



Table régionale de concertation
des aînés de Laval

A photograph of an elderly couple standing with their bicycles on a street next to a blue bus. The man is on the left, wearing a dark jacket and light pants, with a wicker basket on his bicycle. The woman is on the right, wearing a white jacket and light pants, with a pink bicycle. The bus is blue with the number '2212' visible on the front. The background shows a street scene with buildings and trees.

Concertation régionale sur le transport collectif et actif des personnes aînées de Laval

Rapport juin 2024

Réalisée par la Table régionale de concertation des aînés de Laval



Table régionale de concertation
des aînés de Laval

RÉDACTION

Carole St-Denis

CONSULTATION CITOYENNE-SYNTÈSE

Maude Béland
Florence Dufour
Dimy Ambroise
Gabriel Comtois
Emmanuelle Lavaud

CONCEPTION GRAPHIQUE

Atelier Québécois

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Rapports de concertation du site internet de la Table régionale de concertation des aînés de Laval à l'adresse suivante :

www.tableaineslaval.ca

Dépôt juin 2024

La reproduction de ce document ou son utilisation en partie à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, est permise à condition d'en mentionner la source.

©Table régionale de concertation des aînés de Laval

Table des matières

Préambule -----	5
Remerciements -----	6
Participants-----	7
Le transport à Laval en bref -----	9
Mise en contexte -----	10
Objectif -----	10
Comité de travail -----	11
Stagiaires- Initiation à l'action communautaire -----	12
Consultation citoyenne -----	13
Méthodologie et déroulement -----	13
Enjeux et propositions de changements -----	15
Stratégie de changement et pistes d'action en transport collectif et actif pour les personnes âgées de Laval -----	16
Enjeu 1 : La méconnaissance des habitudes de déplacements des personnes âgées -----	19
Enjeu 2 : Le manque d'accessibilité sécuritaire et universelle -----	23
Enjeu 3 - L'incompréhension et la mauvaise perception du transport collectif et actif -----	31
Transport adapté -----	36
Bons coups -----	39
Initiatives inspirantes -----	41
Recommandations -----	43
Conclusion -----	46
Acronymes -----	54
Bibliographie et références -----	55
ANNEXE 1 Synthèse consultation citoyenne -----	57



Préambule

Dans un contexte où la croissance démographique de la région de Laval se dessine comme l'une des plus dynamiques au Québec, il devient impératif de prêter une attention particulière aux besoins en matière de transport collectif et actif des personnes âgées. Au fil des trente dernières années, cette croissance a non seulement été marquée par une expansion démographique significative, mais également par une augmentation proportionnelle de sa population vieillissante.

La journée de concertation régionale du 3 avril 2024 mise en place par la Table régionale de concertation des aînés de Laval a ainsi constitué une importante étape dans la réflexion collective autour de ces enjeux. Orientée vers l'identification de solutions concrètes et réalisables dans un horizon de cinq ans, cette rencontre a mobilisé les acteurs clés impliqués dans la mise en œuvre du transport collectif et actif et ses utilisateurs. Malgré les contraintes inhérentes, telles que les défis financiers et les limitations découlant de facteurs externes, les participants ont fait preuve d'un engagement sans faille dans la quête de réponses adaptées.

Au cœur de cette démarche réside la volonté de dépasser les obstacles traditionnels et de concevoir des mesures innovantes et inclusives, spécifiquement conçues pour répondre aux besoins des aînés. Cette ambition repose sur la conviction que le transport, bien plus qu'un simple moyen de déplacement, constitue un vecteur essentiel de participation sociale, de bien-être et d'autonomie pour cette tranche de la population.

Ainsi, ce rapport s'inscrit dans la continuité de cette dynamique collaborative, visant à faire émerger des recommandations tangibles et pérennes pour l'amélioration du transport collectif et actif des personnes âgées à Laval. En conjuguant expertise, créativité et engagement communautaire, nous aspirons à tracer ensemble un chemin vers un avenir où la mobilité des aînés sera synonyme d'autonomie, de sécurité et de qualité de vie.

Ce rapport se veut le plus représentatif possible des discussions de la journée de concertation régionale du 3 avril 2024.

Remerciements

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude envers chaque personne ayant contribué à la réussite de cette journée de réflexion et de partage.

Tout d'abord, nos plus sincères remerciements aux membres du comité de travail, dont l'engagement et la détermination ont été essentiels à la réalisation de cet événement d'envergure. Votre expertise et votre collaboration ont été des piliers fondamentaux dans la mise en œuvre de cette initiative.

Un immense merci également aux stagiaires de la TRCAL, dont l'énergie et le professionnalisme ont permis de mobiliser efficacement la communauté et de recueillir des témoignages précieux lors de la consultation citoyenne. Votre travail et votre dévouement ont grandement enrichi notre démarche.

À toutes les personnes aînées qui ont généreusement accepté de participer à cette journée de concertation, nous adressons nos plus vifs remerciements. Vos éclairages, vos commentaires et vos points de vue ont largement contribué à orienter nos réflexions vers des solutions concrètes et adaptées à vos besoins.

Nous tenons également à saluer l'implication des membres du conseil d'administration de la Table, ainsi que la précieuse contribution financière de la Société de transport de Laval et de la ville de Laval. Votre soutien indéfectible a été un moteur essentiel de notre action.

Un grand merci aux répondants au sondage, aux représentants politiques, aux Tables de concertation locales, aux organismes membres de la TRCAL, ainsi qu'aux différentes instances représentées telles que le comité consultatif des personnes aînées de Laval et la Commission d'Action Laval pour les aînés. Votre présence et votre participation active ont été des atouts majeurs dans notre quête commune d'amélioration du transport pour les aînés lavallois. Enfin, merci à la firme Dynamo pour son expertise dans la réalisation de cet événement.

Ensemble, nous avons posé les jalons d'une démarche collaborative et nous sommes impatients de poursuivre cette dynamique dans la mise en œuvre des solutions identifiées lors de cette concertation. Votre engagement et votre contribution sont inestimables, et nous sommes convaincus que, grâce à votre soutien continu, nous parviendrons à créer un environnement de transport plus inclusif et accessible pour tous les aînés de Laval.

Avec toute notre gratitude

Carole St-Denis,
Directrice générale TRCAL

Participants

Les représentants des organismes membres de la TRCAL, partenaires et personnes âgées ont permis la réalisation de cette journée de concertation régionale sur le transport collectif et actif des personnes âgées de Laval.

Grâce à leur expertise et expérience, nous avons pu identifier de nombreuses pistes de solution qui sauront, nous l'espérons, améliorer et bonifier les différents modes de transport offerts sur le territoire lavallois.

Merci de votre généreuse participation!

- Association des popotes roulantes de Laval (APRL)
- Association des professionnels(les) retraité(es) du Québec (APRQ)
- Association lavalloise des personnes aidantes (ALPA)
- Association Lavalloise pour le Transport Adapté (ALTA)
- Association québécoise des droits des personnes retraitées et préretraitées Laval-Laurentides (AQDRLL)
- Association québécoise des retraité(es) des secteurs public et parapublic-Conseil régional de Laval (AQRP)
- Bonjour Aujourd'hui et Après
- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval (CAAP)
- Centre communautaire Le Rendez-Vous des Aînés (CCRVA)
- Centre de bénévolat et moisson Laval
- Centre d'entraide du Marigot
- CISSS de Laval
- Citoyennes âgées lavalloises
- Comité Action Laval aînés
- Comité consultatif des personnes âgées de Laval
- Comité des usagers CSSS Laval
- Comité d'animation du troisième âge de Laval (CATAL)
- FADOQ Région Laval
- Fédération des OSBL d'habitation des 3L (FOH3L)
- Groupe d'Entraide La Rosée
- Groupe de Loisirs La Relance
- Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) du CISSS Montérégie-Centre
- InterAction Loisirs
- Les Petits Frères de Laval
- Parti Action Laval
- Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL)
- Centre SCAMA
- Société de transport de Laval (STL)
- Stagiaires de la TRCAL
- Table de concertation locale du secteur 2
- Ville de Laval, Bureau de la mobilité
- Ville de Laval, Division du développement social
- Ville de Laval, Service de l'ingénierie
- VizAxiom - Concertation locale secteur 6, Vimont- Auteuil

Concertation régionale sur le transport collectif
et actif des personnes âgées de Laval

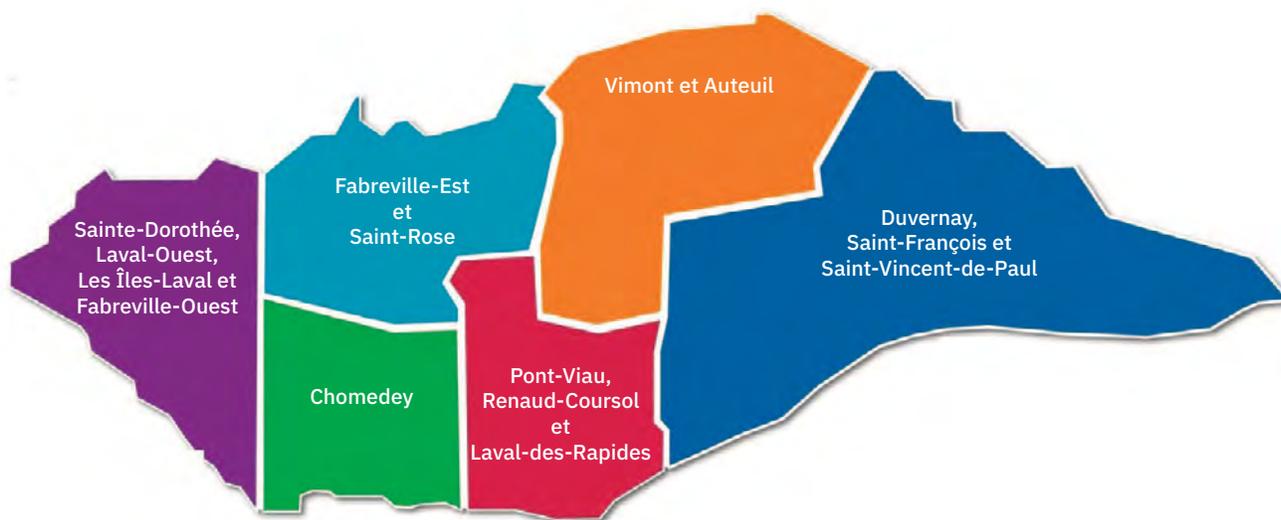
Le transport à Laval

crédit photo STL

Le transport à Laval en bref

Les 14 municipalités ayant été regroupées pour former la ville de Laval sont devenues des quartiers de la ville et ont conservé leur nom et certaines caractéristiques physiques qui tendent à les distinguer les uns des autres.

Les gens de Laval réfèrent encore beaucoup aux noms de ces quartiers pour expliquer où ils habitent et établir une appartenance à un lieu. Par contre, aux fins de l'administration et de la fourniture de services municipaux, le territoire a été découpé en six secteurs* auquel nous nous référons dans la consultation citoyenne et ce rapport.



*Repensons Laval, document de réflexion, 2015

Transport collectif

Autobus

Avec ses 47 lignes d'autobus, la Société de transport de Laval (STL) assure le transport en commun dans tous les quartiers de la ville grâce à près de 350 autobus et un service de transport adapté. Les Lavallois profitent donc d'une grande intermodalité de transport en commun, associant autobus, métro et train de banlieue.

Offre de Taxis collectif

Le réseau de la STL propose également 18 lignes de taxis collectifs. Réservés aux détenteurs d'une carte Opus, les taxis collectifs sont offerts par la Société de transport de Laval à certains endroits non desservis par ses autobus. Un horaire régulier ou sur appel est déterminé pour chacun des arrêts réservés à ces taxis. Tous les trajets mènent à des arrêts d'autobus prédéterminés.

Transport adapté pour personnes handicapées

Le service de transport adapté de la Société de transport de Laval est de type porte-à-porte et fonctionne

sur réservation. Il s'adresse aux personnes handicapées qui répondent aux critères d'admissibilité du ministère des Transports du Québec. Il faut y être admis préalablement pour y avoir accès.

Métro

Il y a 3 stations de métro reliant Laval à Montréal, toutes sur la ligne 2 – orange : Station Métro de la Concorde, Station Cartier et Station Montmorency, terminus de la ligne orange.

Train de banlieue

Le train de banlieue passe par Laval. La ligne de St-Jérôme fait des arrêts à la gare Sainte-Rose ainsi qu'à celles de Vimont et de la Concorde.

Communauto

L'autopartage est un excellent complément aux déplacements actifs et au transport collectif. Dans la région lavalloise, on compte dix stations Communauto permettant la location d'une voiture à un prix abordable pour la durée qui correspond au besoin : une demi-heure, une heure, une journée ou même plus longtemps. Les véhicules sont disponibles sans délai à toute heure, 7 jours sur 7, avec ou sans réservation.

Transport actif

Pistes cyclables

Le réseau de pistes cyclables et de voies piétonnes à Laval est en expansion pour offrir une expérience conviviale, sécuritaire et bien connectée entre les quartiers. En 2024, près de 15 km de nouvelles pistes seront ajoutées, s'inscrivant dans la continuité du déploiement du Plan directeur du réseau cyclable visant à atteindre 450 km d'ici 2031 (site web, ville de Laval).

Le réseau piétonnier

Le réseau est actuellement composé de 1 300 km de trottoirs, bandes piétonnes, pistes polyvalentes et sentiers.

Réseau vélo-partage BIXI

En 2024, Le réseau BIXI de Laval se compose de 26 stations, 80 vélos à assistance électrique et 215 vélos réguliers. Le tout, accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Mise en contexte

L'enjeu du transport chez les personnes âgées dans une approche globale avait été identifié comme étant à explorer par la Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL) il y a quelques années.

Les enjeux identifiés en amont font toujours l'objet d'une mise à jour annuelle et d'une validation auprès des membres du conseil d'administration. Force est d'admettre que ce thème est toujours et encore plus d'actualité en 2024.

Le vieillissement démographique en cours permet d'anticiper qu'en 2041, les personnes âgées de 65 ans et plus pourrait représenter 25,5% à Laval (Portrait lavallois 2023, Démographie et caractéristiques socioéconomiques, DSP-CISSS Laval).

La période pandémique de 2020-2022 a marqué la population âgée par un isolement sans précédent et a amplifié la nécessité de mettre en lumière l'importance de leur accès à une diversité de moyens de transport pour leur bien-être, leur intégration sociale et leur autonomie.

Objectif

L'objectif de la démarche fut de mobiliser les organismes membres de la TRCAL, ses partenaires et personnes âgées de Laval autour de cette intention :

« Identifier collectivement les changements souhaités en matière de transport collectif et actif pour les personnes âgées du territoire de Laval. »

Lorsque nous parlons de changement, nous évoquons principalement des évolutions dans les connaissances, les comportements/pratiques, ainsi que dans la culture et le mode de vie. Ces transformations sont souvent recherchées pour rectifier la situation actuelle perçue comme un défi, un problème ou un obstacle.

Au terme de cet événement, les tendances issues de la journée de concertation ont été identifiées et présentées au comité de travail afin d'analyser leur faisabilité ainsi que les changements à retenir afin de travailler ensemble à améliorer le transport collectif et actif des aînés de Laval d'ici les cinq prochaines années.



Comité de travail

Le comité de travail formé par la TRCAL fut composé de personnes impliquées ou concernées par le transport collectif et actif et s'est appuyé sur l'expertise de la firme Dynamo pour la préparation des rencontres et la journée de concertation. Les membres du comité représentaient leur organisation respective. Il était important pour la TRCAL d'avoir autour de la table une représentation diversifiée.

Monique Bernatchez, directrice générale CATAL et membre du CA de la TRCAL

Cyndia Brunet, organisatrice communautaire, CISSS de Laval

Mathieu Denécheau, régisseur planification et expertise – Division du développement social, ville de Laval

Annie Des Rosiers, directrice générale, ALTA-Association lavalloise pour le transport adapté

Marie-Lou Gagnon, planification des lignes de résidences pour aînés, STL-Société de transport de Laval

Martin Giroux, chef du transport adapté, STL

Isabelle Guimond, adjointe à la direction, ALTA

Kim Joly, directrice générale, ROPPHL-Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval

Mathieu Lacombe, Conseiller, développement et partenariat, Développement et innovation, accessibilité universelle, STL

Carole St-Denis, directrice générale, TRCAL

Le mandat du comité consistait à identifier les enjeux régionaux, conseiller, bonifier et valider le processus et les contenus de la démarche concertée en transport collectif et actif des aînés de Laval.

Les propositions de changement présentées aux participants ont également été élaborées par le comité en tenant compte des opinions recueillies lors de la consultation citoyenne, sondage antérieur, actions identifiées dans le plan d'action MADA 2019-2024, ainsi que des observations et commentaires de nos organismes membres et partenaires à Laval.

Stagiaires- Initiation à l'action communautaire



Cinq étudiants inscrits au baccalauréat en Travail social à l'UQAM ont choisi la TRCAL comme milieu de stage dans le but d'apporter un soutien à la planification et la réalisation d'une ou plusieurs activités visant à rassembler des individus autour d'une problématique ou d'un enjeu partagé.

Présents de la mi-janvier à la mi-avril inclusivement à raison d'une journée par semaine, le momentum était tout indiqué pour les impliquer concrètement dans la réalisation d'une consultation citoyenne sur le thème du transport collectif et actif des personnes âgées de Laval.

Consultation citoyenne

Malgré des échéanciers serrés, l'équipe d'étudiants stagiaires a réalisé une consultation citoyenne en se déplaçant dans les six secteurs de la ville de Laval sur une période de deux jours. Le sondage fut également mis en ligne pendant une semaine et demie. Les personnes visées devaient être âgées de 55 ans et plus.

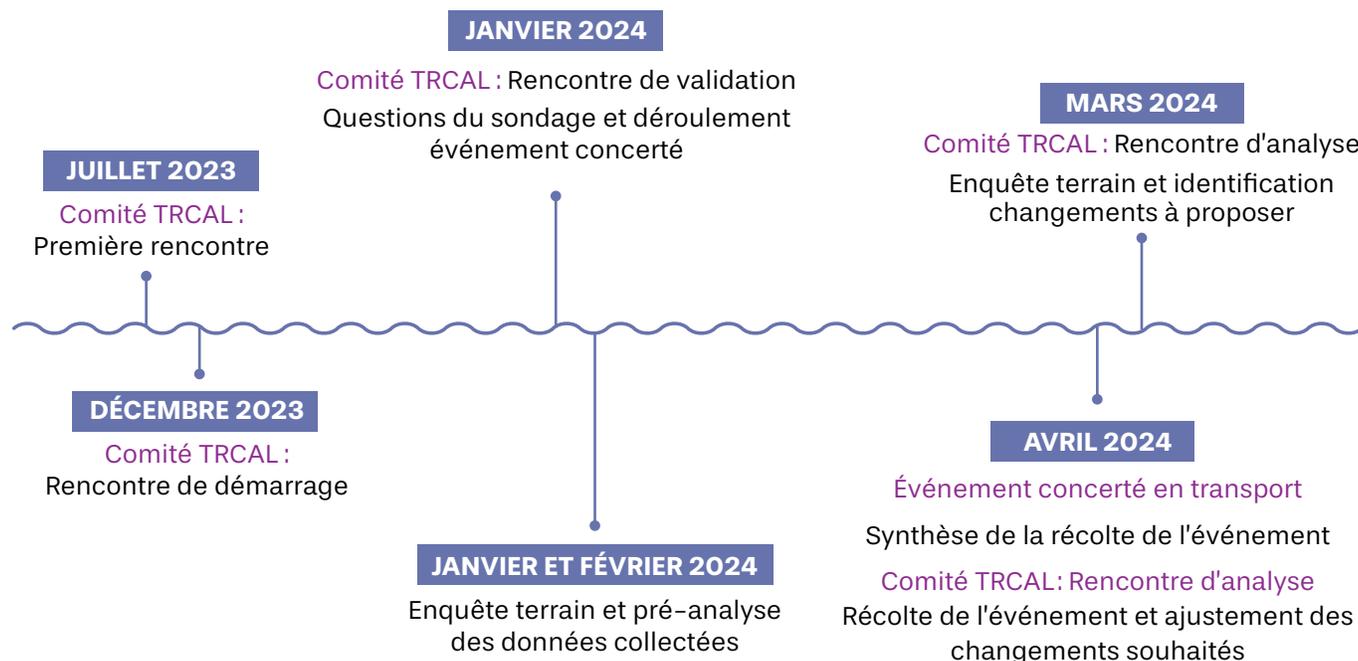
Au total, ce sont 138 personnes qui ont répondu aux 7 questions portant sur le transport collectif et actif à Laval. L'analyse des réponses obtenues a orienté les discussions et l'élaboration des propositions de changement présentées lors de la journée de concertation régionale.

Cette première expérience nous a permis de récolter des données terrain très intéressantes et pertinentes mais aussi de faire quelques constats. Nous avons entre autres observé un manque de précision dans les réponses obtenues en ligne, malgré un questionnaire identique, ce qui nous aurait permis une meilleure compréhension de certains éléments de réponse. Cela dit, les réponses obtenues ont servies de base à l'élaboration du contenu de la journée d'échanges.

*Synthèse de la consultation- ANNEXE 1

Méthodologie et déroulement

Les membres du comité se sont réunis à 6 reprises.



Les trois enjeux régionaux identifiés et les 7 propositions de changements ont été élaborés par le comité de travail et présentés aux participants en vue d'un exercice de rétroaction déployé en quatre temps.

1	Une mesure d'adhésion individuelle à la proposition initiale (regroupant les 7 propositions).
2	Une bonification à la proposition initiale; Sans en changer le sens, les participants étaient invités à modifier chacun des énoncés de façon à les rendre plus précis et complets. Il était même possible d'en ajouter au besoin.
3	Une analyse des bonifications suggérées pour cocréer des propositions bonifiées. En sous-groupe, s'entendre sur la formulation de chacune des propositions et partage en grand groupe pour voir les tendances qui se dégagent en matière de transport collectif et actif des aînés de Laval.
4	Analyse des tendances : Sur la base des propositions bonifiées, effectuer un exercice de remue-méninges des actions influentes à poursuivre ou à créer pour faire arriver les changements souhaités.

Les participants avaient à bonifier ces propositions sur la base de 3 critères d'analyse.

1	Pertinence : Est-ce en cohérence avec la réalité vécue?
2	L'élan du cœur : Est-ce que ça crée de l'enthousiasme et donne envie d'y participer?
3	Capacité d'agir : Avons-nous les ressources, connaissances et expertises pour sa mise en œuvre/mise en place, sa création?



Concertation régionale sur le transport collectif
et actif des personnes âgées de Laval

Enjeux et propositions de changements

Stratégie de changement et pistes d'action en transport collectif et actif pour les personnes âgées de Laval

Pistes d'actions les plus populaires

1. Sondages multiniveaux, multilingue
2. Brigades/Comité usagers pour tester les trajets
3. Formation
4. Partage de vélo et quadriporteurs incluant bornes de recharge électrique
5. Services de taxis collectif/Berline
6. Minibus quartiers à faible densité
7. Pistes cyclables sécuritaires éclairées, trottoirs éclairés et déneigés
8. Plus de temps aux traverses piéton
9. Revoir ou interdire la signalisation des virages à droite à la lumière rouge
10. Ajouter des abribus
11. Parcours de transport qui incluent l'est et l'ouest.
12. Financement alternatif pour le transport collectif et actif
13. Centre de formation pour les usagers et les employés
14. Gratuité des services pour les 50 ans et plus
15. Répertoire des organismes communautaires offrant transport bénévole et accompagnement
16. Diversifier les modes de communication
17. Campagne de promotion
18. Réseau d'ambassadeurs STL
19. Rendez-vous STL grand public

Changement de connaissances

Les services municipaux, de santé et services sociaux sont **guidés et outillés** dans leur travail pour prendre en considération les déplacements des personnes âgées.



Les personnes âgées sont consultées de façon régulière sur leurs besoins, leurs habitudes de vie et les obstacles rencontrés en transport collectif, actif et bénévole.

Situation actuelle : trois enjeux priorités

- La méconnaissance des habitudes de déplacement des personnes âgées
- Le manque d'accessibilité sécuritaire et universelle
- L'incompréhension et la mauvaise perception du transport collectif et actif

Changement de pratiques

L'aménagement urbain offre des chaînes de déplacement collectif et actif sécuritaires et adaptés aux besoins des déplacements des personnes âgées.

Les services de transport en commun ont une fréquence de passages adaptée aux besoins des personnes âgées.

Les personnes âgées sont accompagnées/soutenues en amont et en cours de leur transition vers leur utilisation du transport collectif, actif et bénévole en compensation de l'utilisation de la voiture.

Des modes de communication diversifiés et adaptés aux personnes âgées permettent une meilleure connaissance des services de transport collectif, actif et bénévole.

Changement de cadre et mode de vie

Les personnes âgées ont accès à une diversité de transport pour se déplacer facilement aux lieux souhaités

2212

Enjeux et propositions de changements

Enjeux	Changements souhaités	
La méconnaissance des habitudes de déplacement des personnes âgées	1	Les personnes âgées sont consultées de façon régulière sur leurs besoins et habitudes de vie en transport collectif et actif.
	2	Les services municipaux sont guidés et outillés dans leur travail pour prendre en considération les déplacements des personnes âgées.
Le manque d'accessibilité sécuritaire et universelle	3	Les personnes âgées ont accès à une diversité de transport pour se déplacer facilement aux lieux souhaités.
	4	L'aménagement urbain offre des chaînes de déplacement actif qui sont sécuritaires et adaptées aux besoins des déplacements des personnes âgées.
	5	Les services de transport en commun et les lignes de résidence pour âgées sont adaptés aux besoins des personnes âgées.
L'incompréhension et la mauvaise perception du transport collectif et actif	6	Les personnes âgées sont accompagnées /soutenues pour maximiser leur utilisation du transport collectif et actif en compensation de l'utilisation de la voiture.
	7	Des modes de communication diversifiés et adaptés aux personnes âgées permettent une meilleure connaissance des services de transport collectif et actif.

Les 7 changements initialement proposés ont été retenus par 4 des 5 groupes de discussion.

La majorité des changements ont reçu des propositions de bonification.

Enjeu 1 : La méconnaissance des habitudes de déplacements des personnes âgées

Il est essentiel de tenir compte des besoins des personnes âgées et leurs principales destinations si nous voulons maintenir leur autonomie et assurer leur mobilité. Afin d'être en mesure d'offrir aux personnes âgées du territoire une offre de transport diversifiée répondant à leurs besoins, il faut bien comprendre leurs habitudes de déplacements et les obstacles qui les entravent.

Il n'existe actuellement aucun portrait récent nous permettant de bien recenser ces informations. La consultation citoyenne a fait ressortir trois principales catégories de destinations chez les aînés soit celles en lien avec des besoins de santé, les destinations de loisirs et les besoins d'alimentation et relationnels.

Les différents organismes communautaires pour aînés et Centre intégré de soins et de services sociaux notent des tendances et des besoins récurrents qui sont souvent difficiles à combler pour différentes raisons car les profils sont variables et l'accessibilité au transport est souvent associée à des enjeux complexes et locaux d'exclusion sociale.

Proposition bonifiée du changement 1

Les personnes âgées sont consultées de façon régulière sur leurs besoins, leurs habitudes de vie et les obstacles rencontrés en transport collectif, actif et bénévole.

Le **transport bénévole** ou accompagnement-transport est essentiel, ce qui justifie pleinement son intégration dans la proposition. La majorité des demandes pour ce type de transport consiste à accompagner des personnes âgées pour des rendez-vous médicaux. Les personnes âgées sans véhicule, ou qui éprouvent des difficultés à utiliser les transports en commun, qui habitent loin des services nécessitant des déplacements sont tous susceptibles d'utiliser ce type de transport.

Pour plusieurs personnes ayant des limitations physiques ou cognitives, l'accompagnement-transport constitue le seul moyen de se déplacer.

Ce type de transport faisant l'objet d'une grande demande, le manque de bénévoles est aussi un enjeu majeur à son déploiement (Concertation régionale sur le bénévolat, TRCAL 2022).

L'utilisation du **transport collectif** peut comporter plusieurs défis pour les personnes âgées. Attendre debout, se tenir debout dans un véhicule en mouvement, marcher de longues distances, rejoindre le siège avant le départ de l'autobus, entrer et sortir de celui-ci, transporter des items, savoir quel autobus prendre, où descendre, lire les horaires; la consultation citoyenne de la TRCAL a permis de mettre en lumière des éléments qui sont un frein à leur utilisation de ce mode de transport.

Les horaires peu fréquents, le manque de correspondance et les destinations qui ne répondent pas toujours aux besoins des aînés ont aussi été au nombre des commentaires reçus.

De plus, le comportement de certains chauffeurs indique un manque de sensibilité ou d'attention à l'égard des personnes âgées. Certains répondants font part d'un manque de politesse et des départs avant que les passagers aient eu le temps de s'asseoir.



Pistes d'action les plus populaires

Sondages multiniveaux et multilingues

Les participants ont été nombreux à identifier les sondages comme étant une des façons les plus efficaces pour connaître les habitudes de déplacements des personnes âgées, qu'ils soient utilisateurs du réseau ou non.

Après Montréal (33,3%), Laval est la deuxième région où la proportion de personnes immigrantes s'avère la plus élevée (Portrait lavallois, 2023). Il est important de s'assurer de joindre les aînés issus des différentes communautés ethnoculturelles et de penser en amont à ce que la barrière linguistique ne constitue pas un frein à la collecte de données. Par contre, il faut respecter les nouvelles modalités définies dans le projet de loi 96 par le Gouvernement du Québec visant à renforcer le statut de la langue française dans la province.

Il est aussi important de développer des stratégies qui garantissent l'équité dans les communications. Les citoyens âgés doivent pouvoir sentir que l'on s'adresse à eux personnellement, que leurs besoins sont pris en compte et que leur bien-être est une priorité.

Aujourd'hui, le numérique est considéré comme un média traditionnel utilisé par une grande partie de la population. Pour cibler de manière optimale les aînés, ce média ne peut être utilisé seul, il doit être complété en format imprimé ou autres moyens tels le téléphone, par voie postale, porte-à-porte. Une personne de 50 ans n'a pas la même consommation de média qu'une autre de 65.

Les baby-boomers, entre 50 et 64 ans :

Une génération connectée.

Les aînés ou seniors, entre 65 et 84 ans :

Cette génération découvre souvent l'univers numérique tardivement, car avant les années 2000, l'usage de l'ordinateur était peu répandu dans le monde du travail.

Les grands aînés, à 85 ans et plus :

Peu connectés, ils cumulent souvent plusieurs limitations ou handicaps liés à l'âge, par exemple, visuel, moteur, auditif et cognitif (Agence Well).

Brigades/Comité usagers pour tester les trajets

Favoriser les déplacements sécuritaires pour les personnes âgées de tous âges nous pousse à repérer les obstacles qui limitent leur autonomie. La mise en place d'une brigade visant à identifier ces obstacles est une solution identifiée impliquant non seulement les utilisateurs âgés du transport collectif et actif, mais aussi les partenaires imputables des changements tels les urbanistes, élus, directeurs de département à la ville de Laval, équipe de développement de la STL, etc. Une vision commune est nécessaire. Faire vivre l'expérience, pour être en mesure de bien comprendre.

Des marches exploratoires ont déjà été réalisées dans le cadre d'un projet dans le secteur de Chomedey (Aménagements en faveur des déplacements actifs dans Chomedey, 2016). Ce genre d'initiative permet de poser un diagnostic réel des obstacles au transport actif et de proposer des recommandations d'amélioration.

Le transport collectif bénéficierait aussi de tester ses trajets en compagnie d'utilisateurs âgés, permettant non seulement de sensibiliser les chauffeurs à différentes manœuvres pouvant être des obstacles à une utilisation sécuritaire et optimale mais aussi, d'identifier des améliorations à apporter sur le réseau.

La création d'une brigade transport aînés permettrait à une personne responsable d'effectuer le trajet afin de s'assurer de la sécurité, comprendre les contraintes et pouvoir exprimer les besoins réels des personnes utilisatrices.

La Brigade AXECIBLE (ROPPL, 2021) est un bel exemple de la mobilisation des utilisateurs (voir Bons coups) et grâce à son application mobile, 17 évaluations sur le transport collectif et actif ont été réalisées sur le territoire.

Tout comme les enfants, les personnes âgées représentent une tranche de la population plus vulnérable. Leur vitesse de marche et temps de réaction sont plus lents, ce qui justifie le besoin d'aménagements adaptés et sécuritaires. Une réalité qui démontre l'existence d'un réel besoin d'aménagements sécuritaires et adaptés aux besoins des piétons et des cyclistes.

Une amélioration du territoire et des services plus attractifs et sécuritaires pourrait contribuer à ce que plus de personnes, et de tous les profils, se déplacent activement afin de relever collectivement les grands défis de santé publique et des changements climatiques.

Autres pistes d'action

Réalisation d'un **portrait de la situation** de ce qui fonctionne et ne fonctionne pas.

La mise en place d'une équipe dédiée à faire la **tournée des résidences privées pour aînés**-RPA et autres milieux de vie.

Porte-à-porte permettant de rejoindre plus facilement les personnes âgées vulnérables. À titre d'exemple et possible jumelage, La Brigade sensibilisation Laval est identifiée. Ayant comme mandat d'aller à la rencontre de la population lavalloise pour écouter ses besoins, la sensibiliser, l'informer et la référer aux différentes ressources du territoire, elle sillonne les différents quartiers en faisant du porte-à-porte, en assurant une présence dans les bibliothèques ainsi que lors d'activités de quartier. Elle pourrait consulter les personnes âgées pour connaître leurs déplacements et obstacles identifiés.

Des **consultations virtuelles**. Les sondages sont un exemple de moyens pouvant amener un taux de réponse intéressant. La ville procède régulièrement à ce type d'exercice et sa notoriété est un incitatif à y répondre.

Les personnes âgées n'ayant pas toutes un accès à internet, un **envoi postal** invitant à une **rencontre en présence** pour un échange sur leurs besoins et obstacles en matière de déplacement peut être efficace.

Effectuer des **sondages inclusifs**, c'est-à-dire, qui prennent en considération les nouveaux arrivants, les personnes qui ont de la difficulté à lire, qui sont limi-

tés par la barrière de la langue. Il est aussi important de présenter des questions très concrètes de façon à éviter toute interprétation ou une certaine incompréhension de la part des répondants.

Création de **bornes de sondage** aux endroits fréquentés par les aînés comme les pharmacies, les marchés d'alimentation.

Réalisation d'une **enquête Origine-Destination**. Souvent mise en place par un consortium d'organismes, cette enquête, réalisée tous les cinq ans, pourrait permettre de répertorier toutes les informations relatives aux déplacements des aînés comme les motifs de déplacement, du point de départ à l'arrivée et tous les modes de transport utilisés, permettant de réaliser le portrait des déplacements d'une « journée-type ».



Proposition bonifiée du changement 2

Les services municipaux, **de santé et services sociaux** sont guidés et outillés dans leur travail pour prendre en considération les déplacements des personnes âgées.

Les intervenants du milieu de la santé et des services sociaux sont directement impliqués pour le bien-être des personnes âgées et la promotion de la vie active. Cet ajout dans la proposition bonifiée se veut complémentaire à un travail de collaboration et partage de connaissances.

Étant donné l'augmentation des problèmes de santé découlant du vieillissement, les personnes âgées ont de plus en plus besoin de faire usage des services de santé. Le besoin de transport vers ces établissements est donc accru, alors que leurs capacités à se déplacer d'une manière autonome tend à diminuer. Le manque de moyen de transport leur permettant de se rendre aux rendez-vous médicaux peut favoriser la dégradation de la santé des personnes âgées, tout en coûtant très cher au système de santé.

Piste d'action la plus populaire : Formation

La formation arrive en tête de liste des moyens à privilégier pour sensibiliser les divers milieux aux défis rencontrés par les personnes âgées. En formant les représentants des différentes instances, qu'ils jouent un rôle d'accompagnement ou décisionnel, on renforce la sensibilisation tout en favorisant une meilleure compréhension de ces enjeux, ce qui constitue une priorité.

À titre d'exemple de formation intéressante, l'organisation Piétons Québec a organisé une tournée en 2023 et hiver 2024 sur le thème « Aménager pour le transport actif ». Destinée particulièrement aux élus municipaux, intervenants du milieu communautaire, professionnels de la santé, cette formation d'une journée portait sur les aménagements favorisant les déplacements à pied et à vélo.

Piétons Québec offre aussi un webinaire pour en apprendre plus sur les aménagements favorables à la marche chez les âgés, permettant de reconnaître les caractéristiques et les besoins des personnes âgées qui se déplacent à pied, ainsi que des éléments nécessaires à leur confort et à leur sécurité. Des exemples d'aménagements adaptés à leurs besoins sont aussi présentés.

Autres pistes d'action

Impliquer les personnes âgées dans une **formation** présentée par eux pour faire connaître leurs réalités et leurs besoins. Les témoignages et cas vécus ainsi partagés peuvent être sources d'échanges menant à des initiatives porteuses en plus d'amener une meilleure connaissance de leurs enjeux. Ce comité d'usagers formateurs est ainsi en mesure d'identifier ce qui fonctionne ou fonctionne moins bien sur le terrain.

La **création d'une boîte à outils** pouvant fournir de l'information vulgarisée permettant de faciliter la réflexion ainsi que la mobilisation locale et collective avec des outils pratiques et simples à utiliser. Déclinée sous divers formats et thématiques comme des pistes de réflexion, des fiches explicatives, des présentations, des capsules vidéo ainsi que des astuces et des conseils pour la mobilisation, la boîte à outils permet de décortiquer l'information à partager et favorise une meilleure compréhension locale et collective.

Proposer une **formation clef en main sur les besoins des utilisateurs** adaptée aux trois principales instances – la ville de Laval, la STL, le CISSS de Laval – permettrait à tous de partager les mêmes informations et avoir une meilleure vue d'ensemble. La sensibilisation revient souvent dans les problématiques évoquées.

Une plus grande **collaboration et communication** entre les principales instances et le milieu communautaire. Faire appel aux expertises des organismes communautaires et aux partenaires utilisateurs.

Appliquer la **règle de Pareto**, communément appelée la règle des 80/20. La loi de Pareto affirme que 80 % des conséquences découlent d'environ 20 % des causes. En d'autres termes, un petit pourcentage de causes génère un très grand effet. Un concept essentiel qui peut aider à identifier les initiatives prioritaires, c'est-à-dire celles les plus utiles pour répondre à un besoin. Elle peut être utilisée pour hiérarchiser les actions à prioriser ou identifier la partie du travail qui aura le plus d'impact.

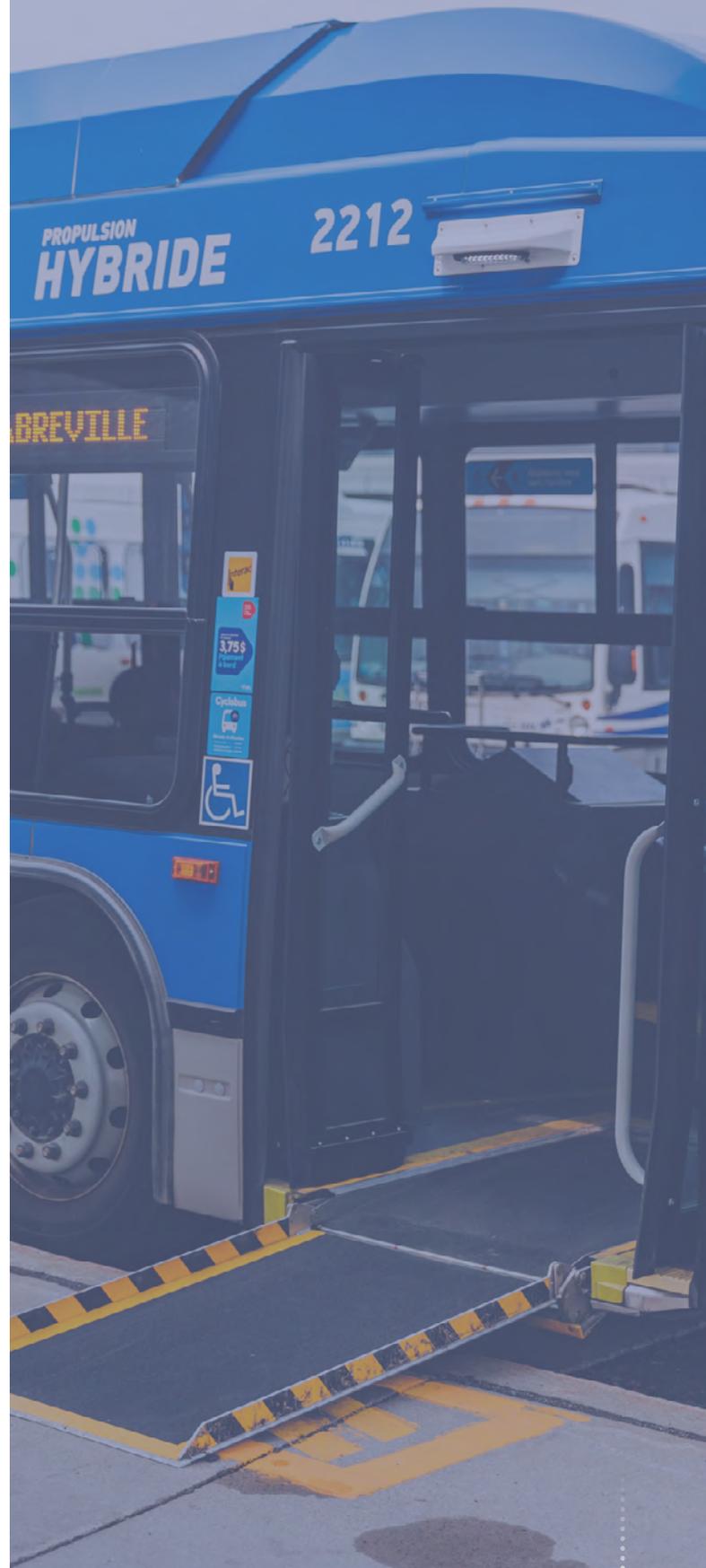
L'utilisation de **l'intelligence artificielle** (IA) pour maximiser le traitement des données.

Centraliser et rendre accessible le **portrait global des données** des différents acteurs tels la STL, la ville, les groupes communautaires, le CISSS, etc.

Enjeu 2 : Le manque d'accessibilité sécuritaire et universelle

L'accessibilité universelle, selon la Politique d'accessibilité universelle de la ville de Laval se définit comme suit : L'accessibilité universelle vise à éliminer toutes les barrières physiques, sociales et de communication pouvant limiter une personne dans l'accomplissement de ses activités de tous les jours. En d'autres mots, le concept d'accessibilité universelle vise à permettre à chacune et chacun, quelles que soient ses capacités, d'avoir accès aux lieux, aux équipements, aux services, aux programmes et à l'information, tout en favorisant une utilisation identique ou équivalente, autonome et sécuritaire, dans un but d'équité (Politique d'accessibilité universelle, ville de Laval).

Soulignons que le réseau de la STL dispose de 21 lignes accessibles où circulent 100% de bus avec rampes d'accès. Environ 73% des autobus sont munis d'une rampe d'accès. Les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur peuvent donc les utiliser, si elles peuvent monter dans l'autobus et en descendre de façon autonome ou avec l'aide d'une personne qui les accompagne.



Proposition de changement 3

Les personnes âgées ont accès à une diversité de transport pour se déplacer facilement aux lieux souhaités.

La région de Laval jouit d'une belle variété de transport mais celle-ci ne dessert pas équitablement l'ensemble du territoire. Les extrémités de l'île demeurent des points névralgiques où les solutions peinent à émerger. Les personnes âgées habitant ces secteurs, à moins de posséder leur propre véhicule ou d'être en mesure de se déplacer pour se rendre à un arrêt d'autobus, doivent compter sur leur entourage, le co-voiturage ou le transport bénévole pour être en mesure de se déplacer.

Pour les personnes vulnérables au niveau financier, le service de taxi s'avère onéreux comme option et malgré la possibilité de faire affaire avec le taxi collectif, les passages des autobus de la STL sont peu fréquents dans ces secteurs.

Le **développement d'une offre de services de proximité** demeure une priorité pour le maintien de l'autonomie des personnes âgées et leur facilité à se déplacer. Il faut examiner la disponibilité de modes de transport alternatifs viables.

Pour les personnes âgées vivant en résidence avec services, les besoins essentiels de déplacement peuvent être moindres en raison du nombre de services disponibles sur place. Si des résidences disposent d'une offre de transport structurée pour certaines activités, celle-ci peut être limitée en termes de destinations ou d'horaire, et ne pas correspondre à l'ensemble des besoins de déplacement des résidents.

À titre d'exemple, Le CATAL (Comité d'animation du troisième âge de Laval) a mis en place un service de minibus pour aider ses membres à se rendre à son centre pendant les périodes où la fréquence des transports en commun de la STL est réduite (sans ligne directe), ce qui dissuade les aînés d'utiliser les services de transport collectif.

Mais avant même de rendre ces services plus accessibles aux personnes âgées ou de s'assurer de l'interconnexion entre les multiples services, il faut penser offrir de l'aide aux personnes âgées pour qu'elles les connaissent et apprennent à les utiliser.

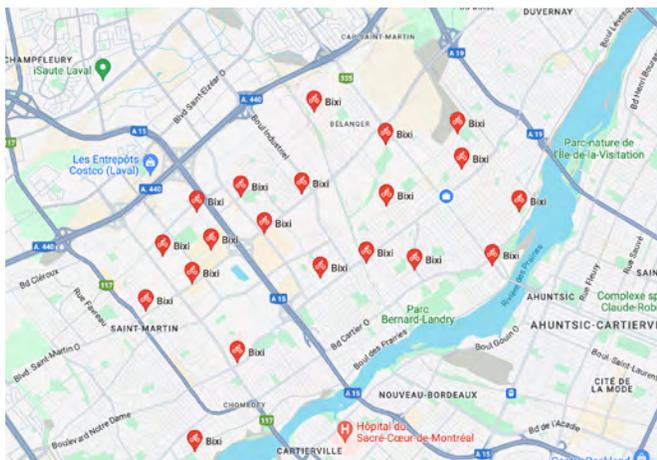


Pistes d'action les plus populaires

Partage de vélo et quadriporteurs incluant bornes de recharge électrique

La ville de Laval s'est dotée en 2023 de 295 vélos BIXI et la popularité de ces vélos libre-service est en hausse constante. Au total, la flotte est représentée par 215 vélos mécaniques (dits « réguliers ») et 80 vélos à assistance électrique répartis dans 26 stations. Ces stations sont actuellement concentrées dans un quadrilatère destiné à une clientèle professionnelle et étudiante, au cœur duquel se trouve le terminus d'autobus et la station de Métro Montmorency. Plusieurs quartiers et secteurs de Laval n'ont donc pas accès au vélopartage et pour le secteur de Chomedey où se trouve une forte concentration de personnes âgées, seulement deux stations sont installées.

Il est souhaité un **déploiement plus large et à proximité des endroits fréquentés par les aînés** tels les centres communautaires, les pharmacies et épicerie. Aussi, pour les secteurs des extrémités de l'île où les distances sont plus grandes, la nécessité d'avoir **accès à des vélos électriques** s'impose.



Les différents milieux de vie tels RPA et RI pourraient mettre à la disposition de leurs résidents un **système de prêt d'équipement** et rendre ainsi accessible des appareils d'aide à la mobilité motorisés (AAMA) tel que les quadriporteurs pour faciliter leurs déplacements. L'installation de bornes électriques près des lieux principalement fréquentés par les aînés favoriserait leur utilisation et leur autonomie.

L'utilisation de ces appareils n'est optimale que sur de courtes distances; pour maximiser leur utilisation, les infrastructures physiques sont souvent inadéquates : trottoirs trop étroits, revêtement rugueux, présence de dénivelé augmentant le risque de chute des usagers. Raisons pour lesquelles on les voit souvent sur les routes ou les voies cyclables.

Service de Taxis collectifs



crédit photo STL

Faire connaître et déployer davantage **le service de taxis collectifs** en place offert par la STL en augmentant le nombre d'arrêts prédéterminés. Ce service de transport à la demande est peu connu et offre de nombreux avantages à ses utilisateurs. Une solution pratique pour les personnes pouvant marcher une courte distance et ne répondant pas aux critères donnant accès au transport adapté. Il serait intéressant d'explorer une complémentarité avec le milieu communautaire.

Mettre en place un **service de taxi pour les aînés** leur permettant de se déplacer en petit groupe pour se rendre à une activité commune et facilitant leur retour. En plus de briser l'isolement, cette option favorise les liens sociaux et présente un moyen de transport sécuritaire et à moindre frais.

Développer l'offre de service d'un **transport à la demande**. On s'inspire de Rides to Wellness, un programme complet de transport médical non urgent qui offre une gestion de la mobilité. Ce service porte-à-porte est disponible le jour même pour les passagers se rendant à des rendez-vous médicaux ou autres liés à la santé et au bien-être. Utilisant une technologie de pointe et un modèle de type covoiturage, Rides to Wellness est réalisé dans le cadre d'accords de services avec des agences locales et des prestataires médicaux.

Minibus pour quartiers à faible densité

Lorsqu'il y a moins de passages des autobus de la STL ou pour les quartiers plus défavorisés, une **offre de minibus** pourrait être profitable pour les résidents âgés de ces secteurs. Il serait aussi intéressant d'envisager une collaboration avec les différents organismes du territoire pour mettre en place un système alternatif de transport en commun desservant les secteurs à plus faible densité.

Autres pistes d'action

- **Alléger les procédures d'accès** aux transports. La procédure requise pour une demande de transport adapté par exemple, est lourde pour plusieurs utilisateurs potentiels et requiert de nombreuses démarches et signatures. Élargir les **conditions d'admissibilité** et revoir le **formulaire** pour en faire une version améliorée. La sévérité des critères d'admissibilité au transport adapté est nommée à plusieurs reprises.
- Développer une offre de **transport à la demande** et faire des groupes pour des trajets spécifiques par exemple, clinique santé.
- **Répertorier les organismes** qui offrent un service de transport bénévole et les faire connaître.
- Faire des représentations à l'ARTM pour **harmoniser la gratuité** de l'utilisation du transport collectif des âgés **entre les villes**. Actuellement, la gratuité est offerte pour les personnes de 65 ans et plus sur les territoires de Laval et Montréal. *
- **Continuum de service progressif** de transport adapté pour accompagner la personne âgée au gré de la perte d'autonomie afin d'éviter de créer une situation d'isolement.
- Avoir une solution intermédiaire entre transport en commun et transport adapté.
- Accès direct au service de transport adapté par une ligne téléphonique gérée par le CISSS. Un téléphone pourrait être apposé sur les murs de certains lieux tels l'Hôpital Cité-de-la-Santé ou au CHARL (Centre hospitalier ambulatoire régional de Laval) permettant aux usagers (admis au transport adapté) d'avoir une ligne directe vers le centre de réservations. Cela pourrait être très utile dans le cas des retours sur appels après un rendez-vous médical.
- Instaurer des projets pilotes pour favoriser un système de co-voiturage de quartier.

* Les municipalités de Laval et Montréal financent la gratuité des transports pour les âgés, mais cette mesure est limitée au territoire de résidence de chaque bénéficiaire. Ainsi, un âgé résidant à Laval ne peut pas bénéficier de la gratuité des transports à Montréal, et vice-versa, car chaque ville ne peut pas prendre en charge les coûts pour les résidents de l'autre. En ce qui concerne le métro, la gratuité à Laval s'applique à la zone tarifaire B, tandis qu'à Montréal, elle s'applique à la zone tarifaire A. Pour permettre la gratuité dans les deux zones, il serait nécessaire d'avoir un titre de transport couvrant toutes les zones AB.

Proposition de changement 4

L'aménagement urbain offre des chaînes de déplacement actif qui sont sécuritaires et adaptées aux besoins des déplacements des personnes âgées.

La marche représente plus qu'une activité contribuant à la bonne santé des aînés; c'est un mode de déplacement important. La consultation citoyenne identifie d'ailleurs la marche comme le 2^e moyen de transport le plus utilisé par les répondants.

Pour être en mesure de favoriser les déplacements actifs chez ceux-ci, il faut prendre en considération certaines caractéristiques qui se manifestent avec l'avancement en âge qui impactent la mobilité des personnes âgées. Plusieurs variables peuvent donc les influencer dans leur possibilité de se déplacer où et quand elles le désirent.

- **Déplacements plus lents.**
- **Faible acuité visuelle et auditive.**
- **Peu de tolérance au mauvais temps.**
- **Agilité et équilibre restreints.**
- **Craintif pour leur sécurité.**
- **Réflexes plus lents.**
- **Plus faible endurance.**

« Piétons un jour, piétons toujours, Aménager des rues conviviales et sécuritaires pour les personnes âgées » produit en 2021 (Piétons Québec) présente les conditions gagnantes pour des aménagements favorables à la marche pour les aînés, les trottoirs et les traversées de rues.

Le vélo est un moyen efficace et rapide pour les distances de moins de 5 km. L'avantage de l'utilisation du vélo augmente avec l'arrivée des vélos électriques, demandant moins d'effort et permettant de parcourir de plus grandes distances. En revanche, ce moyen de transport n'est pas accessible en hiver.

Le réseau cyclable de Laval comprend même un tronçon de 32 kilomètres à l'intérieur de la Route verte, le plus grand itinéraire cyclable en Amérique du Nord. Le développement de nouveaux tronçons régionaux et l'amélioration des connectivités et de la sécurité permettraient ainsi à la population lavalloise de bénéficier d'un réseau cyclable régional fonctionnel, rapide et sécuritaire (Cré de Laval).

Dans la mesure 14 du Plan de mobilité durable 2031 de la ville de Laval, des priorités sont identifiées pour palier à des lacunes freinant l'augmentation du transport actif. On réfère entre autres à la construction de trottoirs, à l'éclairage, à la sécurité aux intersections, à des mesures d'apaisement de la circulation, au déneigement des trottoirs et des sentiers qui offrent des raccourcis.



Pistes d'action les plus populaires

Pistes cyclables sécuritaires éclairées et trottoirs déneigés et éclairés

Les trottoirs mal déneigés et glacés constituent un frein majeur aux déplacements actifs chez les aînés qui sont nombreux à limiter leurs déplacements l'hiver par crainte de faire une chute et se blesser (Consultation citoyenne TRCAL 2024). Les chutes sont d'ailleurs la principale cause de blessures chez les aînés et entraînent un taux d'hospitalisation plus élevé à Laval que dans l'ensemble du Québec. En 2022, on estime que cela concerne environ 3 200 Lavallois âgés de 65 ans ou plus (CISSS de Laval, 2022). **Une priorité doit être accordée à un déneigement plus rigoureux et efficace.**

La sécurité entourant les pistes cyclables en bordure des routes serait améliorée par l'installation de bollards et chicanes. L'éclairage contribue aussi au sentiment de sécurité.

Plus de temps aux traverses piéton

Les personnes aînées évoquent un besoin de sécurité accrue lorsque vient le moment de traverser une rue aux passages piétonniers. Le temps alloué par les feux piétons ne favorise pas une traversée sécuritaire comme en témoigne ce tableau, tiré du document Piétons Québec-Faciliter la traversée de la rue (2021). Il faut tenir compte davantage des caractéristiques venant avec l'avancement en âge.

Revoir ou interdire la signalisation des virages à droite à la lumière rouge

Le virage à droite étant permis sur le territoire de Laval, les personnes aînées doivent redoubler de prudence. En plus des caractéristiques nommées plus haut, même si le piéton est sur le point de s'engager ou est engagé dans l'intersection, cette action n'est pas garante d'une traversée sécuritaire. Il est fortement suggéré de revoir cette permission.

Plus de la moitié des automobilistes ne portent pas assez attention aux piétons et aux cyclistes au moment d'effectuer un virage à droite (Université de Toronto, 2018).

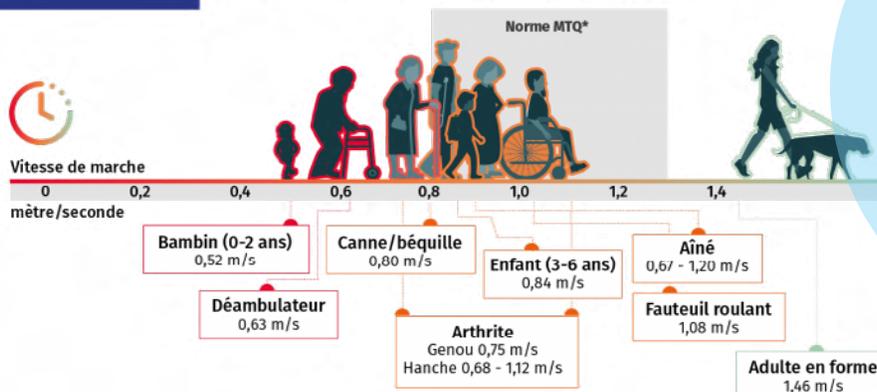
Ajouter des abribus

L'absence de mobilier urbain ou d'un éclairage adéquat a été identifiée comme un élément ayant un impact direct sur la sécurité perçue lors d'un déplacement effectué à pied. L'absence de bancs, particulièrement aux abords des points de desserte de transport, a été relevée comme un obstacle à l'utilisation de la marche et du transport en commun.

L'augmentation du nombre d'abribus serait un avantage supplémentaire à l'utilisation du transport collectif par les aînés, ayant peu de tolérance au mauvais temps.



Au feu piéton, quelles personnes peuvent compléter la traversée à temps?



Des personnes (en rouge) n'ont jamais le temps de traverser, d'autres (en orange) ont peut-être le temps selon la vitesse de marche considérée. Des aménagement peuvent assurer une traversée sécuritaire à toute la population.

* Vitesse de marche utilisée pour le calcul de dégagement du feu piéton selon le milieu

Autres pistes d'action

- **Bilan de l'aménagement présent** afin d'identifier ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas (lieux problématiques, artères passantes, lumières piétonnes trop courtes).
- **Rallonger les temps de passage piétons** aux lumières, surtout aux grandes artères.
- **Campagne de sensibilisation** pour les chauffeurs (priorité piétons, diminution de la vitesse, sécurité, réalité).
- Augmentation de la présence des **photo-radars**.
- **Plus de bancs** pour permettre aux personnes âgées de prendre régulièrement des moments d'arrêt lors de leurs déplacements.
- **Stationnement pour vélo obligatoire** pour les commerces privilégiés par les aînés et installation de bornes pour vélos électriques.

Proposition bonifiée du changement 5

Les services de transport en commun et les lignes dédiées **ont une fréquence de passages** adaptée aux besoins des personnes âgées.

Les personnes répondantes à notre consultation citoyenne ont massivement relevé les problématiques causées par la fréquence des passages, l'efficacité des trajets, leur durée et les transferts à faire pour se rendre à destination. Le besoin de revoir la connectivité de certaines lignes d'autobus et l'optimisation de la fréquence de certaines lignes font aussi partie des recommandations de l'Association pour le transport collectif de Laval-ATCL (Diagnostic et perspectives d'amélioration de l'état général de la mobilité à Laval, 2023).

La STL offrent des lignes dédiées desservant 37 résidences sur presque l'ensemble du territoire sauf le secteur de l'est de l'île. Les résidents doivent se rendre à l'arrêt le plus près et le circuit inclus des destinations correspondant à leurs intérêts comme les centres commerciaux et bibliothèques.

N'ayant pas que très peu de commentaires des participants à la concertation sur les lignes dédiées de la STL, nous nous référons au sondage créé par celle-ci au printemps 2023 dans le cadre d'une réflexion autour de la mobilité des résidents et visant à connaître leurs besoins et niveau d'intérêt quant à l'utilisation de ce service.

Les faits marquants de ce sondage

- Revoir la durée des trajets (trop longs) et la fréquence de passage (pas assez).
 - Intérêt à une continuité du service.
 - Souhait d'avoir des arrêts à des endroits stratégiques tels les marchés d'alimentation, lieux de loisirs, centres de santé. Mise en place de nouveaux tracés d'autobus.
 - La majorité préfèrent se déplacer en avant-midi.
- * Le sondage a été envoyé de façon électronique seulement et ce sont les gestionnaires qui ont répondu pour un total de 23 répondants.

Les lignes dédiées pourraient être plus performantes et inciter davantage à leur utilisation si les arrêts effectués correspondaient davantage à leurs besoins, si les passages étaient plus fréquents et les durées d'attente sur place moins grandes. Actuellement, on note moins de flexibilité à ce niveau.

Pistes d'action les plus populaires

Parcours de transport qui incluent l'est et l'ouest

Les extrémités de l'île sont les moins bien desservies actuellement. La démographie et la géographie ne permettent pas l'implantation d'une offre de service aussi régulière que celle se trouvant au centre de l'île pour des raisons de viabilité financière principalement. Cependant, il est demandé de voir à la création d'un parcours traversant Laval d'est en ouest, avec une fréquence de passage régulière, afin d'optimiser les déplacements.

Financement alternatif pour le transport collectif et actif

Le transport collectif à Laval, comme d'autres Société de transport, jongle avec un enjeu de financement amenant des choix organisationnels difficiles et limitant le développement de l'offre de service. L'incertitude entourant le financement du transport collectif place la STL dans une situation où il est difficile de se positionner sur des actions à prendre.

En 2024, le budget de fonctionnement a été conçu de façon à maintenir l'offre de service à la clientèle dans le transport régulier et de répondre aux besoins grandissants des clients du transport adapté qui représentent une augmentation des déplacements de 10 % par rapport au budget 2023. À cela s'ajoute l'indexation des contrats de transport. (Budget 2024, STL).

L'Alliance Transit, l'Alliance pour le financement des transports collectifs, qui regroupe des organismes qui se spécialisent en transport et en environnement, propose que Québec indexe les taxes provinciales sur le carburant et l'immatriculation et rétablisse un équilibre entre le financement du transport collectif et celui du réseau routier (Crise du financement des transports au Québec : Des solutions concrètes pour agir, 2024).

Autres pistes d'action

- **Réévaluer les trajets**; décentraliser leur conception.
- Favoriser les **parcours circulaires** soit des circuits courts dont le départ et l'arrivée sont situés au même endroit.
- Répondre aux différents **besoins par quartier**.
- Revoir les **horaires** de façon qu'ils correspondent plus à la **réalité des aînés**.
- Des **navettes directes** menant à des points stratégiques seraient bénéfiques pour les usagers des lignes dédiées.



crédit photo STL

Enjeu 3 - L'incompréhension et la mauvaise perception du transport collectif et actif

Les personnes âgées sont accompagnées/soutenues **en amont et en cours de leur transition vers** leur utilisation du transport collectif, actif **et bénévole** en compensation de l'utilisation de la voiture.

En 2022, 60 089 personnes de 65 ans et plus détenaient un permis de conduire ou un permis probatoire à Laval. Si on inclut les 55 à 64 ans, ce nombre passe à 115 825 personnes, des chiffres en hausse constante depuis les 5 dernières années (Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, 2022).

La consultation citoyenne confirme les données officielles : l'automobile demeure le moyen de transport le plus utilisé et prisé chez la population âgée pour toutes les raisons évoquées (Consultation citoyenne TRCAL 2024), que ce soit en tant que conducteur ou passager. Il n'est donc pas étonnant de constater que plusieurs personnes âgées redoutent le moment où elles ne pourront plus conduire leur automobile pour des raisons économiques ou de santé.

Les conséquences pouvant en découler sont notamment l'effritement du réseau social, la perte d'accès aux activités de loisir, la dépendance grandissante envers les proches et l'obligation de se relocaliser. On observe souvent un risque d'isolement et d'exclusion sociale.

Malgré des politiques publiques favorables au transport collectif et à la diversification des services offerts, le paradigme de mobilité centré sur l'automobile prédomine toujours au Québec. Dans ce contexte, **la transition de la conduite à la non-conduite automobile constitue un moment charnière dans la mobilité des personnes âgées**. Apprendre à utiliser le transport collectif peut représenter un grand défi lorsqu'on ne l'a jamais utilisé.

Le sentiment de sécurité en transport collectif et actif est aussi un facteur à prendre en considération. Le comité consultatif des personnes âgées de Laval (CCPAL) étudie actuellement cette perception chez les personnes âgées en matière de transport.



Pistes d'action les plus populaires

Centre de formation pour les usagers et les employés

Même si elle figure déjà au plan d'action de la STL, la formation offerte aux chauffeurs est une proposition largement soutenue par l'ensemble des participants qui ont souhaité des améliorations à plusieurs niveaux. Un constat aussi fait lors de la Grande concertation pour le transport adapté à Laval (Document synthèse ALTA, 2024). La sensibilisation des chauffeurs aux besoins des personnes âgées revêt une grande importance.

Une formation auprès des usagers seraient aussi à privilégier et dans cette optique, l'offrir dans des endroits variés pour permettre aux personnes âgées vulnérables d'avoir accès à des formations dans leur secteur/quartier.

Gratuité des services pour les 50 ans et plus

Élargir la gratuité du transport à Laval à la clientèle dès 50 ans permettrait une familiarisation et connaissance du transport collectif en amont et une intégration progressive de son utilisation. Le nombre de personnes âgées ayant une situation financière précaire étant en hausse, cette mesure serait bénéfique pour plusieurs personnes.

**En raison du contexte précédemment exposé, il n'est pas envisagé que les revenus de tarification soient davantage amputés. Précisons que la gratuité relève de l'ARTM et non de la STL.*

Répertoire des organismes communautaires offrant transport bénévole et accompagnement

La méconnaissance des services offerts s'applique aussi au transport bénévole. Pour connaître les organismes l'offrant, un répertoire permettrait certainement de faciliter l'accès aux demandes en ce sens.

Parallèlement, l'accompagnement-transport, très important puisqu'il répond aux principaux déplacements des personnes âgées vers des lieux de soins de santé et services sociaux entre autres, fait face à un grand défi; Le manque de bénévoles risque d'avoir un impact significatif sur la capacité de répondre efficacement à la demande.

Des données sociodémographiques sur la mobilité de la population québécoise indiquent que 25 % des personnes âgées de 65 ans et plus mentionnent avoir régulièrement besoin de faire appel à quelqu'un pour être conduits quelque part.

Le besoin accru des personnes âgées d'être accompagnées dans leur déplacement s'explique, entre autres, par l'augmentation avec l'âge des incapacités fonctionnelles et la diminution à partir de 75 ans de la proportion d'adultes détenteurs d'un permis de conduire.

Autres pistes de solutions

- Élargir la **gratuité du transport aux accompagnateurs** des personnes âgées admissibles au transport adapté. *
- **Incitatif** à l'utilisation du transport collectif avec une **carte de points**. Exemple : à chaque 10 cartes mensuelles achetées, on en obtient une gratuite.
- Contribution de la **SAAQ** pour être un **agent de référence** vers les différents services et avenues possibles.
- Offre d'un **accompagnement** des personnes âgées pour apprendre à utiliser le transport collectif.
- **Sensibiliser en amont** à une éventuelle perte du permis de conduire pour inciter les usagers à utiliser le transport en commun assez tôt. Les préparer à l'avance à la multimodalité bien avant d'arriver au moment où ils ne peuvent plus conduire une voiture ou se déplacer autrement d'une manière autonome et **inclure les proches** dans cette sensibilisation.
- **Augmenter l'offre d'accompagnement** pour les rendez-vous médicaux.
- Se référer aux consultations faites auprès des personnes âgées de la région de Montréal afin d'identifier les raisons favorisant l'utilisation du transport collectif.
- Mettre en place une **offre d'ateliers et formations** lors de la perte du permis conduire et offrir un accompagnement pour une transition vers un nouveau mode de transport. Contribue à diminuer l'anxiété et faire connaître les différentes options.
- Avoir plus de **places réservées** pour les personnes âgées dans les autobus.

* Un client admis au transport adapté (TA) peut utiliser le réseau régulier d'autobus avec un accompagnateur. Lorsqu'il utilise le réseau régulier, il n'a qu'à présenter au chauffeur sa carte TA pour que le passage de son accompagnateur soit gratuit. De plus, il est possible pour un client non admis TA de demander une carte OPUS permettant d'offrir la gratuité à l'accompagnateur d'une personne en situation de handicap qui souhaite utiliser le réseau régulier. Elle est délivrée par un organisme de transport, tel que la STL, la STM, le RTL ou Exo.

Proposition de changement 7

Des modes de communication diversifiés et adaptés aux personnes âgées permettent une meilleure connaissance des services de transport collectif, actif **et bénévole**.

Pour maximiser l'utilisation des différents modes de transport accessibles, il est primordial de faciliter l'accès à l'information sur les services disponibles dans la région et offrir de l'aide aux personnes âgées pour qu'elles apprennent à les utiliser.

Dans le cadre du projet de Gériatrie sociale du Laboratoire d'innovation en santé des aînés (Lisa, 2022), le service qui a été mis en place permet d'aider l'utilisateur à trouver le bon mode de transport correspondant à sa situation, puis à l'accompagner ensuite pendant le déplacement).

Pistes d'action les plus populaires

Diversifier les modes de communication

Tenir compte des modes de communication privilégiés par les aînés pour faire connaître l'offre de services sur le territoire. Parmi les moyens nommés : infolettre, télévision communautaire, journaux locaux, réseau Facebook, etc.

Campagne de promotion

Encourager les personnes aînées à utiliser les transports collectifs de manière régulière et en toute sécurité. Une fois les besoins des personnes aînées identifiés, développer du matériel de communication et élaborer une stratégie de diffusion pour joindre efficacement la clientèle cible avec des messages clés.

Réseau d'ambassadeurs / drices STL

Avoir un porte-parole connu des personnes aînées, un ambassadeur du réseau qui explique et partage ses connaissances. Il est aussi question d'identifier des supers utilisateurs, prêts à se déplacer et faire du compagnonnage auprès de nouveaux usagers.

Ce réseau a comme avantages d'apporter une visibilité supplémentaire, une sensibilisation et communication plus directe.

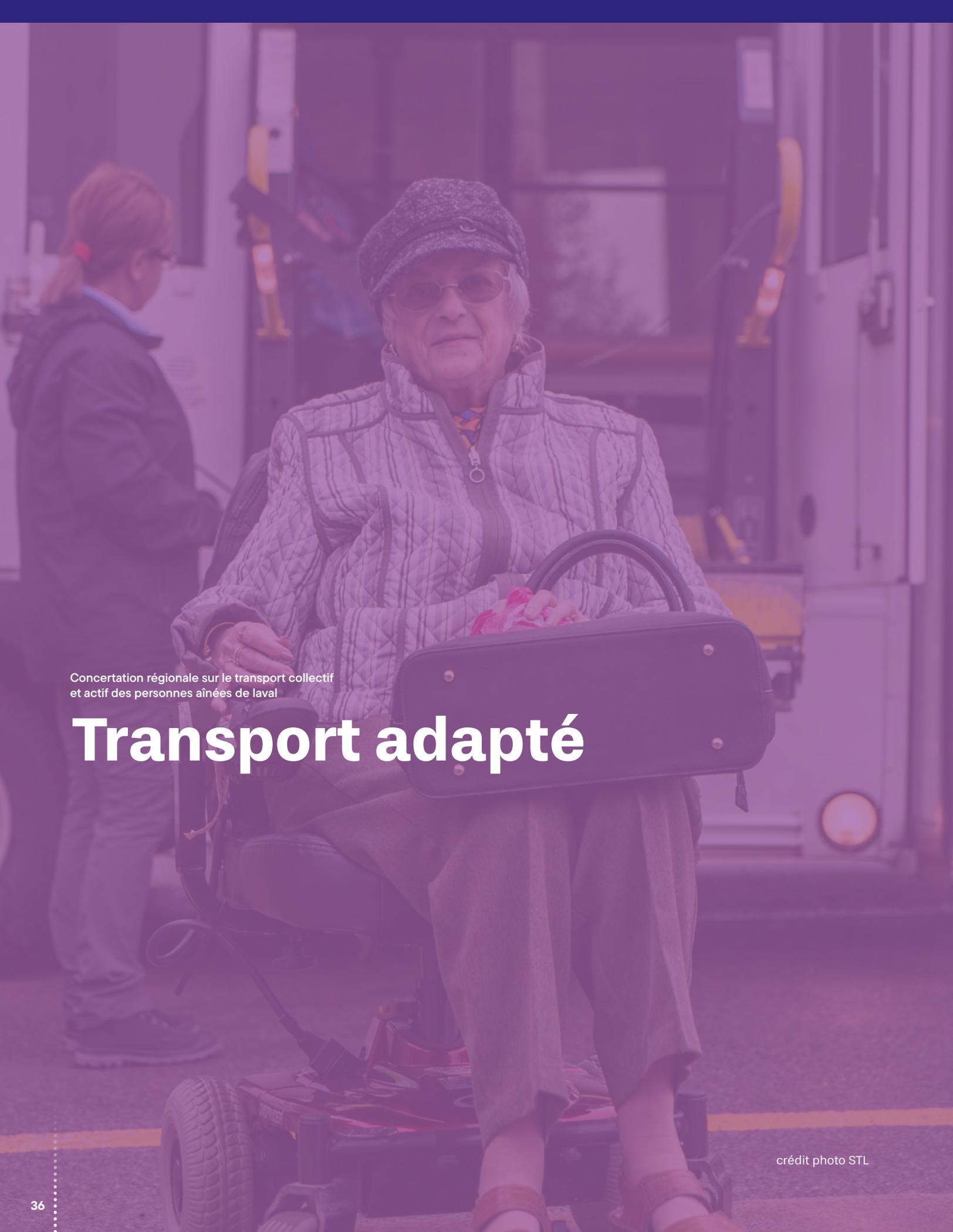
Rendez-vous STL grand public

Invitation au grand public afin de partager les projets en cours auprès du public aîné. À intégrer dans la stratégie de communication. Une occasion de présenter plus concrètement les différents services offerts aux aînés de Laval par la STL.



Autres pistes de solutions

- Avoir une **chaîne télé** pour communiquer les informations sur le transport collectif et actif, comme c'est le cas pour les prévisions météo. Permettrait l'annonce des passages des lignes de bus, les endroits de station BIXI, etc.
- Tenir compte du **profil démographique et ethnoculturel** dans les communications. L'information doit aussi être connue par la population ne parlant pas le français.
- Un **autobus démo** qui parcourt les rues pour se familiariser avec l'environnement et le fonctionnement.
- **Journée portes-ouvertes** de la STL.
- **Campagnes de promotion** visant à démontrer que les transports collectifs sont sécuritaires.
- Avoir une **plus grande représentation des personnes âgées** dans les campagnes de promotion et publicité. Par exemple, une campagne comme « Une rue pour tous : tout doux dans nos rues » qui s'est vue décerné un Grand Prix d'excellence en transport par l'AQTR (avril 2024) comme étant une initiative remarquable et inspirante en matière de transport, aurait pu mettre davantage les personnes âgées à l'avant-plan.
- Communication via le Courrier Laval et aussi Vivre Laval. Les **journaux locaux** sont populaires auprès des personnes âgées.
- **Simplifier les informations** écrites et penser à l'accessibilité universelle : grosseur de police utilisée, horaires dans les abris bus plus gros et plus clairs.
- Faire connaître et **promouvoir davantage le service compagnon** et programme de mobilité inclusive aux personnes âgées.
- Meilleure **accessibilité des outils de communication** en fonction de l'âge des utilisateurs.
- Formation sur l'**utilisation des outils technologiques**. Le virage numérique étant bien installé, l'accès à l'information tels que la consultation des horaires et trajets d'autobus, programme d'accompagnement personnalisé, peuvent être facilités par une formation spécifique sur leur utilisation.
- **Applications mobiles** : s'assurer de développer ces applications mobiles ou ces outils en **considérant les limitations** dont souffrent plusieurs personnes âgées (par exemple en améliorant le contraste entre les boutons ou en ajoutant des options utiles à ces personnes), ce qui favorisera leur utilisation et adoption.



Concertation régionale sur le transport collectif
et actif des personnes âgées de Laval

Transport adapté

crédit photo STL

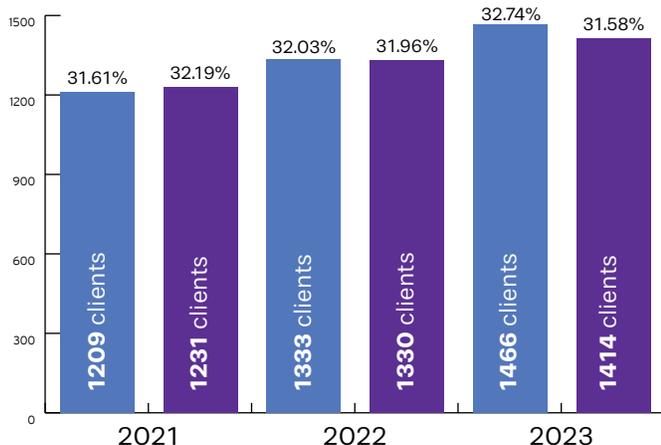
Transport adapté

Les données manquent pour faire un portrait réel et à jour des demandes pour le transport adapté à Laval. L'Association lavalloise pour le transport adapté (ALTA) en regroupe une partie (ses membres) et les bénéficiaires peuvent faire eux-mêmes une demande d'admission ou passer par le CISSS de Laval.

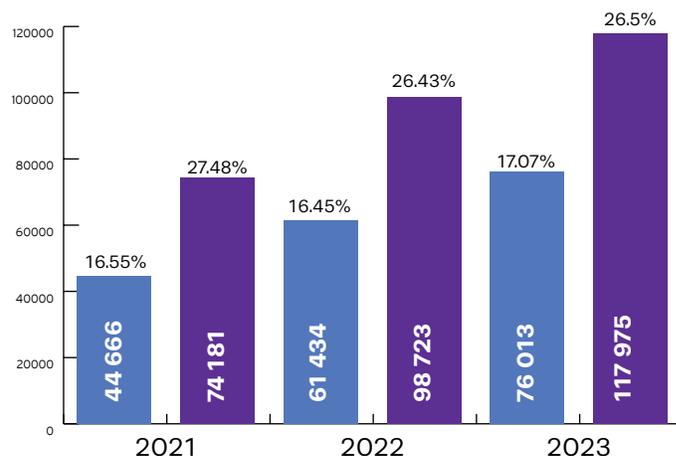
Selon des données de L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) en 2017, 31,1% des personnes âgées de 65 ans et plus à Laval vivaient avec une incapacité, ce qui porterait le nombre estimé de personnes handicapées à 18 310 (Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 – données du recensement de 2016).

À l'ALTA, les utilisateurs de 65 ans et plus représentent 85% de leurs membres.

Nombre d'utilisateurs



Nombre de déplacements



■ 65-79 ans ■ 80 et plus

Principaux déplacements :



*Clients de la STL excluant les accompagnateurs

Contraintes et procédures

Le processus d'admission pour le transport adapté est laborieux. Il faut compter en moyenne 4 mois incluant l'obtention du diagnostic. Cette obligation est souvent l'étape la plus longue puisqu'il faut la confirmation d'un diagnostic (accepté par la STL) par un médecin pour être admissible.

S'en suit l'attente de disponibilité d'une ressource pour l'évaluation en ergothérapie pour un trouble physique ou cognitif, ou avec d'autres professionnels pour les autres diagnostics donnant accès au transport adapté. L'accès aux professionnels est souvent très long dans le contexte médical actuel et augmente les délais. Une fois le dossier complété et soumis à la STL, celle-ci doit répondre dans un délai de 45 jours suivant la réception du formulaire dûment rempli. On parle donc d'une période minimale de 8 à 8 semaines avant que l'utilisateur reçoive sa carte de transport adapté de la STL par la poste. L'approbation des dossiers se fait par le comité d'admission dont les rencontres ont lieu une fois par mois.

Les entraves associées à l'utilisation du transport adapté chez les personnes âgées sont aussi dues à la technologie utilisée pour la gestion des réservations. Celles-ci doivent être faites à l'avance, ce qui enlève toute spontanéité aux usagers.

Parmi les autres inconvénients, l'ALTA ajoute que si l'utilisateur doit utiliser le minibus plutôt que le taxi en raison de sa condition, les déplacements sont limités à Laval et Montréal-Centre (elle perd l'accès au reste de Montréal, à la rive nord et à la rive sud).

Quoi prioriser

La population étant vieillissante, on peut prédire une augmentation croissante des besoins en transport adapté. Qu'est-ce qui serait à prioriser pour faciliter son accès et utilisation?

Selon l'ALTA, un meilleur financement pour la STL permettrait un plus grand nombre de véhicules et de chauffeurs pour répondre à la demande et attirer des employés sensibles à la clientèle utilisatrice du transport adapté.

Une diminution des délais et une révision des critères d'admission et d'accompagnement par le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD). Cette révision pourrait faciliter l'admission des aînés avec

les problématiques actuelles pour lesquelles certains médecins n'établissent pas de diagnostic précis, ce qui entraîne un refus à l'admission (entre autres pour les troubles cognitifs et les atteintes à la mobilité dus à l'âge).

Ce qui fonctionne bien à Laval

Il faut souligner le taux de satisfaction qui est somme toute assez élevé parmi les utilisateurs du transport adapté. L'ALTA souligne que Laval est clairement une des régions, sinon LA région, où le transport adapté est le mieux géré.

L'équipe de gestion à la STL compte sur des responsables dévoués qui cherchent toujours à améliorer les conditions d'utilisation du transport adapté et qui sont ouverts aux suggestions pour faciliter concrètement le quotidien des usagers.

Les retards sont acceptables, les annulations de véhicules plutôt rares, et quand un événement survient, la STL est à l'écoute et cherche rapidement à corriger les situations. Le territoire circonscrit et relativement restreint facilite les déplacements, comparativement à certaines régions géographiquement assez étendues.



Bons coups

Des organismes communautaires ont réalisé de beaux projets dans la région afin de faciliter les déplacements des personnes âgées. La STL et la ville proposent aussi des solutions qui contribuent à la diversité des moyens de transport sur le territoire. Si les idées foisonnent, le manque de financement est souvent voire principalement, le frein à leur déploiement tout comme le manque de ressources humaines limite l'expansion des services en accompagnement-transport. Il nous apparaît donc important de souligner les accomplissements de nos partenaires.

Brigade AXECIBLE

Le Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL) a développé une application mobile permettant d'évaluer l'accessibilité de services et lieux publics. Les rapports sont transmis aux gestionnaires concernés, afin qu'ils connaissent les obstacles et facilitateurs dans leur service. Des ressources sont offertes lorsqu'un obstacle est relevé par un brigadier.

La Brigade AXECIBLE offre un canal de communication aux personnes handicapées pour transmettre leurs observations. Elle apporte des solutions simples et peu coûteuses aux partenaires pour améliorer concrètement le quotidien des personnes handicapées.

Les brigadiers peuvent évaluer les lignes d'autobus, les stations de métro et les distributeurs de carte Opus.

Cette application a été déployée dans quelques régions dont celle de Val d'Or en 2024.

Navette emplette : Service de transport à l'épicerie

L'accompagnement transport épicerie (ATE) est un service destiné aux membres de l'Association pour aînés résidant à Laval (APARL) n'ayant pas de véhicule.

Pour la modique somme de 5\$ par sortie, ce service permet aux personnes âgées résidant dans l'est de la ville de faire leurs emplettes en matinée. Le trajet permet des arrêts à la pharmacie, institution bancaire et épicerie. Les participants peuvent ensuite se retrouver au centre communautaire pour le dîner.

Le projet Navette-empette répond à un trou de service dans ce secteur de la ville mal desservi par les épiceries à petits prix et le transport collectif.

Transport gratuit STL

Les résidents lavallois âgés de 65 ans ou plus bénéficient du transport collectif gratuit sur l'ensemble du réseau de la STL grâce au titre Horizon 65+. Afin d'en profiter, les citoyens doivent se procurer une carte OPUS avec photo. La STL a été la première société de transport au Québec à offrir cette gratuité en 2014.

Des lignes d'autobus dédiées aux résidences pour aînés

La STL a mis en service des lignes d'autobus offrant un lien direct entre 37 résidences pour aînés et des lieux d'intérêt à Laval tels les centres commerciaux, les bibliothèques, les lieux d'intérêt et les centres de santé lavallois.

STL Compagnon pour les aînés

Afin d'aider la clientèle qui pourrait avoir besoin d'un niveau d'accompagnement supplémentaire, la STL a récemment élargi aux personnes de 65 ans et plus l'accès au programme STL Compagnon. Ce service offre des trajets personnalisés pour faciliter les déplacements sur le réseau régulier d'autobus de la STL, à Laval. Il offre un guidage en temps réel au moyen d'une application installée sur un téléphone intelligent. En plus d'augmenter l'autonomie des personnes ayant besoin d'accompagnement, ce service de guidage en temps réel contribue à diminuer l'anxiété pouvant survenir lors de leurs déplacements en transport collectif (s'inscrit en complémentarité au programme de Mobilité inclusive).

Paiement sans contact pour la clientèle du transport adapté

Ce projet novateur constitue une première au Québec. Lancé au printemps 2023 par la STL en collaboration avec COOP Taxi Laval et Chartrand inc., cette initiative vise à offrir une expérience plus flexible et pratique aux utilisateurs du transport adapté à Laval. Grâce à ce projet pilote, les utilisateurs ont désormais la possibilité d'effectuer des paiements sans contact à bord des véhicules (taxis et minibus), simplifiant ainsi le processus et évitant la manipulation d'argent, ce qui peut être difficile pour certaines personnes, tout en renforçant leur autonomie. La STL a été finaliste aux Grands Prix d'excellence 2024 de l'AQTr dans la catégorie Transport Collectif et Évolutif.

Laval, municipalité Amie des aînés (MADA)

La ville de Laval est une ville Amie des aînés depuis 2014. Dans le dernier plan d'action (2019-2024), l'orientation 1 vise à « Concevoir des environnements accessibles, diversifiés et sécuritaires favorables à la qualité de vie et au maintien des aînés dans leur milieu de vie ».

Quatre actions sont identifiées et onze pistes de réalisations associées (Plan d'action MADA 2021-2024).

Subvention BIXI

Afin d'encourager la mobilité active et de favoriser l'adhésion au service de vélopartage, 1500 Lavalloises et Lavallois pourront profiter d'un soutien financier allant de 45 \$ à 70 \$.



Initiatives inspirantes

Il est fascinant de constater les nombreuses initiatives innovantes qui ont émergé à travers la province pour promouvoir le transport collectif et actif chez les aînés. De Montréal à Québec, en passant par d'autres régions, des projets inspirants ont vu le jour, mettant en lumière l'importance de la mobilité pour le bien-être et la participation sociale des aînés. Des exemples qui démontrent que des solutions novatrices peuvent être mises en œuvre avec succès. En s'inspirant de ces initiatives, nous pouvons enrichir notre réflexion et explorer de nouvelles avenues pour bonifier la diversité des déplacements des personnes aînées à Laval.

Service de planification de transport Mobilaînés-Estrie

Le projet Mobilaînés est un vaste projet visant à favoriser l'autonomie des personnes aînées en leur permettant de se déplacer « quand et comment elles le souhaitent ». Il s'agit de la première application Web conçue pour fédérer plusieurs options de transport et permettre aux personnes aînées de planifier un trajet en fonction de leurs besoins et préférences (par exemple éviter les côtes, permettre une marche plus lente, etc.). Il prendra la forme d'un site Web interactif et d'un soutien téléphonique disponible 24 heures sur 24.

Cette application a été développée en mode laboratoire vivant, c'est-à-dire, en s'alliant des partenaires à la recherche, différents services de transport, la Ville de Sherbrooke et, évidemment, plusieurs personnes aînées. Ceux-ci ont activement contribué à définir les valeurs de Mobilaînés, les besoins, les options, le design, les fonctionnalités. Une fois l'étape de test en milieu réel terminée et concluante, le projet pourra être déployé pour la population aînée. L'équipe est d'ailleurs en démarche pour établir des partenariats.

Alors que les planificateurs d'itinéraire proposent le trajet le plus court, une personne âgée pourrait préférer le parcours le plus sécuritaire, sans pentes ou sans trottoirs enneigés, par exemple.

Une série de cinq capsules vidéo permet une meilleure compréhension de l'utilisation de différents moyens de transport.

Aînés actifs à vélo- Montréal

Aînés actifs à vélo permet l'accompagnement des personnes aînées par un bénévole en vélo-taxi à assistance électrique leur permettant ainsi, par exemple, de faire des courses ou de participer à diverses activités à proximité de leur domicile.

Pour sa sixième édition en 2022, le projet d'accompagnement Aînés actifs à vélo a pu offrir plus de 350 accompagnements à 745 personnes aînées. Propulsée par l'Association québécoise de défense des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) de la Pointe-de-l'île de Montréal depuis 2016, cette initiative a séduit les aînés et permis des collaborations avec des CHSLD, autres milieux d'hébergements pour les aînés et organismes.

En plus de répondre au besoin de transport actif dans le secteur, le projet a également pour but de réduire l'isolement chez les personnes âgées et de faire un pont entre les différentes générations.

Autonomik- Montérégie

L'entreprise Autonomik!, un OBNL d'économie sociale contrôlée à 100 % par des organismes communautaires, a développé en 2016 une plateforme Web regroupant quatre services pour rendre les déplacements plus accessibles : Autopartage, covoiturage, partage de véhicules entre personnes et gestion de flotte de véhicules.

Le service de gestion de flotte a permis aux entreprises et organismes de rentabiliser leurs véhicules inutilisés et de fournir des véhicules à des personnes dans le besoin, comme les résidences pour personnes âgées.

Le service de covoiturage visait à faciliter les déplacements des aînés qui ne conduisent plus. Fondé par le milieu communautaire de la MRC Marguerite-D'Youville, Autonomik! Les services ont malheureusement été suspendus en 2020 mais demeurent une initiative inspirante!

★Projet terminé

TanGo- Québec et Lévis

TanGo était un programme offrant une vaste gamme de renseignements et de services permettant de démystifier les freins à la mobilité chez les personnes âgées, de désamorcer leurs craintes face aux transports collectifs, actifs et l'autopartage, et surtout, de bien comprendre les différentes étapes pour un déplacement réussi.

Concrètement, TanGo visait à introduire les personnes âgées aux services du Réseau de transport de la Capitale (RTC) et de la STLévis, à Communauto et au vélo utilitaire afin de favoriser un usage régulier ceux-ci.

Ces formations pratiques, proposées individuellement ou en groupe, comprenaient des sessions sur l'utilisation des autobus et des formations destinées aux intervenants travaillant avec les personnes âgées. En encourageant l'adoption de modes de déplacements alternatifs, TanGo a contribué à améliorer la mobilité des aînés.

★Projet terminé



A photograph of two elderly women hiking in a forest. The woman on the left is wearing a red puffer jacket and a patterned scarf, holding binoculars and a walking stick. The woman on the right is wearing a grey jacket and a red scarf, with a brown backpack. They are both smiling and looking at each other. The background shows trees and a wooden fence.

Concertation régionale sur le transport collectif
et actif des personnes âgées de laval

Recommandations



Recommandations régionales

- 1 Élaborer une **politique de mobilité hivernale** priorisant la sécurité des déplacements actifs des personnes âgées. Cette politique permettrait d'accorder entre autres un déneigement prioritaire et rapide des trottoirs et arrêts d'autobus, bonifier l'éclairage, encourager les initiatives communautaires, etc.
- 2 Bonifier le programme de Mobilité inclusive de la STL en créant un **centre de formation mobile** pour familiariser les aînés à l'utilisation des transports en commun, en collaboration avec divers partenaires, incluant des programmes d'essai gratuits et une assistance personnalisée.
- 3 Améliorer et **élargir l'offre de services d'accompagnement-transport** en coordination avec les services existants pour mieux répondre aux besoins des aînés, en assurant une couverture complète et efficace de leurs déplacements. Par exemple, proposer des trajets personnalisés vers les centres de loisirs, organiser des navettes pour les événements communautaires, et offrir des services de transport dédiés pour les courses et les rendez-vous personnels non médicaux.
- 4 Mettre en place une **campagne de sensibilisation ciblée**, incluant des sessions d'information, des partenariats avec des organisations locales, l'utilisation de technologies de communication, du matériel accessible et la promotion par des témoignages pour faire connaître et encourager l'utilisation des services de transport par les aînés.
- 5 Mettre en place des lignes de transport collectif avec des **arrêts stratégiquement situés aux destinations privilégiées des aînés**, comme les centres de santé, les centres communautaires, les épiceries et les parcs, tout en **augmentant la fréquence de passage**.
- 6 Développer et renforcer un **réseau de bénévoles** pour offrir des services d'accompagnement-transport aux personnes âgées, en l'intégrant de manière prioritaire dans le plan d'action sur le bénévolat de la ville de Laval.
- 7 Explorer des **partenariats avec des entreprises privées** pour des initiatives novatrices, comme les services de navettes à la demande pour les aînés.
- 8 Augmenter le **mobilier urbain adapté** en installant plus de bancs de repos et abris le long des parcours piétons pour permettre aux aînés de se reposer et de se protéger des intempéries.



Recommandations provinciales

- 1 Garantir un **financement stable et adéquat du transport collectif** par le gouvernement provincial afin de répondre aux besoins spécifiques de déplacement des personnes âgées et d'assurer un déploiement optimal de l'offre de service.
- 2 **Financer des programmes de bénévolat et de transport à la demande** spécialement conçus pour accompagner les aînés dans leurs déplacements, y compris les initiatives de covoiturage et l'accompagnement-transport permettant des déplacements flexibles et personnalisés.
- 3 **Financer des campagnes de sensibilisation** pour promouvoir l'utilisation des transports collectifs et actifs parmi les aînés, en mettant en avant les bénéfices pour la santé et la qualité de vie.
- 4 **Intégrer les initiatives de transport pour les aînés dans les politiques provinciales de santé publique**, reconnaissant leur rôle crucial dans la prévention et la promotion de la santé.

En mettant en œuvre ces recommandations, les autorités locales et provinciales peuvent créer des environnements favorables à la mobilité active et collective des aînés pour répondre à leurs besoins spécifiques contribuant non seulement à leur bien-être, mais aussi à une société plus inclusive et solidaire.

Conclusion

Ce rapport reflète l'engagement continu de la Table régionale de concertation des aînés de Laval à être un lieu d'échange, de collaboration et de partenariat visant à faire entendre la voix des aînés sur les enjeux majeurs de notre région. La concertation, au cœur de notre démarche, est un processus essentiel où les acteurs se réunissent pour discuter en vue de trouver des solutions communes à des défis communs.

En partageant nos conclusions avec les décideurs municipaux et provinciaux, notamment à la Ministre responsable des Aînés et Ministre déléguée à la Santé, Madame Sonia Bélanger, nous visons à encourager des actions concrètes en vue d'améliorer et bonifier les moyens de déplacements et la qualité de vie des aînés de Laval, en adéquation avec le nouveau plan d'action gouvernemental 2024-2029 en matière de vieillissement positif.

Nous sommes convaincus que leur leadership est essentiel pour transformer ces recommandations en initiatives tangibles et bénéfiques pour l'ensemble de la population aînée lavalloise.

Acronymes

AAMA	Appareil d'aide à la mobilité motorisé
ALTA	Association lavalloise pour le transport adapté
APARL	Association pour aînés résidant à Laval
AQDR	Association québécoise de défense des personnes retraitées et préretraitées
AQTR	Association québécoise des transports
ARTM	Autorité régionale de transport métropolitain
ATCL	Association pour le transport collectif de Laval
ATE	Accompagnement transport épicerie
CALA	Commission d'Action Laval pour les aînés
CATAL	Comité d'animation du troisième âge de Laval
CCPAL	Comité consultatif des personnes âgées de Laval
CHARL	Centre hospitalier ambulatoire régional de Laval
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
DSP	Direction de santé publique
IA	Intelligence artificielle
LISA	Laboratoire d'innovation en santé des aînés
MADA	Municipalité amie des aînés
MTMD	Ministère des Transports et de la Mobilité durable
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
RI	Ressources intermédiaires
ROPPLH	Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval
RPA	Résidence privée pour aînés
RTL	Réseau de transport de Longueuil
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
STL	Société de transport de Laval
STM	Société de transport de Montréal
TA	Transport adapté
TRCAL	Table régionale de concertation des aînés de Laval

Bibliographie et références

[https://bdso.gouv.qc.ca/pls/ken/ken213_afich_tabl.page_tabl?p_iden_tran=REPERAEV59O-2910694761514j\(!:&p_lang=1&p_m_o=SAAQ&p_id_ss_domn=718&p_id_raprt=3370#trpivot_1=500400000](https://bdso.gouv.qc.ca/pls/ken/ken213_afich_tabl.page_tabl?p_iden_tran=REPERAEV59O-2910694761514j(!:&p_lang=1&p_m_o=SAAQ&p_id_ss_domn=718&p_id_raprt=3370#trpivot_1=500400000)

<https://saaq.gouv.qc.ca/blob/saaq/documents/publications/espace-recherche/bilan-rou-tier-regional-2020.pdf>

https://www.lavalensante.com/fileadmin/internet/ciss_laval/Documentation/Sante_public/Feuillets/PPT_-_Donnees_recensement_2021_-_Age_genre_et_type_de_logement_VF.pdf

INSPQ-Exploration de mesures pour favoriser la mobilité des personnes âgées- TOPO <https://www.inspq.qc.ca/publications/3344>

Indicateurs de performance | STL - Société de transport de Laval (stlaval.ca)

<https://tableaineslaval.ca/wp-content/uploads/2022/10/Rapport-concertation-SAD-TR-CAL-2021-Version-finale.pdf>

<https://collectivitesviables.org/articles/accessibilite-des-milieux-de-vie%C2%A0-la-mobilite-active-des-aines.aspx>

<https://www.ledevoir.com/societe/transports-urbanisme/770124/mobilaines-encourager-les-deplacements-des-aines>

<https://www.femmeactuelle.fr/sante/sante-pratique/quelles-sont-les-solutions-de-transports-medicaux-pour-les-personnes-agees-2170499>

[Aménagements en faveur des déplacements actifs dans Chomedey Diagnostic et recommandations](#)

<https://stlaval.ca/public/wbms/js/kcfinder/upload/files/publications/STL-plan-strategique-organisationnel-2019-2028.pdf>

https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/transports/ministere-des-transports/publications-amd/Plan_de_mobilite_durable/PO_politique-mobilite-durable_MT-MDET.pdf

Milieux de vie adaptés aux aînés : projets inspirants - Collectivités viables (collectivitesviables.org)

https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/transports/ministere-des-transports/publications-amd/Plan_de_mobilite_durable/PL_PMD-plan-action_MTMDDET.pdf

<https://carrefour.vivreenville.org/publication/ville-d-hiver-la-mobilite-active-des-aines>

<https://carrefour.vivreenville.org/publication/ville-dhiver>

<https://www.laval.ca/Documents/Pages/Fr/A-propos/politiques-municipales/politique-accessibilitee-universelle.pdf>

<https://www.inspq.qc.ca/publications/1670>

[https://www.mtaflint.org/rides-to-wellness/#:~:text=Rides%20to%20Wellness%20%2D%20\(810\),health%20and%20wellness%2Drelated%20appointments.](https://www.mtaflint.org/rides-to-wellness/#:~:text=Rides%20to%20Wellness%20%2D%20(810),health%20and%20wellness%2Drelated%20appointments.)

[12 recommandations pour répondre aux besoins en transport collectif et actif de la population lavalloise – Association pour le transport collectif de Laval \(atcl.quebec\)](#)

https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/1764823?docref=tF_mbLLz1F-fkehJbn6hI5g

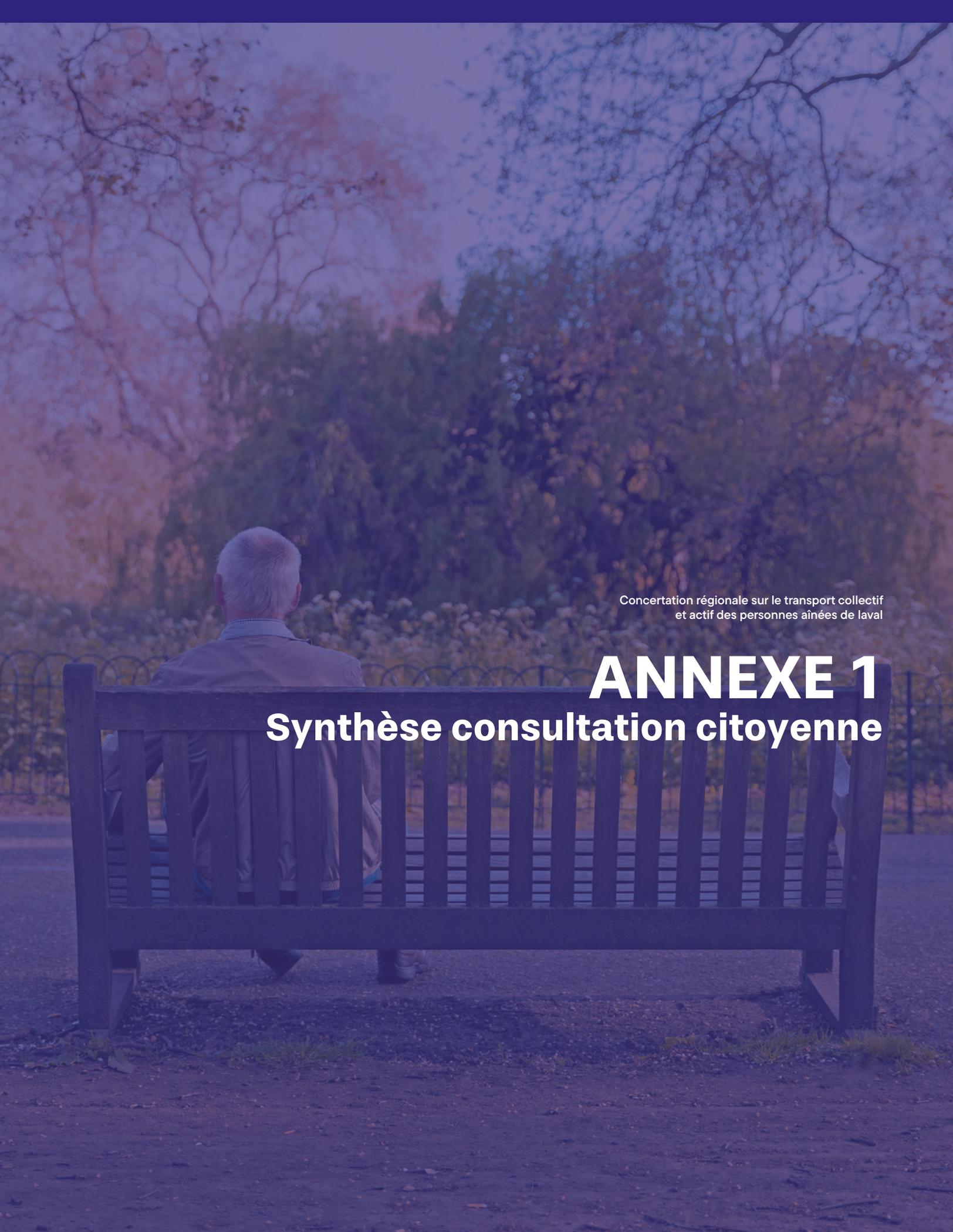
<https://www.transitquebec.org/2024/02/crise-du-financement-des-transports-au-quebec-des-solutions-concretes-pour-agir/>

https://stlaval.ca/public/stl/maps/pdf/STL_Doc_budget_2024_VF.pdf

<https://www.axecible.org/>

<https://www.laval.ca/Documents/Pages/Fr/A-propos/publications/plan-action-MA-DA-2019-2024.pdf>

<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/statistiques/personnes-handicapees-au-quebec-en-chiffres/glossaire.html#c32980>

A photograph of an elderly person with short, light-colored hair, seen from behind, sitting on a dark wooden park bench. The person is wearing a light-colored jacket. The bench is on a paved path. In the background, there are trees with some autumn-colored leaves and a dark metal fence. The entire image has a blue and purple color overlay.

Concertation régionale sur le transport collectif
et actif des personnes âgées de Laval

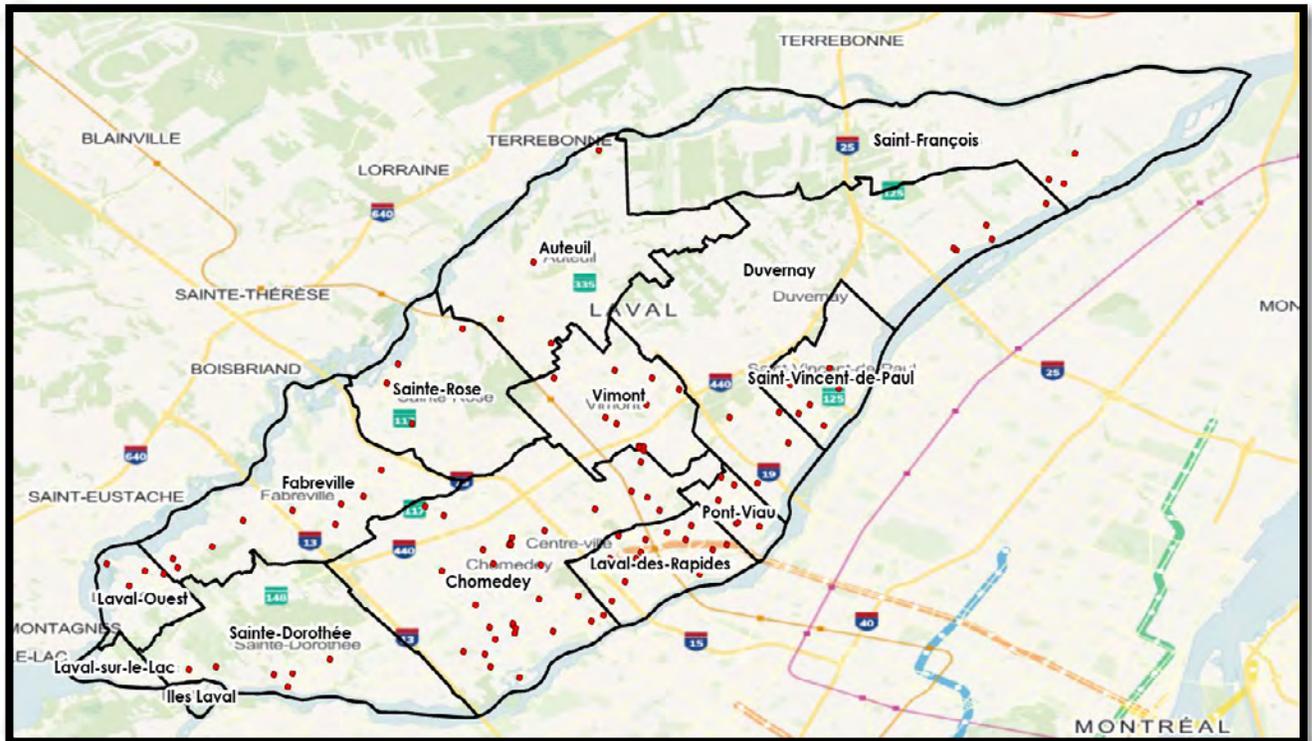
ANNEXE 1

Synthèse consultation citoyenne

CONSULTATION CITOYENNE TRANSPORT COLLECTIF ET ACTIF DES PERSONNES ÂÎNÉES DE LAVAL

Contexte

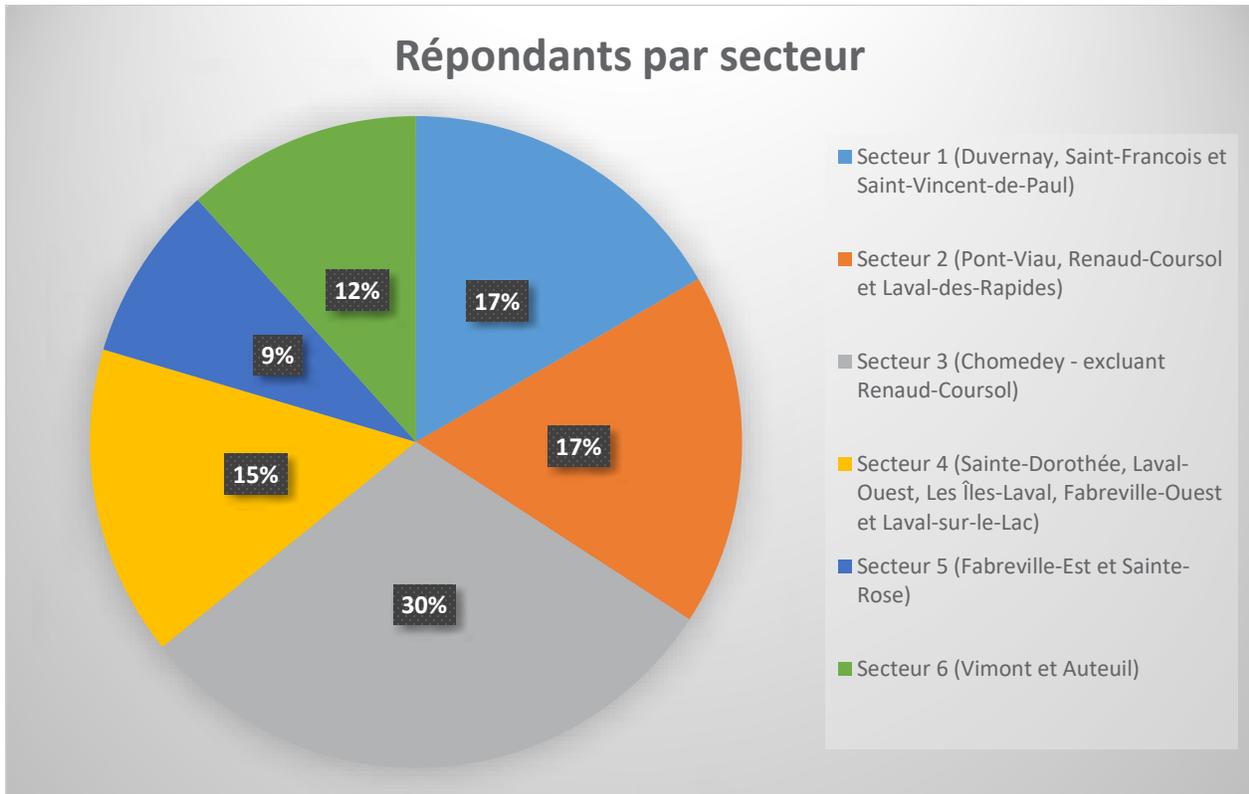
Une consultation citoyenne a été menée les 31 janvier et 7 février 2024 dans les six secteurs découpant le territoire de Laval. Cette enquête visait une population aînée de 55 ans et plus. Le principal objectif de ce sondage était d’entendre l’opinion des personnes aînées du territoire de Laval sur leur utilisation du transport collectif et actif. Ce sondage s’inscrit dans le contexte d’une journée de concertation régionale sur le sujet qui aura lieu le 3 avril 2024. Il permettra en amont d’orienter les enjeux de discussion tout en proposant quelques pistes de solutions et de recommandations.



Provenance des répondants

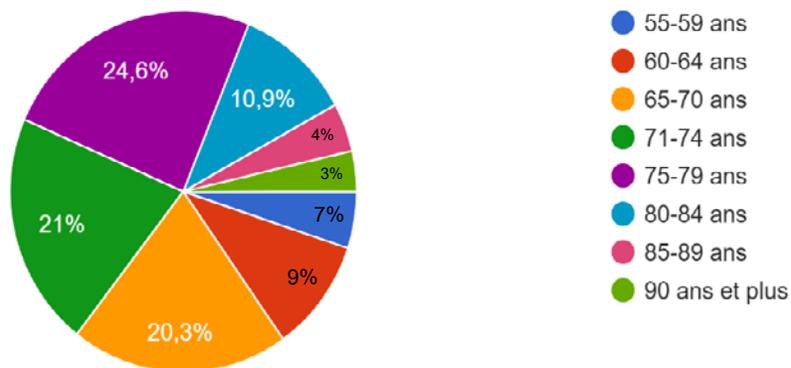
Une partie de ce sondage a été effectuée sur le terrain par des étudiants au baccalauréat en Travail social à l’UQAM. Il était aussi possible d’y répondre en ligne à partir de la page Facebook de la TRCAL. L’information fut partagée dans l’infolettre, les éditions virtuelles des journaux locaux et nos partenaires. Le sondage était disponible en anglais (22 répondants) et en français (38 répondants). Nombre de répondants terrain francophones : 78 personnes pour un total de 138 répondants.

D'où viennent les répondants



Quelle est votre catégorie d'âge?

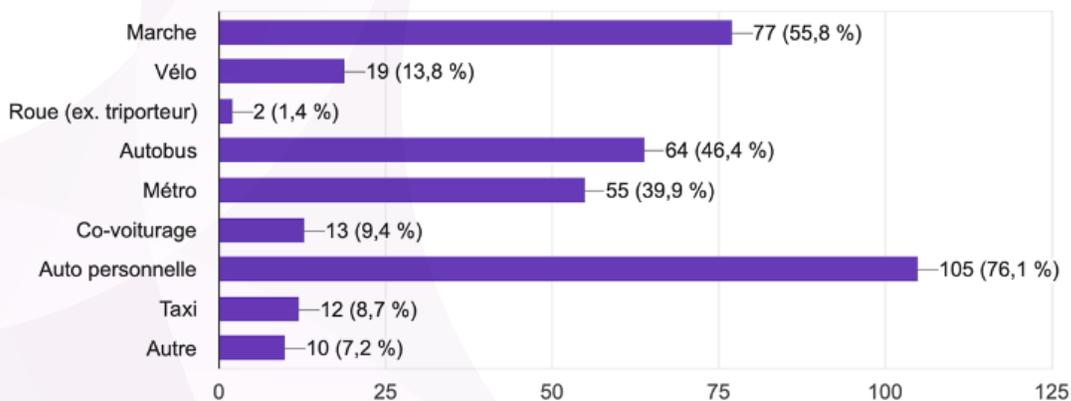
138 réponses



*Arrondir les pourcentages avec décimales.

Parmi les modes de déplacements collectif et actif ci-dessous, lesquels utilisez-vous? *Vous pouvez cocher tous les choix qui s'appliquent à vous.

138 réponses

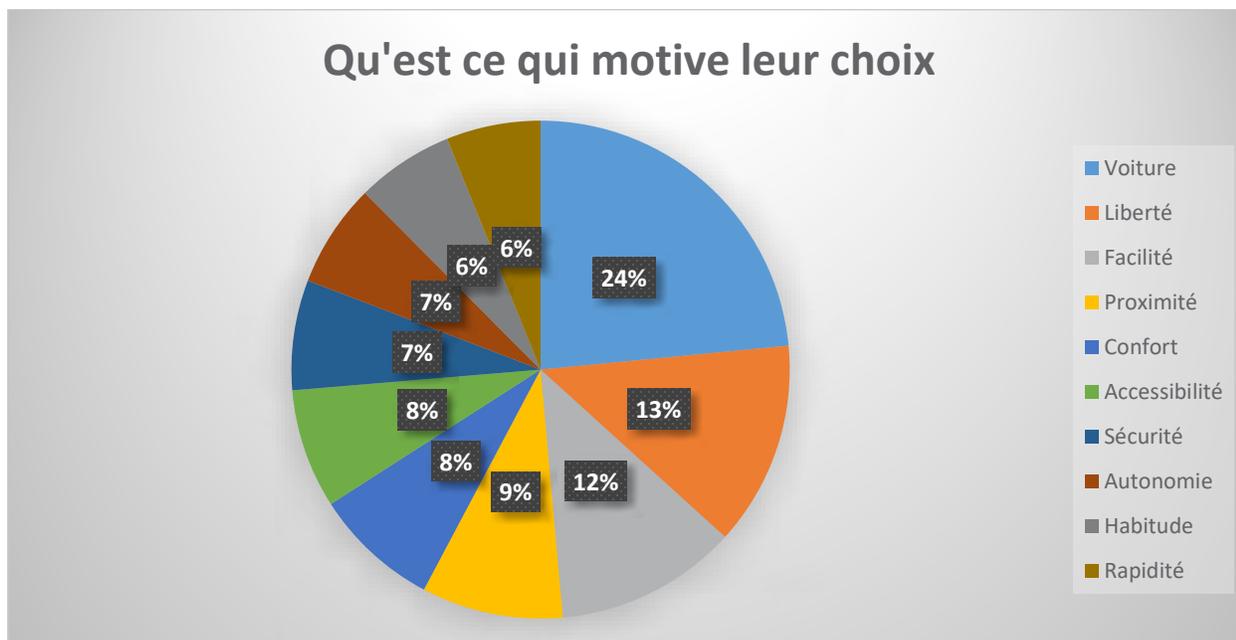


Le résultat le plus populaire fut l'auto personnelle avec un taux de réponse de 76.1% (105 répondants). Cette donnée corrobore les statistiques de la SAAQ qui révèle que 70% des personnes de 65 ans et plus détiennent toujours un permis de conduire ou un permis probatoire à Laval. Plusieurs répondants ont mentionné qu'avec leur voiture, ils bénéficient d'une plus grande liberté et autonomie.

La marche occupe aussi une grande place avec un taux de réponse de 55.8% (77 répondants). Les personnes aînées tentent de conserver un mode de vie actif au quotidien. Étonnamment, l'autobus et le métro n'ont pas représenté un taux de réponses très élevé malgré l'important réseau de transport de la STL (Société de Transport de Laval). Une majorité de répondant, nous ont mentionné que la glace, les trottoirs mal déneigés et la fréquence des transports étaient des facteurs expliquant leur choix alternatif vers un autre mode de transport.

Pourquoi?

Voici les principales réponses obtenues à la question concernant le choix de leur mode de transport. Les répondants pouvaient, pour cette question, identifier plus d'une réponse, d'où le nombre plus élevé de répondants :



Proximité et Accessibilité : Beaucoup de répondants ont mentionné qu'ils préfèrent utiliser leur propre véhicule (115 répondants) en raison de sa proximité (45 répondants) et de sa facilité d'accès (38 répondants) par rapport aux arrêts d'autobus, qui peuvent parfois être loin ou peu fréquents. Certains ont également souligné que les commerces et services sont plus facilement accessibles en voiture, ce qui leur permet de répondre à leurs besoins de manière efficace et pratique.

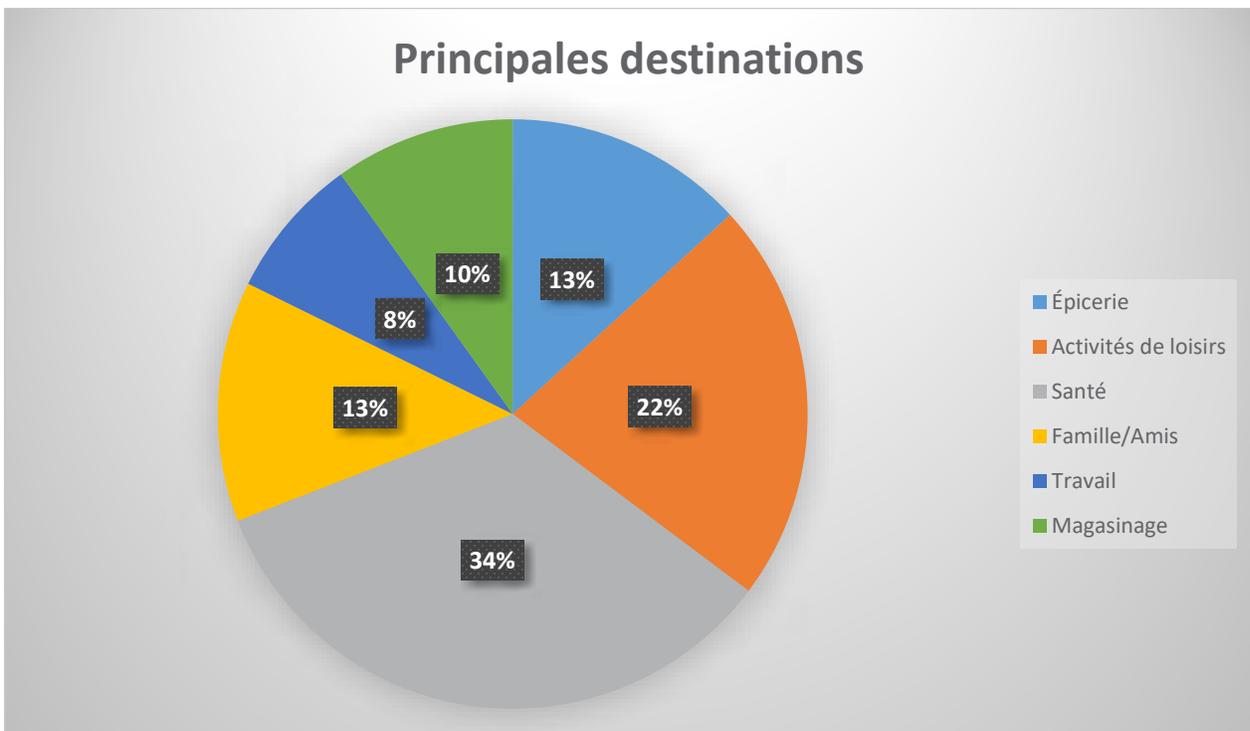
Liberté et Flexibilité : L'autonomie offerte par la conduite de leur propre véhicule est un facteur important pour de nombreux répondants. Ils apprécient la liberté (65 répondants) de se déplacer selon leur propre horaire et leurs besoins individuels, sans dépendre des horaires des transports en commun ou de l'aide d'autrui.

Confort et Sécurité : Certains ont mentionné le confort (40 répondants) et la sécurité (35 répondants) de leur propre véhicule par rapport au transport en commun ou aux autres modes de déplacement. Cela peut inclure des préoccupations concernant les conditions météorologiques, la sécurité personnelle ou le confort physique pendant le trajet.

Habitude et Familiarité : Pour certains répondants, l'utilisation de leur propre véhicule est une question d'habitude (31 répondants) et de familiarité. Ils ont peut-être toujours utilisé leur voiture pour se déplacer et se sentent plus à l'aise avec ce mode de transport. La voiture est synonyme d'autonomie pour les personnes aînées.

Soutien familial et Circulation : Certains répondants ont mentionné le soutien de membres de leur famille pour leurs déplacements (proches aidants), que ce soit en conduisant eux-mêmes ou en les accompagnant. De plus, certains ont souligné les défis liés à la circulation ou à la disponibilité des transports en commun dans certaines zones de Laval.

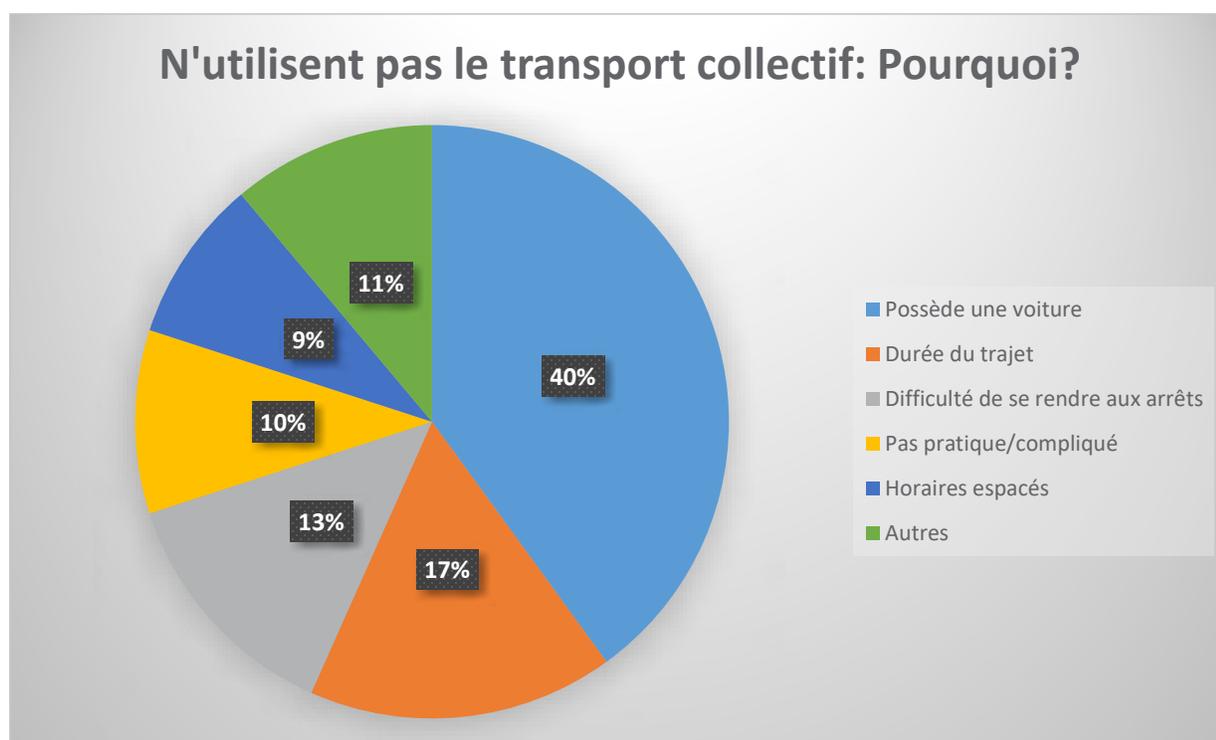
Quelles sont vos principales destinations?



Le tableau tend à démontrer que **les personnes âgées du territoire de Laval font beaucoup de déplacements en lien avec des besoins médicaux et pour les activités de loisirs** (centres communautaires, activités, bibliothèque). Les réponses indiquent également l'importance des relations familiales et que beaucoup d'entre eux sont actifs sur le marché du travail.

*Marge d'erreur : Plusieurs répondants au sondage ont été rencontrés dans des centres communautaires, ce qui pourraient biaiser les résultats pour cette catégorie (70 répondants).

Si vous n'êtes pas un utilisateur du réseau de transport en commun de la Société de transport de Laval (autobus), veuillez nous préciser pourquoi.



*Nombre de réponse plus élevé (156) en raison de multiples réponses pour certains répondants.

Dans une proportion de 40%, les répondants possèdent leur propre véhicule. Plusieurs mentionnent que la facilité de déplacement que procure un véhicule est la raison principale pour laquelle ils ne prennent pas le transport collectif.

Le **temps de transport trop long**, notamment en raison des **trajets non efficaces** des autobus avec trop de détours, ce qui rallonge considérablement le temps de trajet est aussi un élément important ce qui rallonge considérablement la durée des trajets.

De plus, 13% des répondants mentionnent la **difficulté de marcher jusqu'aux arrêts**, que ce soit à cause des trottoirs mal déneigés ou d'une mobilité réduite. Certains ont également répondu que l'utilisation du transport collectif n'est pas pratique et trop compliquée, mais sans préciser les raisons de leur ressenti. Aussi, les **passages trop espacés et les horaires inadaptés** ont été évoqués par 9% répondants. Finalement, la catégorie « autres » correspond à des raisons moins

fréquentes qui ont été partagées par les répondants : ne pas avoir besoin de se déplacer loin, l'achalandage, le coût élevé (personne de moins de 65 ans), l'absence de correspondance entre les autobus et le métro et le refus du transport adapté de la STL.

*Notons que le sondage a été réalisé en hiver; Ainsi, plusieurs répondants ont indiqué la difficulté de circuler causée par les trottoirs mal déneigés.

Qu'appréciez-vous du transport collectif et actif à Laval?

Voici une analyse des réponses obtenues lors de la consultation citoyenne :

1. **Gratuité** : Plusieurs répondants ont mentionné qu'ils apprécient la gratuité du transport en commun pour les personnes âgées de plus de 65 ans. Cela souligne l'importance de politiques tarifaires favorables pour encourager l'utilisation du transport en commun parmi les personnes âgées.
2. **Facilité d'utilisation** : Certains ont souligné la facilité d'utilisation du système de transport en commun, notamment l'accessibilité des arrêts d'autobus et la possibilité d'obtenir des informations sur les horaires et les trajets via téléphone ou réseaux sociaux. Ces résultats mettent en avant la simplicité des horaires, l'accessibilité des arrêts d'autobus et la possibilité d'obtenir des informations sur les trajets via divers canaux de communication.
3. **Accessibilité** : L'accessibilité aux différents endroits de Laval et même à Montréal grâce au réseau de transport en commun a été mentionnée positivement et ce, en mettant en lumière l'importance de la connectivité et de la couverture du réseau pour répondre aux besoins de déplacement des personnes âgées.
4. **Sécurité** : La sécurité a été un facteur apprécié, bien que certains aient exprimé des préoccupations concernant la sécurité des pistes cyclables ou le manque de sécurité pour les cyclistes sur certaines routes.
5. **Ponctualité** : La ponctualité des passages d'autobus à l'arrêt a été soulignée comme un aspect positif.

6. **Confort** : Certains ont apprécié le confort des trajets en transport en commun, ainsi que la bienveillance et la gentillesse des chauffeurs (ce qui souligne l'importance du service à la clientèle dans l'expérience globale des utilisateurs).
7. **Impact environnemental** : L'aspect écologique a été mentionné, notamment la réduction de la pollution grâce à l'utilisation du transport en commun.
8. **Exercice physique** : Certains ont souligné l'aspect bénéfique pour la santé lié à la marche ou au vélo pour se rendre à destination ou pour utiliser les transports en commun.
9. **Facilité pour les déplacements** : La facilité pour se déplacer sans avoir à se soucier du stationnement a été appréciée par certains répondants.
10. **Autres** : Catégorie regroupe les « sans objets » énoncés en guise de réponse ou des réponses non-applicables.

En résumé, les réponses montrent une diversité d'opinions et d'expériences concernant le transport en commun à Laval, avec des aspects positifs tels que la gratuité, la facilité d'utilisation et l'accessibilité, ainsi que des préoccupations concernant la sécurité, la ponctualité et la qualité du service dans certains cas. Bien que le transport en commun à Laval présente plusieurs avantages appréciés par la population aînée, il existe également des domaines où des améliorations peuvent être apportées pour garantir une expérience positive et inclusive pour tous les utilisateurs.

Qu'est-ce que vous trouvez le plus difficile du transport collectif et actif à Laval ?

Le principal constat de la collecte de données sur les défis du transport collectif et actif à Laval est la fréquence trop espacée des passages entre les autobus, ce qui entraîne des temps d'attente excessivement long. Une autre difficulté concerne l'inaccessibilité des trottoirs en raison d'un déneigement insuffisant et de la fermeture de rues lors de travaux de construction. Les participants font remarquer que l'absence de synchronisation entre deux autobus peut poser un problème, prolongeant ainsi leur trajet. De plus, des participants ont affirmé que les arrêts d'autobus sont éloignés de leur lieu de résidence, créant ainsi une difficulté d'efficacité et de mobilité.

Parmi les autres difficultés nommées :

- ❖ La complication des horaires en ligne
- ❖ L'aménagement inadapté des autobus (marches trop hautes, sièges trop petits, rampes d'accès non fonctionnelle)
- ❖ Longueur des trajets
- ❖ Autres

La catégorie "Autres" englobe les situations de transit excessif, les attentes prolongées aux traverses pour piétons sans priorité, les arrêts brusques des chauffeurs, l'attitude et commentaires non professionnels des conducteurs, l'insalubrité des autobus, et l'impossibilité d'utiliser de l'argent comptant dans les autobus.

Critiques et préoccupations : Quelques répondants ont également exprimé des préoccupations ou des expériences négatives, comme des difficultés liées à la météo, des expériences désagréables avec des chauffeurs d'autobus ou des critiques sur la disponibilité ou la qualité du service.

Pouvez-vous formuler un ou deux souhaits pour l'amélioration du transport en commun à Laval?

Parmi nos répondants, il y a un bon nombre qui utilisent le plus souvent leur voiture. Toutefois, parmi ceux et celles qui utilisent leur véhicule personnel, on y trouve des utilisateurs occasionnels du transport collectif.

Les souhaits présentés reflètent donc les réponses des personnes qui utilisent exclusivement le transport en commun et celles qui l'utilisent occasionnellement. Il est important de souligner que la plupart des souhaits ont été repris par plusieurs personnes. Il était possible pour une personne de formuler 2 ou 3 souhaits, ce qui a occasionné des croisements dans les réponses.

Finalement, les personnes qui ont exprimé qu'elles n'ont aucun souhait à formuler sont à la fois celles qui utilisent régulièrement le service et celles qui l'utilisent occasionnellement.

Voici donc un tableau qui illustre les souhaits formulés :

1. Passages plus fréquents	47 répondants
2. Trajets plus courts	36 répondants
3. Nettoyage des bus et des trottoirs	34 répondants
4. Moins de transferts	27 répondants
5. Ajouts de services aux RPA	23 répondants
6. Formation des chauffeurs	21 répondants
7. Informations plus accessibles des horaires	19 répondants
8. Accessibilités aux personnes handicapées	19 répondants
9. Ajout de circuits rapides	15 répondants
10. Prolongation du métro	15 répondants
11. Plus de voies réservées	12 répondants
12. Aucun souhait	13 répondants





TRCAL

Table régionale de concertation
des aînés de Laval

crédit photo: STL

25, rue Saint-Louis, bureau 117, Laval (Québec) H7G 4W3 • 450 667-8839 • info@tableaineslaval.ca

www.tableaineslaval.ca