



Bilan

2014-2017

**MUNICIPALITÉ
AMIE DES AÎNÉS**

mada@laval.ca



Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	

ENVIRONNEMENT bâti : AXE 1 : Espaces extérieurs et bâtiments - Les critères de la démarche MADA touchent à l'aménagement urbain, à l'accessibilité et à la sécurité.

Accessibilité : - Par l'entretien des infrastructures existantes; - Par le développement des infrastructures routières adaptées; - Par l'amélioration du sentiment de sécurité.	Mettre en œuvre le plan de mobilité active : Adapter l'environnement urbain aux besoins d'une population vieillissante et inciter à prendre en considération les besoins des personnes à mobilité réduite, et ce, en travaillant de concert avec les organismes représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles en appliquant des normes d'aménagement visant l'accessibilité universelle du domaine public.	Ville de Laval : Urbanisme, organismes communautaires	2015-2017	En continu	Depuis l'adoption du Plan de mobilité active, de nombreux projets projet de réaménagement de l'espace public permettent d'éliminer des îlots de virages à droite, de créer des îlots de refuges et d'installer des feux à décompte numérique. L'entrée en vigueur du schéma d'aménagement et de développement révisé (SADR) en août 2017 entraînera un processus de planification particulière de certains quartiers à l'échelle de la ville, l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan intégré (routier, collectif et actif) de mobilité durable ainsi que l'élaboration de politiques et de stratégies, dont des outils de planification qui prendront en compte les besoins des aînés et des personnes à mobilité réduite.
		Ville de Laval : Urbanisme			
	Éliminer les îlots de virages à droite.	Ville de Laval : Urbanisme, Ingénierie	2014	Ajusté	
	Créer des îlots de refuge pour les piétons au centre des boulevards grandement achalandés, lorsque possible.	Ville de Laval : Urbanisme, Ingénierie	2016	En continu	
	Continuer l'installation de feux à décompte numérique pour piétons.	Ville de Laval : Ingénierie	2015-2017	En continu	
	Favoriser l'intégration des aides à la mobilité motorisées (trporteur, quadriporteur, fauteuils roulants motorisés) sur la voie publique.	CISSS de Laval, Gouvernement du Québec, Ville : Urbanisme, Service de police	2017	Ajusté	
	Aménager l'espace public (rues, trottoirs, traverses piétonnières, pistes cyclables, etc.) de façon sécuritaire conformément aux orientations de la politique ÉvoluCité de la Ville de Laval.	Ville de Laval : Ingénierie	2015-2017	En continu	
	Déneiger la voie publique de façon plus efficace et plus ciblée.	Ville de Laval : Travaux publics	2014	Réalisé	

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
	Mettre en œuvre un programme de surveillance dans les parcs (moniteur, surveillant, policier à vélo, patrouille, PDQ...).	Ville de Laval : SCLSDS, Service de police	2014	Réalisé	Dans l'ensemble des secteurs de la ville, une collaboration plus étroite entre les intervenants municipaux a permis d'augmenter la surveillance et le sentiment de sécurité dans les parcs.
Accessibilité des lieux et des ressources fréquentés par les aînés (publics, privés et commerciaux).	Faire la promotion des normes d'accessibilité du règlement de construction municipal permettant une évaluation plus complète des plans et augmente le nombre de projet qui respect cette réglementation.	Ville de Laval : Urbanisme, SCLSDS	2015-2017	En continu	Le Règlement L-9501 a été modifié en 2016. Certaines normes ont été clarifiées; d'autres, adaptées aux contraintes de construction et aux principes de l'accessibilité universelle. Un dépliant a été publié et l'information, diffusée sur le site Web de la Ville.
Activités de revitalisation : - Dans les pôles de développement ciblés.	Tenir compte des principes d'accessibilité lors de l'élaboration de règlements municipaux.	Ville de Laval : Contentieux	2015-2017	En continu	Une formation a été donnée aux employés en janvier 2017 afin d'assurer une meilleure compréhension des normes d'accessibilité universelle.
	Favoriser les déplacements sécuritaires dans les secteurs de revitalisation urbaine intégrée (RUI) par diverses actions particulières à chacune des RUI.	Ville de Laval : Ingénierie, SCLSDS	2015	En continu	Plusieurs marches exploratoires ont eu lieu et maintes recommandations émises dans les quartiers ciblés.
	Planifier en priorité le développement des secteurs clés de la ville, soit ceux visés par les programmes particuliers d'urbanisme (PPU) et les <i>transit-oriented development</i> (TOD ou développement axé sur le transport en commun), les corridors majeurs de transport en commun et les secteurs adjacents aux stations de métro projetées et aux gares de trains en favorisant l'intégration d'aménagements pour les personnes à mobilité réduite.	CISSS de Laval, Ville de Laval : Urbanisme	2015-2017	En continu	Les intervenants ont participé aux consultations sur le schéma d'aménagement. Le SADR a été adopté en août 2017. Sa mise en œuvre comprend une planification particulière pour les aires TOD et les corridors de transport en commun structurant.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
ENVIRONNEMENT bâti AXE 2 : Transport - Les critères MADA touchent le soutien à une mobilité accrue des aînés par le biais de l'accessibilité aux différents modes de transport.					
<p>Déplacement : transport en commun répondant à des exigences plus importantes et adaptation du réseau d'autobus et de taxis aux besoins des aînés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Services d'accompagnement et de transport offerts à tous les aînés, y compris à ceux qui ne sont pas en perte d'autonomie; - Déplacement pour se rendre à des rendez-vous; - Développement de l'offre de réseaux de conducteurs bénévoles et de covoiturage. 	<p>Améliorer la connaissance de la STL par rapport aux besoins des aînés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des sondages; - Examiner les plaintes; - Resserrer les liens avec les associations de personnes âgées; - Assurer la présence de la STL lors d'événements susceptibles d'attirer des personnes âgées (ex: kiosques d'information). 	<p>STL, organismes communautaires, Ville de Laval, CISSS de Laval</p>	2015-2017	En continu	<p>Des sondages sont réalisés annuellement depuis 2013. Sur la base de l'identification des obstacles, une révision du processus de traitement des plaintes a lieu. Des représentants de la STL ont participé à plusieurs événements depuis 2014 et ont pu développer un réseautage avec les organismes aînés via la TRCAL, et en tant que membre du comité des partenaires MADA. Participation à 6 événements pour sensibiliser les chauffeurs, les superviseurs et les employés STL à adopter une attitude positive envers les personnes ayant des limitations fonctionnelles et formation aux employés. 164 autobus accessibles sur 309 (53 % de la flotte totale).</p>
	<p>Mettre en place un système de « crédit taxi ».</p>		<p>2017</p>	Ajusté	<p>Une coopérative a été mise en place. Un service de taxi collectif est offert dans les secteurs moins bien desservis par la STL (9 lignes + 3 à l'essai en 2017).</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Offre de transport adapté aux grands aînés (80 ans et plus); - Développement d'option autres que le transport automobile. 	<p>Élaborer un plan de développement du service s'adressant spécialement aux personnes âgées et aux résidences pour aînés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valider les tracés et les arrêts actuels des lignes desservant des résidences pour aînés; - Examiner la possibilité de desservir davantage de résidences pour aînés; - Évaluer l'horaire des opérations; - Évaluer la possibilité d'inclure les lignes s'adressant spécifiquement aux personnes âgées dans le service planifié . 		2014-2017	Réalisé	<p>Depuis 2015, la carte Opus est offerte gratuitement aux personnes de 65 ans et +. Le nombre de lignes en résidences a augmenté (7 en fonction). La STL a effectué une évaluation sur l'accessibilité des arrêts par un diagnostic terrain. 10 dalles adjacentes à un arrêt d'autobus ont été ajoutées pour permettre la giration des aides à mobilité motorisée. L'horaire du réseau STL est disponible jour et nuit grâce au système téléphonique automatisé Chronobus. Un exercice de révision s'est tenu quant au service offert pendant les heures hors pointe.</p>

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
Meilleure réponse aux besoins grandissants et de plus en plus diversifiés des personnes à mobilité réduite.	Poursuivre la mise en œuvre du Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun	CBML, CISSS de Laval, organismes communautaires, STL	2015	En cours	Le plan en révision a été amorcé en 2015.
	Développer l'outil d'accompagnement « STL Compagnon » pour les usagers présentant des besoins particuliers d'aide à l'utilisation du transport en commun ordinaire.		2015-2017	En cours	Une application mobile a été développée par la STL ayant pour but d'accroître l'autonomie des personnes. Une formation a été donnée au personnel du Centre contact clients.
	Ajouter de nouvelles lignes accessibles aux personnes en fauteuil roulant aux deux lignes qui sont actuellement en service.		2016-2017	En continu	La STL a ajouté 8 lignes accessibles, remplacé 83 aubettes et ajouté 107 nouvelles aubettes.
Transports accessibles : - Coût peu élevé; - Information disponible; - Accessibilité physique.	Analyser les options suivantes : taxis communautaires, minibus, circuits en tricycles et covoiturage.	STL, CBML, CISSS de Laval	2016-2017	En cours	La STL démontre une ouverture à recevoir les recommandations du comité des partenaires MADA pour développer ses lignes accessibles ainsi que différentes options pour les 10 prochaines années.
	Bonifier la section « Zone aînés » lors de la refonte du site Web et des autres moyens de communication.	STL	2014-2017	Réalisé	Une section Web « Les 3 étapes d'un déplacement » pour la planification d'un déplacement sur le réseau ordinaire accessible a été ajoutée. Un projet de réalisation d'images interactives sur l'utilisation du réseau ordinaire est disponible sur le site Web de la STL. Il y a eu augmentation de la taille de la police et du contraste des horaires à l'arrêt. Diffusion de capsule d'information dans les minibus pour l'amélioration du service du transport adapté. Création du « Guide de l'utilisateur, l'accessibilité du réseau régulier ». Système central de gestion de l'information permettant une réduction du temps d'attente.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
ENVIRONNEMENT bâti AXE 3 : Habitat - Les critères MADA concernent le domicile et les milieux de vie.					
Offre de milieux de vie diversifiée, accessible et sécuritaire : - En hébergement : logements sociaux; CHSLD; projets novateurs; milieux temporaires; - Au domicile : adaptation; projets novateurs.	Effectuer les démarches nécessaires afin que la Ville de Laval soit une ville mandataire de logements sociaux.	CRÉ, OMH, Ville de Laval : Urbanisme	2015-2017	Ajusté	Le plan de mise en œuvre du SADR prévoit la poursuite des démarches de négociation auprès de la Société de l'habitation du Québec afin d'obtenir un nombre d'unités résidentielles garanties annuellement.
	Réserver des terrains dédiés aux logements sociaux.			En continu	
	Adapter la réglementation municipale pour faciliter l'implantation de logements sociaux.		2017	Ajusté	Une politique d'habitation a été lancée au printemps 2017. Un plan d'action sera élaboré.
	Promouvoir l'offre en logements sociaux.		2015-2017	Ajusté	Ce point est conditionnel à ce que les trois éléments précédents se concrétisent.
	Poursuivre et consolider le Programme d'adaptation de domicile (PAD).	En continu		Une soixantaine de nouvelles demandes sont traitées annuellement, et le délai de traitement à Laval est considéré comme raisonnable.	
	Promouvoir les normes de construction municipales concernant la sécurité et le bien-être en hébergement des personnes.	Ville de Laval, SHQ, OMH	2015-2017	En continu	Un code du logement a été adopté en septembre 2017 (L-12519).
	Favoriser la mise sur pied de nouveaux programmes destinés aux personnes âgées (ex. : LAAA abandonné).	SHQ, Gouvernement du Québec, Ville de Laval, ACEF	2015-2017	Ajusté	Le programme est actuellement en réévaluation. Il est suspendu temporairement.
	Réaliser le projet recherche-action « Conditions d'accès et de maintien en logement des 55 ans et plus à Laval ».	ACEF, TRCAL, CATAL	2015	Réalisé	Un projet proposant des pistes de solutions aux problèmes d'accès ou de maintien en logement.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
ENVIRONNEMENT social AXE 4 : Participation sociale - Les critères MADA concernent la vie sociale et récréative ainsi que l'emploi.					
Offre élargie d'activités à proximité : - Adaptées; - Accessibles; - Intéressantes; - Variées; - Structurées; - Externes (encadrées).	Assurer des services de proximité variés dans tous les secteurs de la ville (BML).	CISSS de Laval, organismes communautaires, TRCAL, Ville de Laval : SCLSDS	2015-2017	En continu	La Ville de Laval a effectué un portrait de l'offre en loisirs afin de se doter d'un plan directeur.
	Effectuer l'inventaire de l'offre d'activités.		2014 - 2015	Réalisé	Un inventaire a été réalisé en 2015.
	Promouvoir les activités offertes.		2017	En continu	La promotion des activités offertes se fait grâce à la plate-forme Web de la Ville de Laval et au réseau de chacun des partenaires du comité MADA.
	Promouvoir l'offre de services en promotion et en prévention grâce à la signature d'ententes avec les partenaires concernés.		2015-2017	En continu	Le programme Santé EntourÂGE se déploie dans plusieurs milieux de vie et organismes communautaires pour aînés. De plus, des ententes de soutien ont été établies avec l'OMH et la FOH3L pour favoriser le déploiement du programme du CISSS de Laval.
	Promouvoir la démarche MADA.		2014-2017	En continu	Des séances de formation et d'information ont eu lieu pour les employés municipaux du SCLSDS. Un rendez-vous MADA (bilan et réseautage) a lieu chaque année.
	Mettre en place de l'animation près des nouveaux appareils d'exercice extérieurs.		2016	Réalisé	L'animation des appareils a été prise en charge dans les parcs où des installations étaient prévues.
	Créer un guichet centralisé et unique pour les activités offertes.		2017	Ajusté	Ligne 211- Services sociocommunautaire a été déployée. Les organismes ont été invités à centraliser leurs activités sur le portail Web de la ville de Laval.
Poursuite des activités professionnelles (report de la retraite, allongement de la préretraite).	Promouvoir, auprès des entreprises, les ressources humaines disponibles à la poursuite d'activités professionnelles.	CCIL, commissions scolaires, Emploi-Québec, organismes communautaires,	2015	En continu	Réalisation du projet «Réseau Continuum» de l'Association Midi-Quarante qui visait l'accompagnement des aînés qui désirent faire un retour en emploi.
	Créer un guichet centralisé et unique pour les emplois offerts.	Ville de Laval	2016-2017	En cours	Site Laval Qualifié.com de l'Association Midi-Quarante

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
ENVIRONNEMENT social AXE 5 : Respect et inclusion sociale - Les critères MADA concernent la reconnaissance de la contribution sociale, la défense des droits des aînés et les activités intergénérationnelles.					
Prévention des abus. Continuum de services.	Utiliser divers moyens de sensibilisation (séance d'information, dépliants, etc.)	CLAVA DIRA police urgence sociale; CSSS Laval Organismes communautaires	2015-2017	En continu	Plusieurs projets ont été financés par le programme Québec ami des aînés, notamment des séances de formation pour des intervenants. Une marche pour la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées a eu lieu en 2017.
	Assurer la formation des intervenants institutionnels et communautaires.		2014-2017	Réalisé	Il ya eu tenue de formations pour 96 intervenants des services généraux et 352 intervenants SAPA. Un nouveau cycle de formation a été mis en place pour la mise à jour de 89 intervenants psychosociaux SAPA répartis dans 9 groupes . Il y a eu tenue de formations pour 600 agents et enquêteurs (17 groupes) concernant la maltraitance et l'intervention auprès des personnes âgées vulnérables.
	Prévenir les abus grâce au projet « Vigie Maltraitance ».		2015 - 2016	Réalisé	Vingt-deux séances de formation ont été offertes et 229, personnes formées (195F/34H).
	Prévenir les abus en sensibilisant les institutions financières.		2016-2017	En cours	Rencontre avec le Mouvement Desjardins.
	Prévenir les abus en sensibilisant les milieux anglophones et allophones.		2016	Réalisé	Six rencontres ont lieu (200 participants). Des outils promotionnels ont été traduits dans diverses langues (grec, anglais, italien, mandarin).

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
Valorisation de la contribution : - Au travail; - Dans l'action bénévole; - Dans la communauté.	Établir des occasions de mentorat.	Commissions scolaires, Emploi-Québec, organismes communautaires, Ville de Laval : VCC	2017	Ajusté	Tenue de plusieurs occasions de mentorat, notamment le colloque intergénérationnel, les réseaux aînés dans certains territoires et la création du réseau M.
	Mettre sur pied des activités de reconnaissance (bâtisseurs).		2017	Ajusté	Il y a absence de leadership du milieu entrepreneurial et aucun représentant identifié pour interagir avec le comité des partenaires MADA.
	Partager les bonnes pratiques.		2015-2017	En continu	Les bonnes pratiques sont partagées à plusieurs occasions notamment lorsque l'on souligne les bons coups des partenaires MADA lors des rendez-vous annuels ainsi que lors des rencontres de comités de partenaires et à l'intérieur des réseaux aînés locaux.
	Donner de la reconnaissance.	Ville de Laval : SCLSDS	2014	Réalisé	La reconnaissance du bénévolat chez les aînés est soulignée chaque année lors du Gala des Prix Hestia-Hommage aux bénévoles et également au sein même des organismes.
	Augmenter la promotion des événements.	Ville de Laval : Communications, SCLSDS, TRCAL	2014	Réalisé	Chaque année, la programmation de la Semaine lavalloise des aînés est évaluée en collaboration avec le service des communications de Ville de Laval et bonifiée par les organismes du milieu.
	Proposer des activités de quartier et de petits regroupements et des activités conjointes (la communauté dans les résidences pour personnes âgées et vice versa) pour augmenter le sentiment de reconnaissance et l'engagement des aînés.	Ville de Laval : BML	2014-2017	En continu	Organisation de réseaux aînés sur le territoire lavallois pour les organismes locaux. La Division des Arts et culture de Ville Laval a développé un programme de médiation culturelle spécifiquement pour les aînés : 6 éditions du Rendez-vous créatif, 3 expositions à la salle Alfred-Pellan, 3 ateliers de création et 4 spectacles.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
ENVIRONNEMENT social AXE 6 : Engagement social et citoyen - Les critères MADA concernent le bénévolat, la vie associative et la démocratie.					
<p>Occasions d'engagement social (idéalement de proximité) notamment pour briser l'isolement par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le mentorat; - Le bénévolat; - Les pratiques intergénérationnelles et le bénévolat; - La participation citoyenne. 	<p>Assurer une gestion responsable des bénévoles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promotion de l'offre; - Remboursement des frais de déplacement; - Recrutement ciblé; - Prise en compte de la proximité; - Respect des champs d'intérêt; - Respect des personnes; - Accompagnement des organismes; - Accueil et accompagnement des bénévoles. 	<p>CBML, CCIL, CISSS de Laval, entreprises, organismes communautaires, gouvernements, TRCAL, Ville de Laval : BML, commissions scolaires, forum jeunesse, résidences privées, ordres professionnels</p>	2015 - 2017	En continu	<p>Une formation a été mise en place dans le cadre de la Journée des bénévoles en novembre. Deux éditions du Salon du bénévolat et du Salon des proches aidants ont eu lieu.</p>
	<p>Poursuivre les activités d'hommage aux bénévoles et aux organismes (ville, province, pays).</p>		2015-2017	En continu	<p>Participation au Colloque intergénérationnel lors de la Semaine L'amitié n'a pas d'âge. Prix Hommage Aînés du Ministère de la famille (TRCAL)</p>
	<p>Faire réaliser une étude sur le bénévolat pour et par les aînés</p>		2014	Réalisé	<p>Étude réalisée auprès de l'ensemble des bénévoles sur le territoire. Cela a permis d'actualiser les méthodes de recrutement et d'adapter les façons de faire en matière d'offre et de promotion.</p>
	<p>Assurer le transfert des connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mentorat par emplois occupés; - Aide aux devoirs; - Activités en milieu scolaire. 		2015-2017	En cours	<p>La Maison des Grands-Parents de Laval a développé le Projet bibliothèque humaine et a aussi démarré un comité intergénérationnel suite à la première édition du projet « Cohabitation intergénérationnelle Appartenance ».</p> <p>Le programme de médiation culturelle du bureau des Arts et culture de Ville de Laval a tenu deux ateliers de création intergénérationnelle suivis d'un spectacle offert par la Maison des arts de Laval.</p>

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
ENVIRONNEMENT social AXE 7 : Communication et information - Les critères MADA concernent l'accès à l'information.					
Accès à une information centralisée, complète, à jour, pertinente et utile concernant : - Les services d'aide; - Les formes d'engagement possibles; - Les activités de loisirs; - L'offre de transport.	Offrir un soutien aux bottins d'information existants.	Commissions scolaires, CISSS de Laval, organismes communautaires, Ville de Laval : VCC, Communications	2015 - 2016	Réalisé	Le bottin de DIRA-Laval et la réalisation du projet « Accès centralisé de l'information pour les aînés » par la TRCAL a vu le jour.
	Mettre en place différents modes de diffusion : appels automatisés, messages textes, panneaux interactifs, ligne téléphonique et site Web centralisés (211), etc.		2016	Réalisé	En octobre 2016 a été lancée la ligne 211-Services sociocommunautaire.
	Créer un réseau entre les organismes.		2016	À venir	Le réseau sera créé par le biais du comité des partenaires MADA, des concertations régionales de la TRCAL et des rendez-vous annuels MADA.
Possibilité d'obtenir de l'information par différents modes de communication : - Téléphone; - Internet; - Journaux; - Etc.	Élargir le mandat des grandes corporations lavalloises dans la diffusion de l'information aux citoyens.		2016	Réalisé	Cette action a été réalisée dans le cadre du projet « Accès centralisé de l'information pour les aînés » de la TRCAL.
	Offrir un champ « Aînés » dans le portail municipal.		2014	Réalisé	Le champ a été ajouté. Il est bonifié annuellement.
	Ajouter une section ou une chronique « Aînés » au <i>Vivre à Laval</i> .		2014	Réalisé	Un espace est réservé pour les sujets MADA dans chaque parution.
Diffusion de l'information mieux développée, adaptée et consolidée.	Améliorer l'accessibilité à l'information (311). Grossir les caractères des publications. Utiliser d'autres moyens de communication. Viser les enfants des personnes âgées.			2015-2017	En continu

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
ENVIRONNEMENT social AXE 8 : Soutien communautaire et services de santé - Les critères MADA touchent à l'offre de services de soutien à domicile et de services communautaires et de santé accessibles.					
Offre de service accrue et adaptée pour répondre aux besoins des aînés sur l'ensemble du territoire lavallois. - Facilitation de l'accès : aux services médicaux et sociaux de première ligne (médecins de famille, professionnels de la santé); aux lits de courte durée en milieu hospitalier et à l'équipe de gériatrie et de psychogériatrie (Programme régional ambulatoire gériatrique) tant à domicile qu'en CH.	Mettre en place le GACO (Guichet d'accès pour la clientèle orpheline).	CISSS de Laval, GMF	2014	Réalisé	Le GACO est accessible sur le portail santé mieux-être ainsi que par l'intermédiaire du CLSC de Sainte-Rose pour Laval.
	Mettre en place un guichet universel/guichet SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées).	CISSS de Laval	2014	Réalisé	Le guichet permet de répondre aux demandes dans de meilleurs délais.
	Optimiser le continuum de services pour les clientèles vulnérables. Participer au continuum de soins et à son développement.	DRMG, GMF, Info-Santé	2015 - 2016	En cours	Un comité s'est formé s'assurant du continuum de service pour le volet « Intervention »: membre du CLAVA, CISSS, DIRA-Laval et d'Urgences sociales.
	Établir de nouvelles stratégies pour assurer la prise en charge et le soutien de la clientèle vulnérable.	CISSS de Laval	2015 - 2016	Réalisé	Repérage de la clientèle dans divers milieux mis en place.
	Implanter un guide de référence à l'intention des professionnels en soins infirmiers afin de faciliter les prises de contact avec les services du réseau.		2015	Réalisé	Le guide de référence a été déployé.
	Implanter une nouvelle unité transitoire de récupération fonctionnelle incluant 25 lits supplémentaires.	CISSS de Laval	2017	Réalisé	Une unité transitoire de 25 lits supplémentaires a été mise en place.
Diminution des délais d'attente pour accéder aux services de soutien à domicile et aux centres de jour.	Améliorer les liens entre le SAD et les médecins pour faciliter la prise en charge par un médecin de la clientèle vulnérable.	CISSS de Laval, DRMG	2015 - 2016	En continu	Nous remarquons une diminution de la clientèle en attente d'un médecin de famille suite aux liens qui se sont développés depuis 2014.
	Établir de nouvelles stratégies pour assurer la prise en charge et le soutien de la clientèle vulnérable.	CISSS de Laval	2015 - 2016	Réalisé	Le repérage de la clientèle dans divers milieux mis en place.
	Augmenter l'intensité des services au soutien à domicile.	CISSS de Laval	2015 - 2016	Réalisé	Le nombre d'heures de service pour la clientèle en perte d'autonomie modérée et grave a été augmenté.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
Repérage efficace des clientèles vulnérables et direction vers les ressources appropriées pour les personnes: - Atteintes de maladies dégénératives ou mentales; - Susceptibles de vivre de l'insécurité alimentaire; - Susceptibles de bénéficier de programmes en promotion-prévention : - Deuil et épreuves; - Maltraitance; - Isolement; - Autres.	Repérer la clientèle à risque de perte d'autonomie dans toutes les habitations.	CISSS de Laval, OMH, organismes communautaires; Ville de Laval	2015-2017	En cours	Les objectifs sont : faire des ententes avec des résidences privées, distribuer la grille de dépistage PRISMA, faire l'analyse de la grille et évaluer les résidants repérés.
	Repérer la clientèle à risque de perte d'autonomie ayant fréquentée l'urgence de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé.		2016	En cours	Une grille de dépistage normalisée a été réalisée : appels et visites à domicile au besoin; systématiquement à la salle d'urgence.
	Offrir la formation maltraitance à tous les intervenants du programme de soutien à la personne âgée.		2014-2017	Réalisé	Une formation pour les gestionnaires a eu lieu sur les meilleures pratiques et mécanismes d'encadrement, de prévention, de repérage et d'intervention. Il y a eu une réappropriation du « Guide d'autoévaluation des mécanismes et procédures pour contrer la maltraitance en milieu d'hébergement pour aînés ». Un aide-mémoire à la détection, adapté du projet « Intervention policière auprès des aînés maltraités » (IPAM) a été remis aux 600 agents et enquêteurs formés concernant la maltraitance et l'intervention auprès des personnes âgées vulnérables.

Principaux besoins	Moyens	Partenaires	Échéancier de réalisation		Progression
			Années	État	
	Évaluer les possibilités d'une collaboration avec les organismes communautaires en vue de l'implantation d'un centre de jour ambulancier en résidences pour personnes âgées et en chambres et pensions.		2016-2017	Réalisé	Deux ententes ont été signées avec des organismes communautaires. Le projet a démarré en 2017.
	Mettre en place des personnes-ressources dédiées aux personnes fragilisées résidant dans des tours d'habitation ou des logements sociaux.		2017	En continu	Un poste d'intervenant de milieu dans les HLM a été consolidé. Plusieurs projets ont été mis en place pour contrer l'intimidation et l'isolement.
	Assurer une présence significative des bénévoles dans les ressources intermédiaires et les résidences du regroupement lavallois des chambres et pensions afin de briser l'isolement des usagers des ressources d'hébergement ainsi que celle des aînés autonomes et bénévoles.			En cours	Il y a un enjeu de recrutement et de rétention des bénévoles. Le programme Santé EntourÂGE se déploie présentement dans 7 milieux de vie, dont 3 HLM et 3 OSBL d'habitation.
	Réviser l'offre de service en promotion-prévention du regroupement clientèle SAPA (Plan d'action 2013-2016).	CISSS de Laval, organismes aînés, TRCAL	2016	En cours	Le Salon des kiosques des organismes communautaires est offert aux intervenants du CISSS de Laval depuis 2014. Une Journée porte ouverte sur les organismes s'adressant aux intervenants et aux citoyens a été ajoutée en 2017, dans le cadre de la Semaine Lavalloise des aînés.
Aide aux activités domestiques : - Tâches ménagères quotidiennes; - Préparation de repas; - Soins personnels; - Déplacements dans la maison. Services de soutien léger dans les logements sociaux.	Participer à l'analyse des besoins d'aide aux activités domestiques.	OMH, CISSS de Laval, Ville de Laval, CBML, TRCAL	2015 - 2016	Réalisé	C'est suite à une réflexion entre les partenaires que le projet «Menus travaux» a été réalisé.