

Rapport au / Report to :

**Comité des services communautaires et de protection
Community and Protective Services Committee**

et au Conseil/ and Council

**18 octobre 2012
October 18, 2012**

Soumis par / Submitted by:

**Aaron Burry, General Manager / Directeur Général, Community and Social Services
Department / Services sociaux et communautaires**

*Personne ressource / Contact Person: Colleen Hendrick, Manager / Gestionnaire,
Strategic Community Initiatives / Initiatives communautaires stratégique
613-580-2424 Ext 24366 Colleen.Hendrick@ottawa.ca*

CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE

Ref N°: ACS2012-COS-CSS-0011

OBJET: PLAN RELATIF AUX PERSONNES ÂGÉES DE LA VILLE D'OTTAWA

SUBJECT: CITY OF OTTAWA OLDER ADULT PLAN

RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

**Que le Comité des services communautaires et de protection recommande au
Conseil d'approuver:**

- 1. le Plan relatif aux personnes âgées, tel qu'il est exposé dans ce rapport;**
- 2. que les crédits non dépensés à la fin de 2012 soient indiqués dans le rapport sur l'excédent ou le déficit de fin d'année 2012, et que ces crédits soient utilisés en 2013 pour mener à terme les initiatives de 2012.**

REPORT RECOMMENDATIONS

**That the Community and Protective Services Committee recommend that Council
approve:**

- 1. The Older Adult Plan as outlined in this report;**
- 2. That any unspent funds at the end of 2012 be identified in the 2012 year end surplus / deficit disposition report and that these funds be used in 2013 to complete the 2012 initiatives.**

SOMMAIRE

Hypothèses et analyse

Les personnes âgées représentent un segment dynamique et important de la population d'Ottawa. Le nombre d'aînés (65 ans et plus) devrait plus que doubler au cours des 20 prochaines années. En 2031, on prévoit qu'il y aura environ 250 000 aînés à Ottawa, constituant plus de 20 pour cent de la population totale. C'est dans les régions suburbaines et rurales d'Ottawa que la croissance devrait être la plus élevée. Une population vieillissante nécessite la mise en place de mesures proactives en vue d'adapter les infrastructures, les programmes et les services aux besoins de ce groupe grandissant de citoyens.

Le 14 octobre 2009, le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé une motion du Comité des services communautaires et de protection, originalement déposée par le Comité consultatif sur les personnes âgées, en vue de créer un Plan relatif aux personnes âgées (PRPA) d'Ottawa qui soit complet et tourné vers l'avenir. L'objectif du projet était l'élaboration d'un plan d'action contenant des recommandations concrètes et réalisables qui permettraient de répondre aux besoins actuels et futurs des personnes âgées vivant à Ottawa. Depuis, le Conseil municipal d'Ottawa a fait du PRPA une initiative stratégique, parmi les priorités de son mandat (2011-2014) et 500 000 \$ de fonds de fonctionnement ont été approuvés, en 2012, pour la mise en œuvre des recommandations du plan. En 2011, la ville d'Ottawa est devenue membre du *Réseau mondial des Villes-amies des aînés* de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

Le projet a d'abord été divisé en trois phases principales : Recherche et planification; Participation et consultation; Élaboration et approbation de la stratégie (ACS2010-COS-ODP-0010 Plan relatif aux personnes âgées – Portée et plan de travail). Les conclusions de la phase de recherche ont été résumées au préalable dans plusieurs rapports (ACS2010-COS-ODP-0010 Plan relatif aux personnes âgées – mise à jour et prochaines étapes) : *Recherche préliminaire : établir les fondements; Portrait des personnes âgées d'Ottawa : caractéristiques démographiques; Inventaire des programmes et des services destinés aux personnes âgées.*

La phase de participation et de consultation a débuté immédiatement après le Sommet du maire sur les aînés, événement fort réussi qui s'est tenu à l'hôtel de ville d'Ottawa, du 3 octobre 2011 au mois de décembre. Cette étape visait à engager un dialogue constructif avec la population aînée d'Ottawa afin de cerner les enjeux et les besoins et de recueillir des suggestions d'amélioration dans huit grands domaines de services. La phase de consultation constituait un projet organisé conjointement par la ville d'Ottawa et l'initiative Ottawa ville-amie des aînés¹. L'accessibilité, la communication et l'information, le logement et le transport sont les domaines de services qui ont le plus retenu l'attention.

La troisième phase du PRPA, entamée au premier trimestre 2012, comprend l'élaboration d'un plan d'action et la recherche de la participation interne et de la communauté. Les éléments du Plan ont été conçus avec le soutien de membres du

¹ L'initiative Ottawa ville-amie des aînés est un projet communautaire de trois ans administré par le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa qui s'adresse à la population croissante d'aînés (en favorisant leur participation) et a pour objectif ultime de faire d'Ottawa une ville à même de mieux répondre aux besoins des personnes âgées.

personnel de la Ville et de groupes de travail composés d'employés de différents services. En juin 2012, une version provisoire du Plan a été proposée à la communauté pour qu'elle le valide. Un groupe consultatif sur le PRPA, composé d'aînés, de 4 conseillers municipaux, de membres du personnel de la Ville et de dirigeants communautaires, a été formé afin de fournir une rétroaction sur les divers éléments du Plan. On a régulièrement demandé l'avis des membres du Comité consultatif sur les personnes âgées.

Le PRPA (document 1) est entièrement fondé sur l'information recueillie, les conclusions tirées de la phase de recherche ainsi que les commentaires des personnes âgées et des divers intervenants d'Ottawa. Il fait état d'une vision et d'énoncés d'objectifs et s'engage à prendre **74** mesures (en 2012-2014), répertoriées en vertu des huit domaines stratégiques suivants : Espaces extérieurs et édifices publics; Transports; Logement; Communication et information; Participation sociale, récréative et culturelle; Participation citoyenne et bénévole; Soutien communautaire et services de santé; Respect et inclusion sociale. Il souligne tout particulièrement le besoin d'améliorer la qualité de vie des aînés vulnérables, à faibles revenus, en consolidant l'accès aux soutiens, services et programmes essentiels.

Ainsi, chaque mesure relève de la responsabilité d'un service de la Ville, qui s'est engagé à la mettre en œuvre dans les délais impartis.

Le Plan prévoit un échéancier de mise en œuvre de 2012 à 2014. La planification du PRPA 2015-2019 débutera au cours de l'année 2015. Ce cycle d'amélioration continue, assorti de plans d'action mis à jour, illustre le processus recommandé par l'Organisation mondiale de la Santé pour les communautés faisant partie du *Réseau mondial des Villes-amies des aînés*.

Il faudra faire état des progrès accomplis au regard de la mise en œuvre du PRPA, étant donné qu'il constitue une initiative stratégique reprise dans le Plan stratégique du mandat du Conseil (2011-2014). Le contrôle de la mise en œuvre s'effectuera comme suit :

- Le personnel des services sociaux et communautaires contrôlera la mise en œuvre du plan d'action du PRPA;
- Les progrès relatifs à la mise en œuvre seront rapportés à la haute direction et au Conseil, par l'entremise du cadre de planification municipale;
- Une rétroaction sur la mise en œuvre du plan d'action du PRPA sera également fournie par le truchement de la table ronde sur les personnes âgées.

Le personnel de la Ville continuera à l'avenir à travailler en étroite collaboration avec les membres de l'initiative Ottawa ville-amie des aînés. Pour cette initiative, la prochaine étape consistera à mettre en place un plan d'action communautaire d'une durée de trois ans, comprenant des éléments du PRPA de la Ville. Le plan à l'échelle de la communauté devra être présenté à l'Organisation mondiale de la Santé, d'ici l'automne 2013, afin de respecter les exigences d'adhésion continue au *Réseau mondial des Villes-amies des aînés*.

Répercussions financières

Certaines mesures contenues dans le PRPA peuvent être implantées à même les budgets de fonctionnement des services mais d'autres nécessiteront du financement pour leur mise en œuvre. En 2012, le Conseil municipal a approuvé une somme de 500 000 \$ allouée au budget de fonctionnement des services sociaux et communautaires pour la mise en œuvre des initiatives du PRPA. Le personnel a élaboré un plan de dépenses 2012-2014 pour le PRPA (document 2), établi en fonction des résultats d'un processus interne d'affectation des fonds. Dans le cadre de ce plan de dépenses, 500 000 \$ seront affectés en 2012-2013, dont 100 000 \$ par année alloués spécifiquement aux mesures de soutien pour la santé et les services sociaux ciblant les aînés vulnérables, à faibles revenus.

Un autre processus interne d'affectation des fonds sera mis en œuvre en 2013 afin d'étudier les demandes de financement du PRPA 2014, d'établir un ordre de priorité et d'allouer les fonds. Le processus d'affectation des fonds tiendra compte du financement proposé pour 2014 compris dans le plan des dépenses (document 2) et du financement pour d'autres mesures concernant le PRPA assorti d'un échéancier 2014 de mise en œuvre. En outre, les services étudieront dans quels cas les mesures prises dans le cadre du PRPA pourront être financées à même les budgets des services existants ou au moyen de processus budgétaires annuels.

En raison des délais inhérents aux phases de l'élaboration de la stratégie et de l'approbation du Plan, certaines des initiatives prévues pour 2012 ne seront peut-être pas achevées à la fin de l'année. Il est recommandé que les crédits non dépensés du budget du Plan relatif aux personnes âgées soient transférés au budget de 2013, afin que les initiatives de 2012 puissent être menées à terme.

Consultation publique/commentaires

Plus de 700 personnes âgées au total ont contribué à la mise sur pied du Plan relatif aux personnes âgées de la Ville.

Les personnes âgées et les intervenants communautaires ont été consultés à diverses étapes du processus. Durant la phase de consultation (en 2011), lors du Sommet du maire, plus de 600 personnes âgées et intervenants communautaires ont donné leur avis en participant à neuf audiences publiques générales (organisées en anglais et en français, dans les régions urbaines et rurales), quinze groupes de discussion ciblés et par l'entremise d'un questionnaire à remplir (en ligne, sur papier ou par téléphone). On a accordé une attention spéciale aux besoins particuliers des personnes faisant partie des sous-groupes suivants : francophones, Autochtones, immigrants, personnes à faibles revenus, personnes vivant en milieu rural, personnes handicapées, gais et lesbiennes et aînés isolés.

En juin 2012, on a proposée à la communauté une version provisoire du Plan d'action relatif aux personnes âgées, pour qu'elle le valide. Le processus de validation a permis à quelque 100 aînés et intervenants d'examiner les mesures proposées, d'indiquer à quel point ils soutenaient chacune d'entre elle et de fournir une rétroaction à la Ville. Quatre séances de validation ont été organisées dans l'ensemble de la ville (en anglais et en français); un questionnaire était également disponible en ligne.

Les employés de la Ville ont en outre rencontré les membres des comités consultatifs, durant le projet. Ils ont fourni régulièrement des mises à jour au Comité consultatif sur les personnes âgées et sollicité sa rétroaction.

CONTEXTE

Les personnes âgées représentent un segment dynamique et important de la population d'Ottawa. Le nombre d'aînés (65 ans et plus) devrait plus que doubler au cours des 20 prochaines années. En 2031, on prévoit qu'il y aura environ 250 000 aînés à Ottawa, constituant plus de 20 pour cent de la population totale. C'est dans les régions suburbaines et rurales d'Ottawa que la croissance devrait être la plus élevée. Une population vieillissante nécessite la mise en place de mesures proactives en vue d'adapter les infrastructures, les programmes et les services aux besoins de ce groupe grandissant de citoyens.

Le 14 octobre 2009, le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé une motion du Comité des services communautaires et de protection, originalement déposée par le Comité consultatif sur les personnes âgées, visant à créer un Plan relatif aux personnes âgées d'Ottawa qui soit complet et tourné vers l'avenir.

Le Plan relatif aux personnes âgées (PRPA) constitue une initiative importante qui aidera la Ville à améliorer la qualité de vie des aînés de notre communauté. Ce projet avait pour objectif d'élaborer un plan d'action contenant des recommandations concrètes et réalisables qui permettraient de répondre aux besoins actuels et futurs des personnes âgées vivant à Ottawa. Le projet a d'abord été divisé en trois phases principales : Recherche et planification; Participation et consultation; Élaboration et approbation de la stratégie (ACS2010-COS-ODP-0010 Plan relatif aux personnes âgées – Portée et plan de travail).

Depuis, le Conseil municipal d'Ottawa a fait du PRPA une initiative stratégique, parmi les priorités de son mandat (2011-2014) et 500 000 \$ de budget de fonctionnement ont été approuvés en 2012 pour la mise en œuvre des recommandations du plan. Un des objectifs stratégiques du plan stratégique se lit comme suit : ***Réaliser l'équité et l'inclusion pour une population vieillissante et diversifiée*** : *Apporter des modifications importantes au développement des infrastructures et à la prestation des services grâce à une planification et une mise en œuvre efficaces visant à tenir compte des besoins changeants d'une population diversifiée et vieillissante.* Le PRPA représente une des initiatives stratégiques de cet objectif.

En 2011, la Ville d'Ottawa et Ottawa ville-amie des aînés a présenté à l'Organisation mondiale de la Santé une demande d'adhésion au *Réseau mondial des Villes-amies des aînés*. Cette demande a été acceptée. Ottawa, ville-amie des aînés est une initiative dirigée par le Conseil sur le vieillissement, qui vise à faire d'Ottawa une collectivité conviviale pour les aînés, comme le définit l'Organisation mondiale de la Santé². En octobre 2011, Ottawa est devenue membre officiel de ce réseau.

² La Ville d'Ottawa participe activement aux travaux du Comité de pilotage du projet depuis le début de l'initiative.

Recherche et planification

La phase de recherche préliminaire du PRPA a commencé au deuxième trimestre de 2010. La portée de la recherche, volontairement vaste, a permis de recueillir une quantité importante de renseignements au sujet des personnes âgées d'Ottawa et de la façon dont les services de la Ville et des intervenants communautaires leur sont offerts. Plusieurs activités importantes ont été réalisées, notamment une analyse de la documentation et des pratiques d'autres municipalités engagées à élaborer une planification relative aux personnes âgées, une analyse exhaustive des caractéristiques démographiques et socio-économiques de la population âgée d'Ottawa (incluant des estimations du nombre de citoyens), un examen des politiques, des stratégies, des priorités, des programmes et des services en lien avec les personnes âgées, la consultation d'une centaine d'employés de la Ville issus d'une variété de services dont la clientèle est généralement constituée de personnes âgées, ainsi qu'un examen des services, initiatives et priorités des bailleurs de fonds, des organismes communautaires et des réseaux qui servent ce segment de la population. Plusieurs rapports résument les conclusions tirées de la phase de recherche (ACS2010-COS-ODP-0010 Plan relatif aux personnes âgées – mise à jour et prochaines étapes) : *Recherche préliminaire : Établir les fondements; Portrait des personnes âgées d'Ottawa : Caractéristiques démographiques; Inventaire des programmes et des services destinés aux personnes âgées.*

La phase de recherche a permis de mieux comprendre les caractéristiques et les tendances actuelles et futures relatives aux personnes âgées d'Ottawa ainsi que leurs éventuelles répercussions pour la Ville. L'analyse a fait état de plusieurs possibilités dont pourraient se prévaloir les services municipaux et la Ville pour améliorer la prestation des services aux personnes âgées dans l'immédiat et à court terme, en plus de souligner la nécessité de se préparer pour répondre aux pressions et aux possibilités découlant du vieillissement de la population (perspective à long terme).

Consultation et participation

La phase de participation et de consultation a débuté immédiatement après le Sommet du maire sur les aînés, événement fort réussi qui s'est tenu à l'hôtel de ville d'Ottawa, du 3 octobre 2011 au mois de décembre. Cette étape visait à engager un dialogue constructif avec la population aînée d'Ottawa afin de cerner les enjeux et les besoins et de recueillir des suggestions d'amélioration dans huit grands domaines de service définis (en vertu du Guide des *villes-amies des aînés* de l'Organisation mondiale de la Santé)³. Les huit domaines de service sont les suivants : Espaces extérieurs et édifices; Transports; Logement; Respect et inclusion; Participation sociale; Communication et information; Participation citoyenne et emploi; Soutien communautaire et services de santé.

La phase de consultation constituait un projet organisé conjointement par la ville d'Ottawa et l'initiative Ottawa ville-amie des aînés. Les personnes âgées et intervenants

³ Le Guide des villes-amies des aînés de l'Organisation mondiale de la Santé fournit une méthode reconnue internationalement pour évaluer la convivialité d'une ville à l'égard des aînés et cerner les domaines nécessitant des améliorations.

communautaires (fournisseurs de soins, fournisseurs de services et entreprises) ont pris part au processus en participant à neuf audiences publiques générales (organisées en anglais et en français, dans les régions urbaines et rurales), quinze groupes de discussion ciblés ou par l'entremise d'un questionnaire à remplir (en ligne, sur papier ou par téléphone). On a accordé une attention spéciale aux besoins particuliers des personnes âgées faisant partie des sous-groupes suivants : francophones, Autochtones, immigrants, personnes à faibles revenus, personnes vivant en milieu rural, personnes handicapées, gais et lesbiennes et aînés isolés.

Selon les participants, les caractéristiques les plus favorables aux aînés à Ottawa sont les espaces verts, le sentiment d'appartenance à la communauté, les bibliothèques publiques et l'éventail d'activités et de programmes offerts aux personnes âgées. L'accessibilité, la communication et l'information, le logement et le transport sont les domaines de services qui ont le plus retenu l'attention. Les conclusions de la constatation sont vastes et ont une portée importante à l'échelle de la communauté; c'est pourquoi certaines d'entre elles relèveront de la Ville d'Ottawa pour la mise en œuvre du PRPA tandis que d'autres seront à l'initiative du programme Ottawa ville-amie des aînés pour l'implantation du plan Ottawa ville-amie des aînés, à l'échelle de la collectivité.

A travers les phases de consultation et de validation, plus de 700 personnes âgées au total ont contribué à la mise sur pied du Plan relatif aux personnes âgées de la Ville.

Élaboration et approbation de la stratégie

La troisième phase du Plan relatif aux personnes âgées, entamée au premier trimestre 2012, comprend l'élaboration du plan et la recherche de la participation interne et de la communauté. Le PRPA est entièrement fondé sur l'information recueillie, les conclusions tirées de la phase de recherche ainsi que les commentaires des personnes âgées d'Ottawa. Il comprend une stratégie municipale (vision et objectifs), un plan d'action assorti de recommandations concrètes et un cadre de responsabilisation (ACS2011-COS-ODP-0013). Un Groupe consultatif sur le PRPA a été créé en vue de fournir une rétroaction sur les diverses composantes du Plan, au fur et à mesure de leur mise en œuvre. Ce groupe se compose de 12 personnes âgées, 4 conseillers municipaux, du président du Comité consultatif sur les personnes âgées, de 13 employés de la Ville, dont 9 cadres supérieurs et de 2 représentants de l'initiative Ottawa, ville-amie des aînés (Document 3). Le Groupe consultatif s'est réuni à trois reprises entre mars et août 2012. Un sous-comité du Comité consultatif sur les personnes âgées a également rencontré le personnel en vue de fournir une rétroaction sur la mise en œuvre du Plan.

Les éléments du PRPA ont été conçus avec le soutien de membres du personnel de la Ville et de groupes de travail composés d'employés de différents services. En juin 2012, on a proposé à la communauté une version provisoire du Plan, pour qu'elle le valide. Ces séances de validation avaient pour objectif d'évaluer le niveau de soutien des personnes âgées pour les mesures proposées, de vérifier si la ville d'Ottawa étaient en bonne voie de réussite et de renforcer le plan d'action en y intégrant la rétroaction des divers participants. Ce processus a permis aux personnes âgées et aux divers intervenants d'examiner les mesures proposées, d'indiquer à quel point ils soutenaient

chacune d'entre elle et de fournir une rétroaction à la Ville. Quatre séances de validation ont été organisées dans l'ensemble la ville (en anglais et en français); un questionnaire était également disponible en ligne. Des représentants concernés des comités consultatifs ont également été invités à prendre part à l'initiative lors d'une séance de validation du Comité consultatif. On a demandé à toutes les personnes qui ont pris part au processus de validation d'indiquer, sur une échelle de 1 (aucun soutien) à 5 (soutien inconditionnel), leur niveau de soutien, pour chaque mesure. Une moyenne de 4 ou plus a été attribuée à 80 % environ des mesures proposées, les notes moyennes s'échelonnant de 3,6 à 4,7, ce qui indique que la version provisoire du plan d'action a reçu un bon accueil de la part de la communauté. Suite à la période de validation, le personnel a fait l'examen de la rétroaction reçue et ajusté en conséquence la version provisoire du plan d'action.

DISCUSSION

À l'instar d'autres municipalité importantes du monde entier, la ville d'Ottawa reconnaît qu'il est possible d'apporter, dès aujourd'hui, des modifications et des améliorations afin d'augmenter le niveau de convivialité de la communauté pour les aînés tout en se préparant à la hausse prévue du nombre d'aînés au cours des deux prochaines décennies. En 2009, le Conseil municipal ordonnait l'élaboration d'un Plan relatif aux personnes âgées et le présent rapport final constitue l'aboutissement de cet engagement. Le PRPA décrètera des modifications à apporter à l'infrastructure et à la prestation des services, lesquelles engendreront des avantages directs pour la qualité de vie des personnes âgées et de la population générale.

Le PRPA de la Ville d'Ottawa comprend une feuille de route proactive et coordonnée qui énonce une vision générale et des objectifs précis pour chacun des huit domaines stratégiques. Les domaines stratégiques suivants ont été établis en fonction des domaines amis des aînés de l'Organisation mondiale de la Santé : Espaces extérieurs et édifices publics; Transports; Logement; Communication et information; Participation sociale, récréative et culturelle; Participation citoyenne et bénévole; Soutien communautaire et services de santé; Respect et inclusion sociale.

Le PRPA (document 1) énonce **74 mesures** à prendre (en 2012-2014) répertoriées au titre de huit grands domaines stratégiques. La moitié des mesures préconisées environ constituent de nouvelles initiatives tandis que les mesures restantes représentent des améliorations apportées aux services existants. En outre, le Plan souligne tout particulièrement le besoin d'améliorer la qualité de vie des aînés vulnérables à faibles revenus, en consolidant l'accès aux soutiens, services et programmes essentiels.

Ainsi, chaque mesure relève de la responsabilité d'un service de la Ville, qui s'est engagé à la mettre en œuvre dans les délais impartis. Certaines mesures peuvent être implantées à même les budgets de fonctionnement des services existants tandis que d'autres nécessiteront du financement alloué spécifiquement pour leur mise en œuvre. Le plan d'action résume, pour chaque mesure, les renseignements suivants : service responsable, identification de certains groupes ayant des besoins particuliers et pour qui les mesures auront le plus de répercussions, délai de mise en œuvre, exigences de financement du PRPA et critères de rendement.

Voici un aperçu des points saillants des mesures du PRPA :

- Améliorer l'accès des aînés vulnérables à faibles revenus aux mesures de soutien en matière de santé et de services sociaux;
- Former les acteurs clés de la communauté à repérer les personnes âgées qui semblent souffrir d'isolement pour les aiguiller vers des services appropriés;
- Élargir le programme Snow-Go et le programme d'aide Snow-Go existants;
- Fournir un dépistage dentaire aux aînés à faibles revenus et les sensibiliser au sujet;
- Améliorer la promotion de la santé et consolider les activités et les initiatives d'éducation;
- Imprimer un guide ciblé sur les programmes sociaux, récréatifs et culturels existants;
- Mettre sur pied un programme de formation en RCR spécifiquement conçu pour les personnes âgées;
- Élaborer et mettre en œuvre un programme de connaissances en informatique et de sécurité sur Internet destiné aux personnes âgées;
- Augmenter le nombre de bacs de gravillon jaunes le long des trottoirs;
- Installer davantage de signaux pour les piétons, à des intersections sélectionnées;
- Installer davantage de dispositifs d'accessibilité dans les installations de la Ville très fréquentées par des personnes âgées ou dans des secteurs regroupant une importante population aînée.
- Installer des bancs supplémentaires dans les parcs, aux abords des routes et des chemins;

Les mesures susmentionnées bénéficieront, pour soutenir leur mise en œuvre, de financement au titre du PRPA, en vertu du plan de dépenses du PRPA (document 2).

Voici un aperçu d'exemples de mesures à mettre en œuvre par l'entremise des budgets de fonctionnement existants :

- Renforcer les services d'information, d'éducation et de soutien réservés aux aidants membres de la famille ou du cercle d'amis;
- Concevoir une campagne de sensibilisation sur les services du 311, du 211, du 911 axée sur les personnes âgées;
- Examiner les procédures de Para Transpo afin de faciliter la réservation à l'avance;
- Créer de nouvelles possibilités de bénévolat respectant les intérêts spécifiques des personnes âgées;
- Conscientiser et éduquer le personnel de la Ville aux problèmes des personnes âgées;
- Créer un programme d'ambulanciers paramédicaux qui vont effectuer des visites à domicile pour offrir du soutien et effectuer des bilans de santé (financé par le truchement du réseau local d'intégration des services de santé);
- Publier le classement des installations publiques de la Ville en termes d'accessibilité.

En résumé, les mesures prises dans le cadre du PRPA visent à :

- Améliorer l'accès des personnes âgées vulnérables (à faibles revenus ou isolées sur le plan social) à des mesures de soutien;
- Ajuster les programmes et les services en fonction des réalités démographiques et des intérêts énoncés;
- Améliorer la sécurité des piétons aux intersections et sur les trottoirs;
- Encourager la promotion de la santé et les activités visant le vieillissement actif;
- Améliorer le soutien offert aux pourvoyeurs de soins;
- Consolider les services dans les établissements de soins de santé exploités par la Ville;
- Concevoir des stratégies et des initiatives de communication efficaces;
- Améliorer l'accès et l'utilisation des transports en commun;
- Perfectionner la formation offerte au personnel et promouvoir la sensibilisation aux problèmes vécus par les personnes âgées;
- Améliorer la capacité du personnel à interagir avec les aînés, de façon respectueuse et réfléchie;
- Améliorer l'accessibilité aux édifices et aux espaces extérieurs.

La vision, les mesures et les objectifs repris dans le PRPA ont été intégralement définis par le truchement de la consultation communautaire, de la recherche primaire et de l'analyse démographique. La portée du Plan couvre tous les services de la Ville et fait d'Ottawa une ville-amie des aînés au sein de laquelle les politiques, services, installations et programmes seront plus accessibles et davantage à l'écoute des besoins et des intérêts des personnes âgées.

Plan de dépenses pour 2012-2014

Si certaines des mesures à prendre définies dans le PRPA peuvent être mises en œuvre à peu ou pas de coûts, d'autres nécessitent du financement additionnel. Le Conseil municipal a approuvé une somme de 500 000 \$ allouée au budget de fonctionnement 2012, qui sera consacrée à la mise en œuvre de certaines initiatives du PRPA. Étant donné que le coût total des mesures nécessitant du financement excéderait probablement le budget disponible, il fallait se doter d'un processus d'affectation des fonds permettant de garantir la prise de décisions, d'une manière qui soit transparente, équitable et fondée sur des données probantes. Un processus interne d'affectation des fonds a été mis sur pied au moyen des protocoles existants d'administration des fonds.

On a demandé aux services responsables des mesures nécessitant du financement pour leur mise en œuvre d'élaborer et de soumettre des propositions (pour le financement du PRPA en 2012 et 2013). On a ainsi constitué une équipe chargée de l'examen de l'affectation des fonds composée de représentants du personnel municipal, du Comité directeur du PRPA, du Comité consultatif sur les personnes âgées et de l'équipe d'unité du financement communautaire. Les membres de l'équipe ont revu et classé chaque proposition individuelle (au moyen d'un outil de notation conçu spécifiquement à cet effet), puis se sont réunis pour établir un classement des propositions recommandées.

Le personnel a par la suite conçu un plan de dépenses 2012-2014 (document 2), établi en vertu des recommandations formulées par l'équipe chargée d'examiner l'affectation des fonds. Dans le cadre de ce plan, 500 000 \$ seront affectés en 2012 et 2013, dont 100 000 \$ par année alloués spécifiquement aux mesures de soutien en matière de santé et de services sociaux ciblant les aînés vulnérables, à faibles revenus.

Un autre processus interne d'affectation des fonds sera mis en œuvre en 2013 afin d'étudier les demandes de financement du PRPA 2014, d'établir un ordre de priorité et d'allouer les fonds. Le processus d'affectation des fonds tiendra compte du financement proposé pour 2014 compris dans le plan des dépenses (document 2) et du financement pour d'autres mesures concernant le PRPA assorti d'un échéancier 2014 de mise en œuvre. En outre, les services étudieront dans quels cas les mesures prises dans le cadre du PRPA pourront être financées à même les budgets des services existants ou au moyen de processus budgétaires annuels.

En raison des délais inhérents aux phases de l'élaboration de la stratégie et de l'approbation du Plan, certaines des initiatives prévues pour 2012 ne seront peut-être pas achevées à la fin de l'année. Il est recommandé que les crédits non dépensés du budget du Plan relatif aux personnes âgées soient transférés au budget de 2013, afin que les initiatives de 2012 puissent être menées à terme.

Échéancier

Le PRPA prévoit un échéancier de mise en œuvre de 2012 à 2014, la vision à long terme et les énoncés d'objectifs traçant la voie globale à suivre, pour l'avenir. Des plans d'action successifs seront élaborés afin de correspondre aux futurs mandats du Conseil. Chaque nouveau plan d'action sera élaboré en fonction des succès et des leçons retenues des plans précédents, en conservant les mesures qui continuent de répondre aux problèmes identifiés par les personnes âgées et sont réalisables, compte tenu du contexte fiscal en vigueur. La planification du PRPA 2015-2019 débutera au cours de l'année 2015. Ce cycle d'amélioration continue, assorti de plans d'action mis à jour, est conforme au processus recommandé par l'Organisation mondiale de la Santé pour les communautés faisant partie du *Réseau mondial des Villes-amies des aînés*.⁴

Cadre de responsabilisation

La fonction de contrôle du PRPA représente un élément clé du cycle d'amélioration continue (voir le diagramme ci-dessous). Il faudra faire état des progrès accomplis au regard de la mise en œuvre du PRPA, étant donné qu'il constitue une initiative stratégique reprise dans le Plan stratégique du mandat du Conseil (2011-2014). La mesure du rendement de l'initiative se lit comme suit : *Mettre en œuvre 70 % des recommandations du Plan relatif aux personnes âgées pour les années 2013 et 2014*.⁵

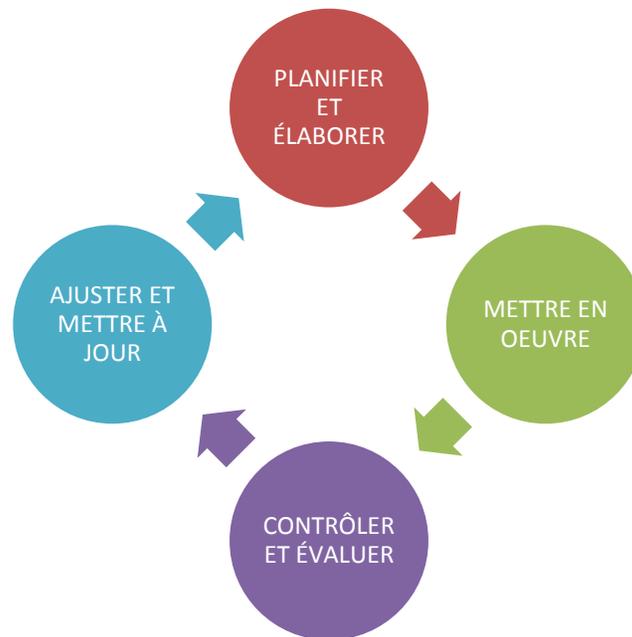
Le contrôle de la mise en œuvre du PRPA s'effectuera comme suit :

⁴ Pour de plus amples renseignements, consulter la brochure sur le Réseau mondial des Villes-amies des aînés de l'OMS), à l'adresse: www.who.int/ageing/Brochure-EnglishAFC9.pdf

⁵ PLAN STRATÉGIQUE DE LA VILLE 2011-2014 À L'ADRESSE : [HTTP://WWW.OTTAWA.CA/EN/CITY_HALL/PLANNING/PROJECTS/REPORTS/OTTAWA_PERFORMANCE/CSP_2011_2014/](http://www.ottawa.ca/en/city_hall/planning/projects/reports/ottawa_performance/csp_2011_2014/)

- Le personnel des services sociaux et communautaires contrôlera la mise en œuvre du plan d'action du PRPA;
- Les progrès relatif à la mise en œuvre seront rapportés à la haute direction et au Conseil, par l'entremise du cadre de planification municipale;
- Une rétroaction sur la mise en œuvre des mesures prises dans le cadre du PRPA sera également fournie par le truchement de la table ronde sur les personnes âgées.

Cycle d'amélioration continue – Plan relatif aux personnes âgées



Partenariat avec l'initiative Ottawa, ville-amie des aînés

Le personnel de la Ville continuera à travailler en étroite collaboration avec les membres de l'initiative Ottawa-ville-amie des aînés. Ottawa ville-amie des aînés est une initiative de partenariat entre le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, la Ville d'Ottawa, le Centre sur la gouvernance de l'Université d'Ottawa et d'autres partenaires siégeant au Comité de pilotage du projet. Il s'agit d'un projet communautaire de trois ans qui s'adresse à la population croissante d'aînés (en favorisant leur participation) et a pour objectif ultime de faire d'Ottawa une ville à même de mieux répondre aux besoins des personnes âgées. Ce projet est calqué sur le modèle Villes- amies des aînés de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et fondé sur les principes développés par les gouvernements fédéraux, provinciaux et territoriaux du Canada régissant les collectivités-amies des aînés.

On a instauré un lien de collaboration volontaire entre les deux projets afin de maximiser les avantages pour la communauté. Les deux projets ont adopté le cadre d'orientation de l'OMS relatif aux villes-amies des aînés; une demande conjointe présentée au Réseau mondial des Villes-amies des aînés de l'OMS a été acceptée et

des consultations exhaustives conjointes avec les personnes âgées d'Ottawa se sont tenues.

La prochaine étape de l'initiative Ottawa ville-amie des aînés consistera à mettre en place un plan d'action communautaire d'une durée de trois ans, comprenant des éléments du PRPA de la Ville. Le plan à l'échelle de la communauté devra être présenté à l'OMS, d'ici l'automne 2013, afin des respecter les exigences d'adhésion continue au *Réseau mondial des Villes-amies des aînés*.

Conclusion

Le PRPA offre une feuille de route pour faire d'Ottawa une ville-amie des aînés et la préparer à répondre au vieillissement rapide de sa population, dans les décennies à venir. Ce Plan traite des problèmes et des intérêts dégagés durant les consultations avec les membres de la communauté, le personnel de la ville et les fournisseurs de services et il offre à la Ville d'Ottawa de nouvelles occasions d'adopter des mesures concrètes visant à améliorer la qualité de vie des résidents âgés.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Le PRPA contient des recommandations qui portent spécifiquement, ou auront des répercussions positives, sur la qualité de vie des résidents âgés vivant en milieu rural.

CONSULTATION

Le Comité consultatif sur les personnes âgées de la Ville d'Ottawa a bénéficié de mises à jour régulières concernant le projet; en outre, le personnel a rencontré à plusieurs reprises le sous-comité du PRPA du Comité consultatif sur les personnes âgées qui a fourni une rétroaction.

Le personnel a fait des présentations spécifiques et reçu, à deux reprises durant le projet, une rétroaction de la part de plusieurs comités consultatifs de la Ville. Plus récemment, les membres de divers comités consultatifs de la Ville ont été conviés à prendre part à une séance de validation durant laquelle ils ont pu donner leur avis sur le PRPA.

Les employés de la Ville d'Ottawa ont participé au processus, à titre de membres du Comité directeur du projet, de groupes de travail ou du Groupe consultatif. Le Groupe consultatif sur le PRPA comprenait également plusieurs personnes âgées d'Ottawa.

Lors de la mise en place du projet, durant les consultations et les séances de validation, plus de 700 personnes de la communauté, tout particulièrement des aînés, ont été amplement consultées. En utilisant le guide de l'Optique d'équité et d'inclusion, on a veillé particulièrement à rejoindre certains sous-groupes de personnes âgées susceptibles d'avoir des besoins particuliers, à savoir francophones, Autochtones, immigrants, personnes vivant en milieu rural, personnes handicapées, personnes à faibles revenus, gais et lesbiennes et aînés isolés. Les avis concernant les événements de consultation et de validations ont été communiqués par l'entremise de la presse écrite, du site Web de la Ville, d'invitations à participer au Sommet du maire sur les

aînés et d'invitations aux organismes communautaires offrant des services aux personnes âgées.

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN JURIDIQUE

Il n'y a pas d'obstacles juridiques à la mise en œuvre des recommandations du rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

Il n'y a pas de répercussion sur le plan des risques.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Dans le cadre des recommandations du rapport, tout fonds inutilisés à la fin de 2012 pour le PRPA seront inscrits au titre de la disposition de report du surplus/déficit de fin d'exercice 2012. Ces fonds seront utilisés en 2013 pour mener à terme les initiatives de 2012. Le Plan de dépenses 2013 est compris dans la version provisoire des prévisions budgétaires de 2013.

IMPACT SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le PRPA constitue l'engagement de la Ville à améliorer la qualité de vie des aînés vulnérables. Plusieurs recommandations du Plan, s'adressant spécifiquement aux besoins des personnes âgées handicapées (liées à l'amélioration de l'infrastructure et de la prestation des services) auront toutefois des répercussions positives sur l'ensemble des résidents handicapés.

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Les Services de technologie de l'information s'efforceront de cerner et de prioriser les capacités technologiques commerciales requises et d'établir un plan de travail abordable et efficace afin de soutenir ces nouvelles initiatives évolutives en collaboration avec les Services sociaux et communautaires et d'autres services responsables (Santé publique Ottawa, Bibliothèque publique d'Ottawa, Service des parcs, des loisirs et de la culture, Service de l'urbanisme et de la gestion de la croissance, Service de transport en commun, Service des travaux publics, Service Ottawa et Services de protection et d'urgence).

MODALITÉ DES PRIORITÉS DU CONSEIL

Le PRPA constitue une initiative stratégique (n° 36) des priorités stratégiques du mandat du Conseil (2011-2014) et soutient la priorité stratégique visant l'instauration de communautés saines et bienveillantes, spécifiquement l'objectif stratégique suivant : Réaliser l'équité et l'inclusion pour une population vieillissante et diversifiée (SB1). En outre, les mesures individuelles contenues dans le Plan soutiennent un certain nombre de priorités stratégiques supplémentaires, notamment dans les domaines suivants :

- Transport et mobilité
- Excellence du service
- Gouvernance, planification et processus décisionnel

DOCUMENTATION D'APPUI

[Document 1](#) Plan relatif aux personnes âgées de la Ville d'Ottawa 2012-2014

[Document 2](#) Plan des dépenses 2012-2014 du Plan relatif aux personnes âgées

[Document 3](#) Adhésion au Groupe consultatif et au Comité directeur du PRPA

DISPOSITION

La Direction des initiatives communautaires stratégiques des services sociaux et communautaires est en charge de contrôler la mise en œuvre du Plan relatif aux personnes âgées et de faire état des progrès s'y rapportant.

Le personnel opérationnel de la Ville veillera à ce que toutes les mesures recommandées, les nouvelles initiatives et les améliorations apportées aux services et aux programmes en vertu du Plan relatif aux personnes âgées (document 1) soient mises en œuvre (i) dans le respect intégral de la législation applicable et des règlements municipaux en vigueur et (ii) en collaboration avec les Services des règlements municipaux et les Services juridiques de la Ville d'Ottawa.

Le personnel mettra à jour le Plan relatif aux personnes âgées en 2015 et fera rapport au quatrième trimestre de 2015.