développement et au maintien de saines habitudes de vie permettant le plein épanouissement de chaque individu et favorisant l'harmonie avec soi-même et avec les autres.                                                                                                                               | Favoriser la création et le maintien de milieux de vie répondant aux besoins diversifiés des personnes âgées (p. ex. mobilité, services de proximité, activités de loisir, habitation).                 |
| <b>L'équité territoriale</b><br>Elle permet de prendre en compte les réalités spécifiques de chaque quartier, ainsi que les besoins actuels et émergents des citoyennes et citoyens, afin de s'assurer d'un partage équitable des ressources, des services et des opportunités sur l'ensemble du territoire.                                                                                                                                                                            | Adapter les interventions aux contextes locaux et porter une attention particulière aux secteurs où des personnes âgées sont plus susceptibles de vivre des situations de vulnérabilité ou d'isolement. |

| Principes de la Politique en développement social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Interprétation dans le cadre du présent plan                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>L'accessibilité universelle</b></p> <p>Il s'agit d'une approche inclusive qui suppose la mise en place ou l'adaptation de services, activités, informations, environnements, lieux, produits ou méthodes permettant à toute personne, quelles que soient ses capacités, de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir une expérience équivalente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Travailler à la réduction des obstacles rencontrés par les personnes âgées pour favoriser leur autonomie et leur pleine participation à la vie collective.</p>                        |
| <p><b>La participation sociale et l'engagement citoyen</b></p> <p>La participation sociale permet aux citoyennes et aux citoyens de prendre part à la vie sociale, culturelle et communautaire de leur milieu. Tandis que l'engagement citoyen réfère à l'implication active des personnes pour participer au processus décisionnel ou pour réaliser des actions qui favorisent le mieux-être collectif.</p>                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Impliquer directement les citoyennes et citoyens âgés dans la prise de décisions qui les concernent.</p>                                                                              |
| <p><b>Le leadership partagé</b></p> <p>Le développement social est une responsabilité partagée entre les citoyennes et citoyens, les instances locales, provinciales ou nationales, qu'elles soient communautaires, institutionnelles, gouvernementales ou privées. Il est essentiel de reconnaître le rôle de chacun et de mettre en place les conditions pour que tous les acteurs puissent jouer leur rôle, en collaboration et en concertation les uns avec les autres. Leurs leviers respectifs doivent être mis à contribution pour atteindre les objectifs communs, tout en respectant les responsabilités spécifiques de chacun.</p> | <p>Poursuivre la collaboration entre les équipes de la Ville et avec les parties prenantes externes pour maximiser l'effet des actions et s'assurer de leur cohérence dans le temps.</p> |

## Structure du plan d'action

Selon le modèle proposé par le Secrétariat aux aînés, neuf composantes sont à prendre en compte pour favoriser le vieillissement actif au sein d'une municipalité. Pour ce plan, il a été décidé de les regrouper et les classer en quatre grandes orientations stratégiques afin de faire ressortir les liens entre elles.





Pour chacune des grandes orientations stratégiques seront présentés :

- ▶ Les visées et les objectifs à atteindre;
- ▶ Les actions à poursuivre ou à mettre en œuvre en précisant :
  - ◆ les parties prenantes internes et externes,
  - ◆ l'échéancier de réalisation :
    - en continu,
    - à court terme (2026 et 2027),
    - à moyen terme (2028, 2029 et 2030),
    - à long terme (après 2030).

**Plusieurs actions mentionnées dans ce plan sont aussi inscrites dans d'autres documents de planification de la Ville. Il a malgré tout été choisi de les renommer ici pour se doter d'une vision d'ensemble des actions menées.**

En annexe se trouvent plusieurs informations complémentaires visant à faciliter la compréhension des divers rôles joués par la Ville et des actions qu'elle mène déjà au bénéfice des personnes âgées.

- ▶ **Annexe 1 :** Les services de la Ville et leurs responsabilités respectives
- ▶ **Annexe 2 :** Les actions réalisées par les divers services de la Ville

## Suivi et évaluation

Pour assurer le suivi du plan, la Ville s'engage à poursuivre son travail avec les parties prenantes concernées, soit :

- ▶ Le Conseil des personnes âgées, composé de citoyennes et citoyens représentant la diversité des personnes âgées de Québec;
- ▶ Le comité de suivi MADA, formé de représentantes et représentants d'organismes âgés, du réseau de la santé et des services sociaux et du Conseil des personnes âgées;
- ▶ Les services de la Ville de Québec.

Ces parties prenantes travailleront ensemble à l'évaluation de la démarche réalisée pour :

- ▶ Suivre en continu la progression des actions;
- ▶ Ajuster les interventions au fur et à mesure, en fonction des besoins réels et des occasions qui se présenteront;
- ▶ Mesurer les résultats atteints et les retombées.



# Orientation stratégique 1 : **Milieu de vie complet**



Le milieu de vie complet est défini comme un milieu où il est possible de répondre à l'essentiel de ses besoins courants à distance de marche. Il se caractérise par l'accès convivial et sécuritaire à des commerces et services de première nécessité, à des lieux de rencontre, à des parcs et à des espaces verts ainsi qu'à des équipements communautaires. Il comprend également une diversité d'habitations répondant aux besoins et aux aspirations de l'ensemble des citoyennes et citoyens, à chaque étape de leur vie.

En réduisant les distances de déplacement, le milieu de vie complet contribue à la diminution des émissions de gaz à effet de serre (GES), au maintien de saines habitudes de vie et au renforcement de l'équité et de la cohésion sociale.

Les consultations menées confirment l'importance du milieu de vie complet pour la qualité de vie des personnes âgées. Pour vieillir en santé, en sécurité et avec dignité, elles ont besoin d'un environnement accessible et inclusif, où elles peuvent se loger convenablement, se déplacer de façon autonome et sécuritaire en toutes saisons et accéder à proximité aux biens, services, infrastructures et équipements dont elles ont besoin.



## Ce que les services de la Ville s'engagent à réaliser dans les prochaines années

### Objectif 1.1 :

**Favoriser l'accès au logement pour les personnes âgées et leur maintien dans leur habitation au sein de milieux de vie complets**

### Visées :

- Les personnes âgées ont de meilleures connaissances en matière de logement
- Une offre accrue de logements adaptés à la diversité des besoins des personnes âgées sur le territoire

| Action |                                                                                                                                                                                                                      | Parties prenantes                                                                                                                                                                                                          | Échéancier         |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1.     | Actualiser la section Logement de la page Aînés du site Web de la Ville                                                                                                                                              | Interne : LSVC-DS; PAE-DMHI; RCC-CPO<br><br>Externe : Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN); Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ); Milieu communautaire | Court terme (2026) |
| 2.     | Faire connaître les ressources disponibles en matière de logement, d'aide à la recherche de logement et de droits des locataires auprès des personnes âgées                                                          | Interne : LSVC-DS                                                                                                                                                                                                          | En continu         |
| 3.     | Contribuer aux initiatives visant à accroître l'offre d'hébergement, de logements transitoires et de maisons de chambre pour des populations vieillissantes en situation d'itinérance ou d'instabilité résidentielle | Interne : LSVC-DS; PAE-DMHI<br><br>Externe : CIUSSS-CN                                                                                                                                                                     | En continu         |

| Action                                                                                                                                                                                                                                    | Parties prenantes                                                                                                                                           | Échéancier              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>4.</b> Soutenir la réalisation de projets de logements sociaux pour les personnes âgées sélectionnées dans les programmes gouvernementaux de financement du logement social et y contribuer financièrement                             | Interne : PAE-DMHI<br><br>Externe : Société d'habitation du Québec (SHQ); OMHQ); Groupes de ressources techniques;<br><br>OBNL et coopératives d'habitation | En continu              |
| <b>5.</b> Assurer une veille sur les fermetures éventuelles de places en RPA et contribuer aux efforts des partenaires pour relocaliser les personnes concernées et consolider l'offre disponible                                         | Interne : PAE-DMHI; LSV-C-DS<br><br>Externe : CIUSSS-CN; Milieu communautaire                                                                               | En continu              |
| <b>6.</b> Soutenir les projets d'habitation privés pour les personnes âgées ou les projets intergénérationnels, notamment au moyen des leviers permettant d'accélérer la délivrance des permis                                            | Interne : PAE-DMHI; GT<br><br>Externe : promoteurs privés                                                                                                   | En continu              |
| <b>7.</b> Promouvoir les concepts d'accessibilité et d'adaptabilité des logements auprès des promoteurs privés                                                                                                                            | Interne : PAE-DMHI; GT; RCC-CPO<br><br>Externe : promoteurs privés                                                                                          | Court terme (2026)      |
| <b>8.</b> Assouplir le cadre réglementaire municipal pour autoriser l'ajout d'un logement supplémentaire sur presque tout le territoire afin de favoriser le maintien à domicile, la proche aide et les habitations intergénérationnelles | Interne : PAE-PT; GT                                                                                                                                        | Court terme (2026-2027) |

| Action                                                                                                                                                                                                                               | Parties prenantes                                                             | Échéancier         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 9. Mener des représentations auprès de la Société d'habitation du Québec pour assurer un financement conséquent et récurrent du Programme d'adaptation de domicile, de manière à soutenir le maintien à domicile des personnes âgées | Interne : PAE-DMHI; GT (Section des subventions au bâtiment)<br>Externe : SHQ | Court terme (2026) |
| 10. Planifier des milieux de vie attrayants et durables comportant une diversité de types de logements répondant aux besoins diversifiés des ménages                                                                                 | Interne : PAE-PT                                                              | Court terme (2026) |

### Objectif 1.2 :

**Favoriser la réalisation d'aménagements et d'équipements municipaux répondant aux besoins des personnes âgées**

### Visées :

- Les personnes âgées disposent d'un meilleur accès à des équipements et des lieux favorisant la socialisation
- Les projets municipaux d'aménagement intègrent des considérations liées au vieillissement

| Action                                                                                                                                | Parties prenantes                         | Échéancier              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|
| 11. Aménager des espaces de socialisation dans des lieux publics de manière à favoriser la rencontre entre les citoyennes et citoyens | Interne : LSVC-DS; LSVC-PO                | Moyen terme (2028-2030) |
| 12. Faciliter l'accès à l'information sur l'emplacement des fontaines d'eau et des toilettes publiques                                | Interne : LSVC-DS; RCC-CPO                | En continu              |
| 13. Finaliser le développement du projet des bancs à jasette                                                                          | Interne: LSVC-VA; GI-EE; LSVC-DS; RCC-CPO | Court terme (2026)      |
| 14. Faire connaître les bancs à jasette auprès de la population et des organismes                                                     | Interne : LSVC-VA; LSVC-DS; RCC-CPO       | En continu              |

| Action |                                                                                                                                             | Parties prenantes             | Échéancier              |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 15.    | Profiter des occasions d'améliorer les installations d'éclairage dans les parcs, conformément aux normes d'éclairage hors-rues              | Interne : LSVC-VA;<br>GI-EPSL | En continu              |
| 16.    | Valider la possibilité d'installer des boutons-poussoirs pour permettre un éclairage autonome des équipements (p. ex. terrains de pétanque) | Interne : LSVC-VA             | En continu              |
| 17.    | Documenter, à l'aide de l'outil de priorisation, les projets d'aménagement et de construction réalisés qui touchent la clientèle aînée      | Interne : LSVC-PO             | En continu              |
| 18.    | Bonifier les fiches d'aménagement par type d'équipement avec des suggestions d'aménagements favorables aux personnes aînées                 | Interne : LSVC-PO             | Court terme (2026-2027) |

### Objectif 1.3 :

**Assurer une mobilité sécuritaire, accessible et adaptée aux besoins des personnes aînées**

### Visées :

- Les personnes aînées ont accès à davantage d'information sur les options de mobilité
- La sécurité des déplacements piétonniers des personnes aînées est renforcée

| Action |                                                                                                                                      | Parties prenantes                                   | Échéancier                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
| 19.    | Répertorier les différentes possibilités en matière de mobilité sur le territoire et les faire connaître auprès des personnes aînées | Interne : LSVC-DS;<br>TMI-PCT; PAE-CPAM;<br>RCC-CPO | Moyen terme<br>(2028-2030) |

| Action |                                                                                                                                                                                                          | Parties prenantes                                                                                                                                            | Échéancier              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 20.    | Collaborer au chantier Se déplacer, porté par le Collectif pour l'inclusion et le développement social dans la Capitale-Nationale, abordant les enjeux relatifs à l'équité en mobilité sur le territoire | Interne : LSVC-DS;<br>TMI-PCT; PAE-CPAM<br><br>Externe : Collectif pour l'inclusion et le développement social dans la Capitale-Nationale (Collectif IDS-CN) | En continu              |
| 21.    | Saisir les occasions favorables pour informer les équipes de la Ville et les prestataires de services externes des besoins des personnes âgées en matière de mobilité                                    | Interne : LSVC-DS<br><br>Externe : Réseau de transport de la Capitale (RTC); Société de transport adapté de Québec (STAQ)                                    | Court terme (2026-2027) |
| 22.    | Assurer la mise en place de « zones âgées » dans les secteurs ciblés afin d'améliorer la sécurité et le confort lors de déplacements piétonniers                                                         | Interne : TMI-PCT                                                                                                                                            | Long terme (2035)       |
| 23.    | Réaliser un portrait des défis associés à la micromobilité pour déterminer les actions à prendre par la suite                                                                                            | Interne : TMI-PCT<br><br>Externe : ministère des Transports et de la Mobilité durable                                                                        | Court terme (2026)      |
| 24.    | Poursuivre l'éducation et la sensibilisation sur la cohabitation et le partage de la route                                                                                                               | Interne : TMI-PCT;<br>RCC-CPO; POL                                                                                                                           | Moyen terme (2029)      |
| 25.    | Poursuivre les efforts pour bien informer la population des conséquences de travaux ou d'événements majeurs (p. ex. tramway, marathon) sur les déplacements                                              | Interne : RCC-CPO;<br>LSVC-DS                                                                                                                                | En continu              |

#### Objectif 1.4 :

#### Poursuivre les efforts de la Ville en matière de viabilité hivernale et de déneigement

#### Visées :

- Les personnes âgées sont mieux informées sur les opérations de déneigement
- Les pratiques de déneigement évoluent pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées

| Action |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Parties prenantes                                                       | Échéancier              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 26.    | Promouvoir l'abonnement aux communiqués de la Ville (courriel ou texto) pour recevoir l'information sur les opérations de déneigement                                                                                                                                                                                                                                                                              | Interne : LSVC-DS;<br>RCC-CPO                                           | En continu              |
| 27.    | Participer à une marche exploratoire, en collaboration avec Vivre en ville, afin d'identifier et de répertorier les problèmes vécus lors des déplacements piétonniers hivernaux                                                                                                                                                                                                                                    | Interne : TMI-PCT;<br>LSVC-DS; PAE-DMHI<br><br>Externe : Vivre en ville | Court terme (2026)      |
| 28.    | Déployer la troisième phase du projet de télémétrie appliqué au dossier du déneigement qui portera sur l'amélioration des communications avec la population au sujet du déneigement                                                                                                                                                                                                                                | Interne : TP                                                            | Court terme (2026-2027) |
| 29.    | Mettre en œuvre les orientations de la Politique de déneigement, axée sur la sécurité de la population, en poursuivant les efforts pour : <ul style="list-style-type: none"><li>► Accorder une attention particulière au dégagement des boutons-poussoirs et aux accès universels des trottoirs</li><li>► Augmenter le nombre de trottoirs et de liens piétonniers déneigés sur l'ensemble du territoire</li></ul> | Interne : TP                                                            | En continu              |
| 30.    | S'informer sur les pratiques inspirantes développées à l'international en matière de viabilité hivernale                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Interne : TP                                                            | En continu              |

Orientation stratégique 2 :

# Participation et inclusion sociale



La participation sociale des personnes âgées est un levier essentiel pour assurer leur qualité de vie, qu'elle se manifeste sous forme de bénévolat, d'engagement citoyen, de participation à des activités culturelles ou de fréquentation des lieux publics. Ces diverses formes de participation leur permettent de maintenir un rôle actif dans la société et de contribuer à la vitalité collective.

À l'inverse, l'isolement social demeure une réalité préoccupante qui fragilise tant la santé que le bien-être global des personnes âgées. Pour contrer le phénomène, il est crucial de multiplier et de diversifier les occasions de participation sociale, tout en assurant leur accessibilité et leur inclusivité. Les loisirs jouent ici un rôle central : qu'ils soient récréatifs, éducatifs, sportifs ou culturels, ils favorisent la santé physique et mentale, stimulent la créativité, renforcent les liens sociaux et préviennent l'isolement et le déconditionnement. À Québec, la richesse des activités constitue un atout reconnu, mais elle peut encore évoluer pour mieux répondre aux besoins variés et aux réalités diverses des personnes âgées.

Enfin, le respect et l'inclusion sociale sont les fondements d'une société qui valorise ses personnes âgées. De même, lutter contre l'âgisme, promouvoir la bientraitance et favoriser les liens intergénérationnels sont aussi des conditions pour bâtir un milieu de vie solidaire.



## Ce que les services de la Ville s'engagent à réaliser dans les prochaines années

### Objectif 2.1 :

**Favoriser l'accessibilité physique et financière aux services, activités et événements de façon équitable sur le territoire**

#### Visées :

- La participation des personnes âgées à des activités et des événements augmente
- Les personnes âgées ont un meilleur accès à des activités et à des événements gratuits ou à faible coût sur l'ensemble du territoire

| Action                                                                                                                                                                                                                                 | Parties prenantes     | Échéancier              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>31.</b> Poursuivre le développement du projet En route vers la culture visant à faciliter l'accès à des activités culturelles pour les personnes âgées habitant dans des résidences pour âgés (RPA)                                 | Interne : CP          | En continu              |
| <b>32.</b> Poursuivre le programme de médiation culturelle dans les centres communautaires, de manière à offrir des activités de proximité durant toute l'année                                                                        | Interne : CP          | En continu              |
| <b>33.</b> Maintenir le programme Guichet Ouvert et réviser périodiquement la liste des organismes admissibles                                                                                                                         | Interne : CP; LSVC-DS | En continu              |
| <b>34.</b> Maintenir le déploiement territorial comme critère d'analyse dans le volet événement, pour s'assurer de déployer une programmation estivale accessible dans tous les arrondissements                                        | Interne : LSVC-LEAU   | En continu              |
| <b>35.</b> Évaluer la faisabilité de déployer un projet pilote d'adaptation des zones pour les personnes handicapées aux besoins des personnes âgées lors de prestations événementielles au parc Roland-Beaudin et à la Maison O'Neill | Interne : CP          | Court terme (2026-2027) |

| Action |                                                                                                                                                                                          | Parties prenantes                   | Échéancier |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|
| 36.    | Accroître la visibilité des activités libres gratuites et de l'offre réservée aux personnes âgées                                                                                        | Interne : LSVC-DS; LSVC-VA; RCC-CPO | En continu |
| 37.    | Maintenir et, lorsque c'est possible, élargir les mesures de tarification réduite destinées aux personnes âgées de 55 ans et plus dans les activités sportives, culturelles et de loisir | Interne : LSVC-VA                   | En continu |

## Objectif 2.2 :

**Soutenir le déploiement d'une offre de services, d'activités et d'événements adaptée aux besoins et aux souhaits des personnes âgées**

### Visées :

- L'offre culturelle s'adapte aux besoins des personnes âgées
- Les organismes sont mieux soutenus pour déployer une offre de service répondant aux préférences des personnes âgées

| Action |                                                                                                                                                                                                                                    | Parties prenantes     | Échéancier              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 38.    | Soutenir l'adaptation des représentations culturelles en salle aux besoins du public âgé (p. ex. horaires, sons)                                                                                                                   | Interne : CP          | En continu              |
| 39.    | Amorcer une réflexion sur les meilleurs moyens de collaborer avec les résidences pour âgés (RPA) afin d'y développer des projets et de faire connaître à leur clientèle l'offre de services disponible                             | Interne : CP; LSVC-DS | Court terme (2027)      |
| 40.    | Évaluer les besoins et procéder à l'acquisition d'équipements afin de donner aux personnes âgées un meilleur accès aux activités culturelles (p. ex. matériel pour les malentendants, matériel spécialisé pour le loisir culturel) | Interne : LSVC-DS     | Court terme (2026-2027) |

| Action |                                                                                                                                                                                                    | Parties prenantes           | Échéancier         |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| 41.    | Favoriser l'utilisation optimale du Cadre de soutien aux organismes reconnus par les organismes travaillant avec les personnes âgées                                                               | Interne : LSVC-DIR; LSVC-DS | En continu         |
| 42.    | Réviser annuellement les balises de l'appel de projets du programme MADA pour s'assurer de rester en adéquation avec les priorités des personnes âgées et les nouveaux besoins constatés           | Interne : LSVC-DS           | En continu         |
| 43.    | Mieux informer les organismes travaillant avec les personnes âgées sur les appels de projets en médiation culturelle                                                                               | Interne : LSVC-DS; CP       | En continu         |
| 44.    | Évaluer les possibilités pour mieux arrimer les différents appels de projets destinés à la clientèle âgée                                                                                          | Interne : LSVC-DS; CP       | Court terme (2027) |
| 45.    | Favoriser le développement d'initiatives intergénérationnelles dans les domaines du loisir, du sport et de la vie communautaire                                                                    | Interne : LSVC-DS           | En continu         |
| 46.    | Explorer la mise en place de solutions pour soutenir les personnes âgées incapables de se déplacer par elles-mêmes dans les écocentres pour se départir adéquatement de leurs matières résiduelles | Interne : LSVC-DS; GMR      | Moyen terme (2027) |

### Objectif 2.3 :

#### Faciliter la participation et la représentation des personnes âgées aux activités de consultation publique organisées par la Ville

#### Visée :

- Les personnes âgées participent davantage aux consultations municipales et leurs préoccupations sont mieux prises en compte dans les décisions

| Action |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Parties prenantes          | Échéancier              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 47.    | Renforcer le rôle du Conseil des personnes âgées comme instance consultative à disposition des différents services de la Ville                                                                                                                                                                                                                         | Interne : LSVC-DS          | Court terme (2026-2027) |
| 48.    | Maintenir la réalisation des sommets des aînés pour conserver un espace de partage et de collaboration entre la Ville et les personnes âgées                                                                                                                                                                                                           | Interne : LSVC-DS          | En continu              |
| 49.    | Créer une banque d'organismes et de personnes intéressés par les activités de consultation et de participation sociale à contacter en cas de besoin                                                                                                                                                                                                    | Interne : RCC-CPO; LSVC-DS | Court terme (2027)      |
| 50.    | Poursuivre les efforts pour favoriser la participation des personnes âgées aux consultations publiques de la Ville, notamment en matière de communication (p. ex. invitation porte-à-porte, taille de police, sous-titre) et d'accessibilité (en virtuel ou en présentiel, heures adaptées, accessibilité des bâtiments et salles, montage des salles) | Interne : RCC-ICI          | En continu              |
| 51.    | Faire la promotion des conseils de quartier auprès des personnes âgées en tant qu'espace de dialogue privilégié avec la Ville                                                                                                                                                                                                                          | Interne : RCC-ICI; LSVC-DS | En continu              |

## Objectif 2.4 :

### Soutenir et promouvoir l'action bénévole, le transfert de compétences et l'employabilité des personnes âgées

#### Visées :

- Les contributions des personnes âgées sont reconnues et valorisées
- Les activités de reconnaissance organisées par la Ville utilisent des moyens de communications diversifiés pour rejoindre et mobiliser les bénévoles

| Action |                                                                                                                                                                                                                                                                | Parties prenantes                                                                                                        | Échéancier         |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 52.    | Collaborer à la mise sur pied d'initiatives de transfert de compétences et d'employabilité des personnes âgées                                                                                                                                                 | Interne : LSVC-DS; DEGP                                                                                                  | En continu         |
| 53.    | Réaliser une capsule vidéo d'une personne âgée bénévole d'exception pour promouvoir l'action bénévole                                                                                                                                                          | Interne : LSVC-LEAU; RCC-CPO                                                                                             | Moyen terme (2028) |
| 54.    | Faire la promotion de l'action bénévole lors de la Journée internationale des bénévoles et de la Semaine de l'action bénévole                                                                                                                                  | Interne : LSVC-LEAU; LSVC-DS; RCC-CPO<br><br>Externe : Alliance Action Bénévole (CAB de Québec, du Contrefort et Aide23) | En continu         |
| 55.    | Maintenir l'offre annuelle d'activités de reconnaissance des bénévoles des organismes reconnus, dont plusieurs sont des personnes âgées                                                                                                                        | Interne : LSVC-LEAU                                                                                                      | En continu         |
| 56.    | S'assurer d'offrir des moyens pour réduire les répercussions de la fracture numérique et de la faible littératie auprès des personnes âgées lors de l'inscription et de la participation aux activités de reconnaissance des bénévoles des organismes reconnus | Interne : LSVC-LEAU                                                                                                      | En continu         |

## Objectif 2.5 :

### Favoriser une culture de respect et de valorisation des personnes âgées

#### Visées :

- La société civile et l'appareil municipal sont sensibilisés à la réalité des personnes âgées
- Les personnes âgées sont davantage représentées dans l'espace public

|     | Action                                                                                                                                                                                                          | Parties prenantes               | Échéancier              |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| 57. | Former et sensibiliser la population et les représentants d'organismes aux enjeux prioritaires identifiés par les personnes âgées (p. ex. âgisme, bientraitance, liens intergénérationnels, fracture numérique) | Interne : LSVC-DS               | En continu              |
| 58. | Former, sensibiliser et outiller les élu·es et élus ainsi que le personnel municipal aux réalités et aux besoins spécifiques des personnes âgées                                                                | Interne : LSVC-DS               | En continu              |
| 59. | Souligner publiquement les journées ou semaines thématiques importantes (p. ex. Journée internationale des personnes âgées, Journée de lutte contre la maltraitance et Semaine québécoise intergénérationnelle) | Interne : LSVC-DS;<br>RCC-CPO   | En continu              |
| 60. | Consulter les personnes âgées pour mieux connaître leurs besoins ou leurs souhaits concernant leur reconnaissance et leur mise en valeur dans l'espace public                                                   | Interne : LSVC-DS;<br>LSVC-LEAU | Court terme (2026-2027) |
| 61. | Contribuer à la réalisation d'initiatives visant à faire la promotion et la mise en valeur des personnes âgées                                                                                                  | Interne : LSVC-DS               | En continu              |
| 62. | Créer une banque de photos prises dans différents contextes, mettant en scène une diversité de personnes âgées, et les utiliser dans divers outils de communication et publications de la Ville                 | Interne : RCC-CPO;<br>LSVC-DS   | Court terme (2026-2027) |

## Objectif 2.6 :

**Renforcer la participation et l'inclusion sociale des personnes âgées issues de groupes plus susceptibles de vivre des inégalités sociales<sup>5</sup>**

### Visées :

- Les besoins des personnes âgées issues de ces groupes sont mieux compris
- Les collaborations se renforcent afin de mieux desservir les personnes âgées issues de ces groupes

| Action |                                                                                                                                                                                                    | Parties prenantes                                       | Échéancier |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------|
| 63.    | Optimiser la réponse aux besoins des groupes spécifiques en assurant un meilleur arrimage entre les diverses orientations et planifications municipales                                            | Interne : LSVC-DS                                       | En continu |
| 64.    | Accorder une attention particulière à ces groupes dans le financement des projets pour les personnes âgées                                                                                         | Interne : LSVC-DS                                       | En continu |
| 65.    | Poursuivre les collaborations avec les organismes et les organisations partenaires pour concevoir des solutions aux problèmes touchant plus spécialement les personnes âgées issues de ces groupes | Interne : LSVC-DS<br>Externe : organismes;<br>CIUSSS-CN | En continu |
| 66.    | Développer de nouvelles collaborations avec les organismes et les organisations œuvrant auprès de groupes actuellement moins rejoints                                                              | Interne : LSVC-DS<br>Externe : organismes               | En continu |

<sup>5</sup> Les groupes plus susceptibles de vivre des inégalités sociales sont, sans s'y limiter : les femmes, les personnes issues de l'immigration, les personnes appartenant à des minorités visibles, les personnes en situation d'itinérance, les personnes ayant des incapacités, les personnes faisant partie de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres, les personnes autochtones ainsi que les personnes en situation de pauvreté.

## Orientation stratégique 3 : **Santé et sécurité**



Bien que plusieurs responsabilités en matière de santé et sécurité relèvent des autres paliers de gouvernement, la Ville a un rôle clé à jouer sur son territoire en matière de santé globale. Il est de son ressort non seulement de créer des milieux de vie propices au développement et au maintien des saines habitudes de vie, mais aussi d'agir pour prévenir la maltraitance et la cybercriminalité ainsi que pour augmenter la résilience de la population face aux situations d'urgence ou aux changements climatiques.

En tant que gouvernement de proximité, la Ville peut donc créer les conditions favorables au vieillissement actif, en santé et en sécurité, en misant sur l'intervention et la prévention de même que sur la collaboration entre tous les acteurs concernés.



## Ce que les services de la Ville s'engagent à réaliser dans les prochaines années

### Objectif 3.1 :

Développer et soutenir des mesures favorisant les bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité

#### Visée :

- Les personnes âgées sont mieux informées des risques et des moyens de les prévenir

| Action |                                                                                                                                                                            | Parties prenantes       | Échéancier |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|
| 67.    | Soutenir le développement d'initiatives contribuant au mieux-vivre chez soi en santé et en sécurité, dans le respect des responsabilités municipales                       | Interne : L SVC-DS      | En continu |
| 68.    | Prévenir la maltraitance des personnes âgées et les fraudes qui les touchent                                                                                               | Interne : POL; L SVC-DS | En continu |
| 69.    | Participer aux différents comités qui agissent pour réduire les abus envers les personnes âgées                                                                            | Interne : POL; L SVC-DS | En continu |
| 70.    | Poursuivre le déploiement du programme À la rencontre des aînés, qui offre des visites à domicile pour informer et faire de la prévention sur la maltraitance et la fraude | Interne : POL           | En continu |
| 71.    | Poursuivre les actions en prévention des incendies, notamment auprès des personnes âgées                                                                                   | Interne : PCI           | En continu |

**Objectif 3.2 :**

Soutenir la résilience des personnes âgées pour faire face à des situations d’urgence

**Visée :**

- Les personnes âgées sont mieux informées et mieux préparées à faire face aux situations d’urgence

| Action |                                                                                                                            | Parties prenantes          | Échéancier              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 72.    | S’assurer que le Plan de sécurité civile tient compte des besoins spécifiques des personnes âgées                          | Interne : BSC              | En continu              |
| 73.    | Promouvoir l’abonnement aux communiqués de la Ville (courriel) afin de recevoir l’information sur les situations d’urgence | Interne : LSVC-DS; RCC-CPO | En continu              |
| 74.    | Poursuivre les travaux de réflexion concernant l’amélioration des avis et alertes destinés à informer la population        | Interne : RCC-CPO          | Court terme (2026-2027) |



Orientation stratégique 4 :

# Communication et information



L'accès à une information claire, accessible et adaptée est un facteur clé dans le maintien de l'autonomie, de la participation sociale et du sentiment d'appartenance des personnes âgées. Les consultations ont révélé qu'il existe un écart important entre la grande quantité d'information disponible et la capacité des personnes âgées à y accéder, à la comprendre ou à en évaluer la fiabilité. Les défis soulevés concernent tant les formats que les canaux de diffusion, la reconnaissance des sources et l'interrelation avec les organisations.

La fracture numérique accentue ces inégalités. Pour favoriser l'inclusion, il est essentiel de miser sur des formats variés, une communication claire, des relais de proximité et un accompagnement personnalisé. Une information plus humaine et plus accessible renforce la confiance des personnes âgées et facilite leur capacité d'agir, tout en rapprochant les organisations de la population.



La communication et l'information agissent de manière transversale dans ce plan. Toutefois, les actions de communication liées à des sujets précis, comme le logement ou la participation publique, ont été placées dans l'orientation qui traite de ces thèmes, puisqu'elles contribuent alors plus concrètement à l'atteinte d'objectifs spécifiques.

## Ce que les services de la Ville s'engagent à réaliser dans les prochaines années

### Objectif 4.1 :

Optimiser les moyens de communication de la Ville et les faire connaître

### Visée :

- Les personnes âgées connaissent mieux et utilisent davantage les outils de communication municipaux

|     | Action                                                                                                                                                                                          | Parties prenantes             | Échéancier |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|
| 75. | Faire connaître aux personnes âgées les principaux outils de communication de la Ville (site Web, communiqués, infolettres, blogue, réseaux sociaux)                                            | Interne : LSVC-DS;<br>RCC-CPO | En continu |
| 76. | Faire connaître davantage les différentes façons de joindre la Ville de Québec : ligne téléphonique du 311, en personne dans les centres de services, formulaire en ligne et application mobile | Interne : LSVC-DS;<br>RCC-CPO | En continu |
| 77. | Développer les compétences du personnel municipal en matière de communication inclusive                                                                                                         | Interne : RCC-CPO             | En continu |

#### Objectif 4.2 :

Bonifier et diversifier les moyens de communication, en particulier les moyens non numériques, afin de mieux joindre et informer les personnes âgées

#### Visées :

- Les personnes âgées ont accès à une information claire et accessible
- La fracture numérique est réduite grâce à une diversification des moyens de communication non numériques

| Action |                                                                                                                                                                     | Parties prenantes                        | Échéancier              |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------|
| 78.    | Développer et faire connaître des outils numériques de centralisation de l'information pour simplifier les recherches sur les activités de loisir et les événements | Interne : LSVC-LEAU;<br>RCC-CPO          | Moyen terme (2028)      |
| 79.    | Produire un répertoire des sites et des services municipaux, l'imprimer et le distribuer                                                                            | Interne : LSVC-DS;<br>RCC-CPO            | Court terme (2026-2027) |
| 80.    | Utiliser davantage les écrans dynamiques présents dans les lieux municipaux pour partager de l'information pertinente avec les personnes âgées                      | Interne : LSVC-DS;<br>RCC-CPO; CP        | En continu              |
| 81.    | Aller à la rencontre des personnes âgées dans divers événements publics organisés annuellement                                                                      | Interne : LSVC-DS; POL;<br>PCI; BSC; GMR | En continu              |
| 82.    | Poursuivre la promotion des lignes téléphoniques centralisées importantes (*11)                                                                                     | Interne : LSVC-DS;<br>RCC-CPO            | En continu              |
| 83.    | Faire connaître les points d'accès à Internet et de prêt de matériel informatique sans frais (ZAP Québec, bibliothèques, centre de services)                        | Interne : LSVC-DS; CP;<br>RCC-CPO        | En continu              |
| 84.    | Faire connaître les services d'assistance technologique dans les bibliothèques ou les organismes                                                                    | Interne : LSVC-DS; CP;<br>RCC-CPO        | Court terme (2026-2027) |

| Action |                                                                                              | Parties prenantes          | Échéancier              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 85.    | Maintenir et alimenter la section réservée aux personnes âgées dans les bulletins municipaux | Interne : LSVC-DS; RCC-CPO | En continu              |
| 86.    | Sensibiliser l'organisation municipale et son personnel aux enjeux de la fracture numérique  | Interne : RCC-CPO; LSVC-DS | Court terme (2026-2027) |

#### Objectif 4.3 :

Favoriser l'acquisition et le partage de connaissances sur la réalité des personnes âgées

#### Visées :

- La Ville met à jour régulièrement ses connaissances sur les réalités vécues par les personnes âgées
- Les connaissances acquises sont partagées avec les services municipaux et les partenaires

| Action |                                                                                                                              | Parties prenantes                                                | Échéancier |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| 87.    | Poursuivre la collaboration de la Ville auprès des différents réseaux et tables de concertation touchant les personnes âgées | Interne : LSVC-DS                                                | En continu |
| 88.    | Participer à différents événements (p. ex. colloque, webinaire, etc.) afin de garder à jour nos connaissances                | Interne : LSVC-DS                                                | En continu |
| 89.    | Rester à l'affut d'initiatives innovantes réalisées ailleurs, notamment en matière de Silver économie                        | Interne : LSVC-DS                                                | En continu |
| 90.    | Saisir des occasions pour diffuser les connaissances acquises sur la réalité des personnes âgées à l'interne ou à l'externe  | Interne : LSVC-DS<br>Externe : organismes, table de concertation | En continu |
| 91.    | Collaborer à des projets de recherche ou soutenir la diffusion de leurs résultats                                            | Interne : LSVC-DS                                                | En continu |

# Annexes



## Annexe 1

# Les services de la Ville et leurs responsabilités respectives

- ▶ **Bureau de la sécurité civile (BSC) :** coordonne la démarche de sécurité civile en exerçant un rôle-conseil en gestion intégrée des risques, soutient et coordonne les actions des intervenants, sensibilise la population et rend la collectivité plus autonome, engagée et préparée à faire face aux sinistres dans une perspective de responsabilité partagée.
- ▶ **Culture et patrimoine (CP) :** développe, soutient et rend accessible la vie culturelle et patrimoniale, en plus d'être responsable de la Politique culturelle 2025-2030 et de l'entente avec l'Institut canadien de Québec pour la gestion du réseau des bibliothèques.
- ▶ **Développement économique et grands projets (DEGP) :** soutient le développement économique, l'entrepreneuriat et la réalisation de projets structurants sur le territoire, tout en assurant le déploiement de la Vision entrepreneuriale 2030.
- ▶ **Gestion des immeubles (GI) :** planifie, supervise, entretient et valorise le parc immobilier de la Ville.
  - ◆ GI-EE – Exploitation et entretien
  - ◆ GI-EPsL – Éclairage public et signalisation lumineuse
- ▶ **Gestion des matières résiduelles (GMR) :** assure la planification et la gestion des services de collecte et de valorisation des matières résiduelles afin de réduire l'enfouissement et de favoriser une gestion durable. Il est responsable de la Vision 2018-2028 pour une saine gestion des matières résiduelles et de son Plan de mise en œuvre 2025-2032.
- ▶ **Loisirs, sports et vie communautaire (LSVC) :** assure la gestion, le fonctionnement et l'animation des installations et équipements intérieurs et extérieur, développe et soutient une offre diversifiée de services, d'activités et d'événements. Il est responsable de la Politique de développement social (2025 2035), du Plan d'action en accessibilité universelle (2025 2030), de la Politique Québec Ville active (2025) et de la Vision événementielle (2025).
  - ◆ **LSVC-DIR** – Direction stratégique au développement et à la gouvernance
  - ◆ **LSVC-DS** – Développement social
  - ◆ **LSVC-LEAU** – Loisirs, événements et animation urbaine
  - ◆ **LSVC-PO** – Performance organisationnelle
  - ◆ **LSVC-VA** – Vie active

- ▶ **Planification de l'aménagement et de l'environnement (PAE) :** contribue au développement du territoire en planifiant et en orientant son développement, notamment en matière de logement et de mobilité. Il est responsable de la Vision de l'habitation 2020-2030 et de son Plan de mise en œuvre accélérée 2023-2026, de la Vision de la mobilité active 2023-2027 de même que de l'élaboration du prochain Plan d'urbanisme et de mobilité.
  - ◆ **PAE-CPAM** – Coordination des projets intégrés d'aménagement et de mobilité
  - ◆ **PAE-DMHI** – Développement des milieux de vie, de l'habitation et de l'immobilier
  - ◆ **PAE-PT** – Planification du territoire
- ▶ **Protection contre l'incendie (PCI) :** assure la sécurité de la population et la protection des biens lors d'un incendie, de situations d'urgence ou de sinistres, en plus d'être responsable du schéma de couverture de risques en incendie.
- ▶ **Police (POL) :** assure la sécurité des personnes et des biens, maintient la paix et l'ordre public et prévient la criminalité.

- ▶ **Relations citoyennes et communications (RCC) :** assure le lien entre la Ville et la population en informant, en accompagnant et en consultant les citoyennes et les citoyens, tout en veillant à l'accessibilité et à la clarté des communications municipales. Il est responsable de la Politique de participation publique (2021).
  - ◆ **RCC-CPO** – Communications publiques et organisationnelles
  - ◆ **RCC-ICI** – Interaction citoyenne et innovation
- ▶ **Transport et mobilité intelligente (TMI) :** travaille à l'optimisation des déplacements et à l'amélioration de la sécurité routière, en collaboration avec le Service de la planification de l'aménagement de l'environnement, en plus d'être responsable de la Stratégie de sécurité routière 2025-2029.
  - ◆ **TMI-PCT** – Planification et conception du transport
- ▶ **Travaux publics (TP) :** s'assure du bon fonctionnement des infrastructures municipales (p. ex. rues, trottoirs, égouts, mobilier urbain) et est responsable de la Politique de déneigement (2025).

## Annexe 2

# Les actions réalisées par les divers services de la Ville

### Orientation stratégique 1 : Milieu de vie complet

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestion des immeubles (GI)</b>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Intègre l'accessibilité universelle dans la conception et la réfection des espaces intérieurs et extérieurs afin de les rendre accessibles, sécuritaires et inclusifs pour toute la population.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Loisirs, sports et vie communautaire (LSVC)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Verse un soutien financier à l'OMHQ pour le déploiement du Service d'aide à la recherche de logement.</li><li>▶ Coordonne la révision du Guide pratique d'accessibilité universelle afin d'outiller le personnel municipal et les sous-traitants de la Ville dans l'amélioration de leurs pratiques, notamment en matière d'information, de signalisation, de stationnements, de travaux intérieurs et extérieurs, de salles de toilette, etc.</li><li>▶ Met sur pied des comités consultatifs, composés d'organismes, de personnes avec des incapacités et de personnes âgées, pour conseiller la Ville sur l'accessibilité des projets de bâtiments et d'espaces extérieurs.</li><li>▶ Utilise un outil pour favoriser davantage l'équité entre les divers groupes de citoyens et citoyennes dans la priorisation des projets d'aménagement et de construction.</li></ul> |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Planification de l'aménagement et de l'environnement (PAE)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Met en place plusieurs mesures pour favoriser la réalisation de nouveaux projets de logements sociaux : accompagnement des organismes, droit de préemption, fonds d'aide au démarrage de projets, soutien à l'acquisition de terrains et mise à disposition de terrains municipaux pour la construction de nouveaux logements, etc.</li> <li>▶ Soutient la réalisation de nouveaux projets résidentiels : accompagnement dans la démarche d'obtention du permis, assouplissements réglementaires, incitatifs financiers, etc.</li> <li>▶ Planifie l'aménagement du territoire et révisé la réglementation d'urbanisme au besoin, comme la modification récente qui permet l'ajout d'unités d'habitation additionnelles (logement d'appoint, maison de jardin) sur les terrains privés.</li> </ul> |
| <b>Transport et mobilité intelligente (TMI)</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Intègre l'approche des rues conviviales dans l'aménagement ou le réaménagement des rues afin de favoriser la cohabitation de l'ensemble des usagères et usagers.</li> <li>▶ Met en place plusieurs mesures pour favoriser la mobilité active sécuritaire (p. ex. corridors VivaCité, séparation des voies cyclistes et piétonnes, nouvelles pistes cyclables).</li> <li>▶ Réalise de multiples interventions pour faciliter les déplacements piétonniers (p. ex. ajouts de trottoirs et de feux pour piétons, augmentation des temps de traversée, installation de signaux sonores et de mobilier urbain).</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| <b>Travaux publics (TP)</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Améliore chaque année ses pratiques en matière de déneigement.</li> <li>▶ Priorise la sécurité de la population par le biais de la Politique de déneigement.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Orientation stratégique 2 : Participation et inclusion sociale

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Culture et patrimoine (CP)</b>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Offre un soutien financier pour la réalisation de projets culturels destinés aux personnes âgées et portés par les organismes culturels professionnels.</li><li>▶ En collaboration avec l'Institut canadien de Québec, soutient le déploiement d'activités et de services diversifiés et gratuits dans les bibliothèques, dont le programme Bibliomobile (livraison de documents à domicile pour les abonnés de 75 ans et plus et les personnes à mobilité réduite) et le service d'assistance technologique (dépannage informatique et utilisation des technologies).</li><li>▶ Coordonne le comité Accès culture, qui a pour mandat de répertorier l'accessibilité des différents lieux de prestations culturelles et événementielles sur le territoire et de diffuser l'information à ce sujet.</li></ul> |
| <b>Développement économique et grands projets (DÉGP)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Soutien financièrement le projet Expérience en action qui vise le jumelage entre des personnes retraitées motivées à travailler et des employeurs de secteurs en pénurie de main d'œuvre.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Loisirs, sports et vie communautaire (LSVC)</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Déploie la Politique de reconnaissance des organismes à but non lucratif et son Cadre de soutien auprès de plus de 600 organismes, dont près d'une centaine travaillant avec les personnes âgées.</li> <li>▶ Héberge plusieurs jardins municipaux sur ses terrains et soutient la tenue d'activités de jardinage au bénéfice de la population.</li> <li>▶ Adapte l'offre de services pour mieux répondre aux besoins et aspirations (p. ex. ajout de terrains de pickleball ou de pétanque, de bains libres réservés).</li> <li>▶ Offre du soutien financier pour la réalisation d'événements extérieurs grand public, accessibles et gratuits partout sur le territoire.</li> <li>▶ Travaille de concert avec les promoteurs pour s'assurer de l'accessibilité des lieux événementiels.</li> <li>▶ Réalise un appel de projets dans le cadre du programme MADA pour soutenir des projets, activités ou événements destinés aux personnes âgées.</li> <li>▶ Soutient financièrement l'Alliance Action Bénévole (mutualisation des ressources des 3 CAB de la Ville de Québec) pour l'offre de services gratuits aux organismes en matière de gestion des ressources bénévoles et de promotion de l'action bénévole.</li> <li>▶ Soutient financièrement les centres communautaires de loisir fédérés en ce qui a trait à leur approche « milieu de vie » et à leur offre diversifiée, accessible et inclusive d'activités en loisir et de services communautaires, notamment pour les personnes âgées.</li> </ul> |
| <b>Relations citoyennes et communications (RCC)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Offre de multiples occasions aux personnes âgées de s'exprimer, notamment par les conseils de quartier, les consultations publiques et les sondages organisés sur différents thèmes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### Orientation stratégique 3 : Santé et sécurité

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bureau de la sécurité civile (BSC)</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sensibilise la population afin de susciter une prise de conscience des risques présents sur notre territoire, d'augmenter le niveau de vigilance à l'égard de ces risques et de favoriser l'autonomie, la réaction et l'adaptation lors d'une situation d'urgence ou d'un sinistre.</li> <li>▶ Coordonne divers comités opérationnels pour travailler de concert avec les autres services concernés (police, incendie) lors de situations d'urgence.</li> </ul>                                                               |
| <b>Loisirs, sports et vie communautaire (LSVC)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Soutient financièrement le programme PAIR, qui offre un service personnalisé et gratuit de surveillance téléphonique pour s'assurer de la santé et de la sécurité des personnes âgées.</li> <li>▶ En collaboration avec le Service du développement économique, a soutenu le démarrage et la promotion du nouveau service de menus travaux à domicile déployé par deux organisations du territoire.</li> <li>▶ S'est doté d'un guide d'aménagement sécuritaire pour aider la Ville dans ses projets d'aménagement.</li> </ul> |
| <b>Police (POL)</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ S'est doté d'un numéro téléphonique (418 691-6911) pour prendre en charge les situations non urgentes nécessitant une intervention policière.</li> <li>▶ Fait la promotion auprès de la population de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (1 888 489-2287).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Protection contre l'incendie (PCI)</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Effectue des vérifications de conformité pour la protection incendie dans les bâtiments privés, dont les RPA.</li> <li>▶ Sensibilise la population aux risques en incendie.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Orientation stratégique 4 : Communication et information

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Relations citoyennes et communications (RCC)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Déploie le service 311, numéro de téléphone unique pour joindre la Ville.</li><li>▶ Accueille en personne les citoyennes et citoyens dans les centres de services municipaux pour répondre à leurs questions ou demandes.</li><li>▶ Coordonne le déploiement des bureaux de chantier qui visent à informer la population lors de travaux majeurs sur des artères (avec pignon sur rue).</li><li>▶ Améliore l'accessibilité du site web de la Ville et des communications municipales au bénéfice de la population.</li></ul> |
| <b>Loisirs, sports et vie communautaire (LSVC)</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Alimente la section consacrée aux personnes âgées sur le site Web de la Ville et le contenu des textes sur des sujets spécifiques liés aux personnes âgées dans le bulletin municipal Ma ville.</li><li>▶ Réalise la promotion des numéros *11 par divers moyens (bulletin, aimant, signet) pour aider les personnes à trouver les services ou ressources dont elles ont besoin.</li></ul>                                                                                                                                   |
| <b>Culture et patrimoine (CP)</b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Soutient le déploiement d'une offre de services adaptée aux besoins des différentes clientèles au sein du réseau des bibliothèques de Québec.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



