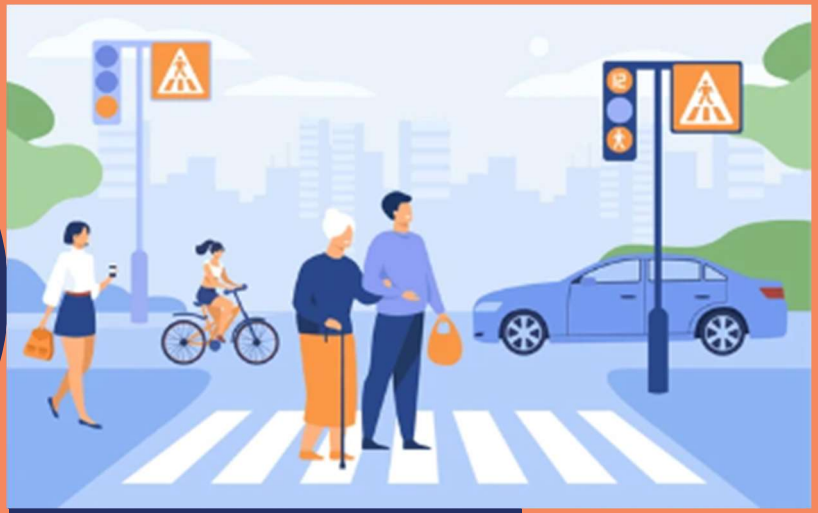
4 avril 2025

Avis et recommandations sur le sentiment de sécurité des personnes aînées dans le réseau de transport de Laval

Laval transporte ses aînées et aînés en sécurité



ccpal

Comité consultatif
des personnes aînées
de Laval

LAVAL

Rédaction, en collaboration :

Amélie-Myriam Plante, Anthropole
Camille Garnier, Anthropole
Joël Wheeler-Noiseux, Anthropole
Marie-Pier Kouassi, Ville de Laval

Comité consultatif des personnes aînées de Laval - CCPAL *(en date de décembre 2024)*
Evelyne Garceau
Bernard Millette
Roula Yammine
Monique Bernatchez
Hélène Lortie
André Lemieux

Supervision
Pierre-Constantin Charles, responsable aux comités consultatifs – Ville de Laval
Marie-Pier Kouassi, conseillère professionnelle aux comités consultatifs – Ville de Laval
Auxane Celen, stagiaire aux comités consultatifs – Ville de Laval

Soutien administratif
Gaëlle Delamare

Remerciements

Tous les Lavalloises et Lavallois qui se sont prêtés aux exercices consultatifs.

Les partenaires et organismes qui ont relayé les invitations aux activités participatives et qui se sont mobilisés pour la diffusion.

La Société de transport de Laval.

Table des matières

Table des matières 3

Tableaux et figures 5

Sigles et acronymes 6

Sommaire exécutif 7

La démarche 7
Concepts et définitions 8
Principaux constats 8
Les recommandations 9

Mot du comité 12

Le Comité consultatif des personnes aînées de la Ville de Laval 13

Historique et rôle des comités consultatifs citoyens à Laval 13
Le mandat du CCPAL 13

Anthropole 15

Introduction 16

1 Présentation de la démarche 18

1.1 Objectifs 18
1.2 Approche 19
1.3 Étapes 19
1.4 Méthodologie 20
1.4.1 Revue de littérature 20
1.4.2 Élaboration des recommandations 24

2. Concepts et définitions 25

2.1 Personnes aînées 25
2.2 Déplacement 25
2.3 Réseau de transport 27
2.4 Sécurité réelle et sentiment de sécurité 27

3. Principaux constats 29

3.1 Revue de littérature 29

3.1.1 Facteurs pouvant impacter le sentiment de sécurité 29
3.1.2 Pistes de solution 32
3.2 État de situation en territoire lavallois 36
3.2.1 Le transport collectif à Laval 36
3.2.2 Quelques mesures existantes recensées 37
3.2.3 Activités participatives citoyennes 38

4. Recommandations 47

4.1 - Accessibilité du réseau de transport en lien avec les infrastructures 48
4.2 Éducation et sensibilisation 50
4.3 - Information et collecte des données 51
4.4 - Mesures spécifiques pour adapter les services 53

5. Conclusion 54

6. Références 55

Annexe 1 Déroulement et grilles de questions pour les groupes de discussion 58

Annexe 2 Critères d'élaboration des trajets pour la marche exploratoire 61

Annexe 3 Synthèse des facteurs pouvant avoir un impact sur le sentiment de sécurité des personnes aînées associé à l'utilisation du transport collectif 62

Annexe 4 Initiatives inspirantes 63

Annexe 5 Recommandations détaillées 66

Figures et tableaux

Figure 1 - Trajet de la marche exploratoire..... 23
Figure 2 - Déplacement type impliquant l'utilisation du transport collectif (sans métro) 26
Figure 3 - Déplacement type impliquant l'utilisation du transport collectif (incluant le métro)..... 26
Figure 4 - Déplacement en voiture (considérant le stationnement)..... 26
Figure 5 - Type de risques 28
Figure 6 - Le sentiment d'efficacité personnelle et le sentiment d'insécurité : continuum..... 32

Tableau 1 - Facteurs environnementaux 30
Tableau 2 - Facteurs individuels..... 31
Tableau 3 - Pistes de solution et facteurs individuels et environnementaux 33
Tableau 4 - Analyse des perceptions des participantes et participants 41
Tableau 5 - Perception des participantes et participants du groupe d'usagères et usagers..... 42
Tableau 6 - Perception des participantes et participants du groupe d'usagères et usagers, regroupés par risques (critères), et citations**Erreur ! Signet non défini.**..... 43

Sigles et acronymes

ALTA	Association lavalloise pour le transport adapté
AQDR	Association québécoise de défense des droits des retraités
ARTM	ARTM - Autorité régionale de transport métropolitain
CATAL	Comité d'animation du 3e âge de Laval
CCPAL	Comité consultatif des personnes aînées de Laval
CRE	Conseil régional de l'environnement
INRS	Institut national de recherche scientifique
MADA	Municipalités (& Villes) Amies des Aînées et aînés
MRC	Municipalité régionale de comté
OMH	Office municipal d'habitation
REM	Réseau express métropolitain
STL	Société de transport de Laval
TA	Transport adapté
TCAIM	Table de concertation des aînés de l'île de Montréal
TC	Transport en commun
TRCAL	Table régionale de concertation des aînés de Laval

Sommaire exécutif

La démarche

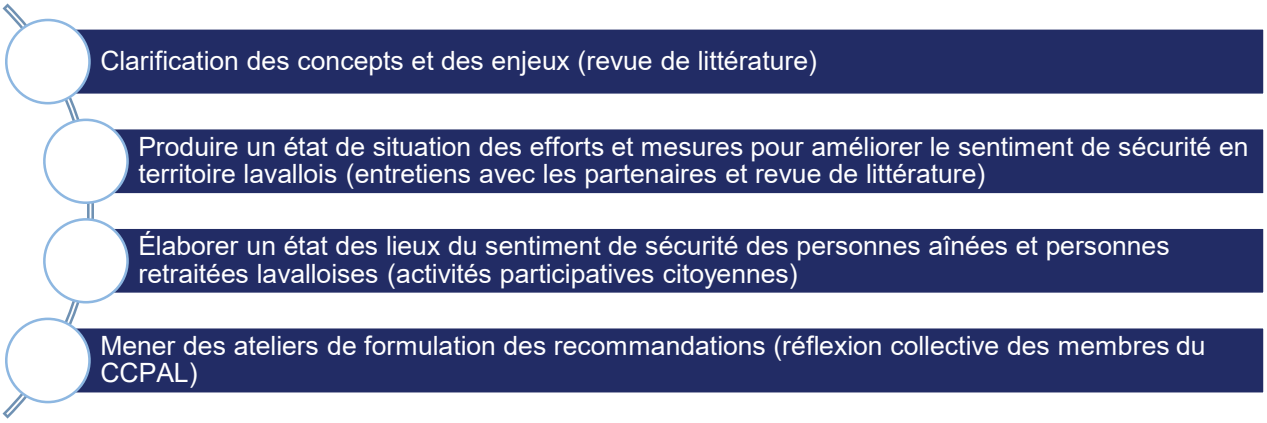
En 2022, le Comité exécutif mandatait le Comité consultatif des personnes aînées (ci-après le CCPAL) afin de produire un avis **sur le sentiment de sécurité qu'éprouvent les Lavalloises et Lavallois de plus de 65 ans lorsqu'ils utilisent les services de transport**.

Accompagnés par l'équipe de la Firme Anthropole, les membres du CCPAL ont réalisé leur première démarche de réflexion dont les résultats sont présentés dans cet avis. Cette démarche, débutant à l'automne 2023, a duré presque un an et demi. Elle a été accomplie dans le plaisir et dans la bonne humeur tout en faisant des apprentissages. Les membres ont notamment constaté que les enjeux touchant au sentiment de sécurité des personnes aînées dans les transports sont particulièrement importants dans un contexte où le vieillissement est un fait social qu'il est désormais impossible d'ignorer.

Le principal objectif de la démarche était de proposer des recommandations permettant :

- D'améliorer le sentiment de sécurité des personnes aînées qui utilisent actuellement le service;
- Faire en sorte que les enjeux de sécurité ne compromettent pas le premier déplacement en transport en commun pour les nouveaux usagers et usagères;
- S'assurer que l'actuel usager ou usagère du transport en commun puisse le faire le plus longtemps possible.

La démarche a été réalisée en quatre étapes :



Une approche participative a été utilisée, impliquant à chacune des étapes les membres du CCPAL. La revue de littérature réalisée a permis de bien circonscrire théoriquement le champ de la recherche et de situer les réflexions sur un socle scientifique. Un état de situation en territoire lavallois a été produit, comprenant une recension des efforts, des mesures existantes et des perspectives citoyennes. Les perspectives citoyennes ont été documentées à partir de trois activités consultatives avec des Lavalloises et des Lavallois. Deux groupes de discussion (un composé d'usagères et d'usagers du transport en commun et l'autre par des non-usagères et non-usagers) et un trajet exploratoire (une marche commentée avec des stations d'arrêt planifiées, impliquant l'utilisation du transport en commun) ont été organisés.

Concepts et définitions

Il convient de noter que, dans le cadre de cet avis, le terme « personnes aînées » est associé aux personnes de 65 ans et plus. Le terme « réseau de transport » fait référence au transport collectif (autobus, métro et transport adapté) et nécessite impérativement l'utilisation du réseau piétonnier. Le sentiment de sécurité est défini comme « une crainte ou une anxiété diffuse découlant d'un mélange complexe entre des facteurs personnels et environnementaux » (INSPQ, 2021). La notion de risque est centrale lorsqu'on aborde le sentiment de sécurité. **En matière d'utilisation des transports collectifs par les personnes aînées, les dix principales catégories de risque recensées sont les suivantes : collision avec un véhicule, chute dans un véhicule en mouvement, se perdre, chute dans l'espace piéton, attente à l'arrêt d'autobus, complexité du transport collectif, actes malveillants, longue distance de marche, manque de soutien et contracter un virus.**

Principaux constats

Douze constats généraux ont été tirés de la revue de littérature :

1) Le plus grand **risque réel** associé à l'utilisation du transport collectif est lié à la portion du déplacement réalisé sur le **réseau piétonnier (ce qui inclut l'arrêt de transport en commun)**.
2) Les **personnes aînées sont plus à risque** d'être percutées par un véhicule lorsqu'elles marchent sur la voie publique et ce dû à la dégradation de leurs capacités **physiques**, **intellectuelles** et **sensorielles**.
3) Les personnes aînées éprouvent généralement un sentiment de sécurité plus faible dû au déclin naturel des capacités physiques, intellectuelles et sensorielles qui s'observent en vieillissant.
4) Il y a un consensus clair dans la littérature : le sentiment de sécurité est influencé à la fois par des facteurs individuels et des facteurs environnementaux.
5) **L'aménagement des intersections** peut grandement impacter la sécurité réelle des usagères et usagers et leur **sentiment de sécurité**.
6) L'absence de **place assise**, la présence d'**escaliers** et le nombre élevé de **correspondances** ressortent comme des éléments de l'environnement bâti du transport collectif pouvant impacter négativement le sentiment de sécurité.
7) La **cohabitation** avec les autres **usagères et usagers du réseau piétonnier** peut affecter le sentiment de sécurité et cela est plus marqué chez les personnes aînées.
8) **L'accumulation de neige** et la présence de **surfaces glacées** diminuent le sentiment de sécurité des personnes aînées dans le réseau piéton, aux arrêts d'autobus et aux entrées des stations de métro.
9) Les **déplacements qui ont lieu le soir** et dans des **zones jugées à risque** augmentent le **sentiment d'insécurité,** et ce principalement chez les personnes aînées.
10) La fréquence de passage des autobus ainsi que les comportements des chauffeuses et chauffeurs peuvent impacter le sentiment de sécurité des usagères et usagers.
11) Le risque réel de chute dans l'environnement piéton est plus élevé chez les personnes aînées et durant l'hiver.
12) Peu de recherches concernent les chutes et le risque de chutes dans le transport collectif. On peut supposer que le risque est plus grand pour les **personnes debout** dans les **véhicules en mouvement**.

Les activités de consultation citoyennes révèlent que les personnes aînées lavalloises :

- Envisagent l'utilisation du transport en commun pour faciliter leurs déplacements de Laval à Montréal et, dans une moindre mesure, pour leurs déplacements à l'intérieur de la Ville de Laval.
- La tranquillité d'esprit (se faire conduire et ne pas avoir à se soucier de naviguer dans la ville ou de conduire sur les autoroutes) est perçue comme un incitatif à utiliser le transport en commun.
- Le covoiturage informel, ou les services alternatifs formalisés (tels qu'Uber) sont considérés comme une alternative à l'utilisation de l'automobile, parfois plus intéressante ou pratique que les transports en commun.

Les activités de consultation citoyenne ont aussi mis en lumière que toutes les catégories de risque mentionnées en prémisse, sauf la crainte de contracter un virus, affectent les personnes aînées lavalloises usagères du transport en commun. Les non-usagères et non-usagers ne ressentent pas, dans leurs déplacements, de risques liés à la crainte de se perdre (dans les transports en commun) ni les inconforts découlant des longues distances de marche.

Les usagères et usagers soulignent que les éléments suivants permettent de façonner une expérience positive dans les transports collectifs :

- Courtoisie et démonstrations de respect de la part des autres usagères et usagers;
- Perception du transport collectif comme une alternative économique intéressante par rapport à l'automobile (pas de dépenses additionnelles en essence, en assurance, coûts liés au stationnement, etc.);
- Tranquillité d'esprit;

Les participantes et participants à la marche exploratoire (usagers, usagères et non-usagers et non-usagères des transports en commun) mentionnent quelques facteurs favorisant une expérience positive des modes de transport alternatifs à l'automobile (incluant la marche et le vélo) :

- Présence de pistes cyclables;
- Présence et largeur adéquate des trottoirs;
- Lieu d'habitation à proximité d'une station de métro;
- Accessibilité des autobus et des infrastructures liées au transport en commun pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite;
- Gratuité du transport en commun permettant de favoriser l'accessibilité des services pour les personnes en situation économique précaire.

En somme, la complexité et la diversité des expériences des usagères et usagers et des non-usagères et non-usagers révèlent que les solutions à préconiser afin de renforcer le sentiment de sécurité des personnes aînées dans le transport collectif ne doivent pas être des solutions univoques. En effet, les besoins et les préférences des personnes aînées sont variés en matière de transport.

Les 10 recommandations retenues par le CCPAL

L'analyse des résultats a amené le CCPAL à proposer au Comité exécutif dix recommandations. À caractère structurant, ces recommandations sont présentées à l'aune de quatre rubriques, soit **l'accessibilité du réseau de transport, l'éducation et la sensibilisation, la collecte de données ainsi que les mesures spécifiques visant à adapter les services.**

Accessibilité du réseau de transport en lien avec les infrastructures

R1 Prévoir, lors de réfections ou d'aménagement de nouvelles rues résidentielles, un trottoir qui respecte minimalement les caractéristiques suivantes :

- Revêtement lisse et en bon état;
- Abaissements aux intersections;
- Entrée charretière qui accommode les piétonnes et piétons (et non l'automobiliste);
- Largeur suffisante pour que 2 personnes utilisant une aide à mobilité motorisée puissent se croiser;
- Éclairage adéquat à l'échelle piétonne;
- Entretien exemplaire par élimination de tous obstacles (déchets, pancartes de travaux routiers, végétation incontrôlée, etc.).

R2 Que les espaces piétonniers soient déneigés et déglacés adéquatement et en priorité sur l'entièreté de la chaine de déplacement (incluant les lieux d'embarquement et de débarquement des transports en commun) ainsi qu'aux lieux de destination hautement fréquentés par les personnes aînées.

R3 Rendre la pratique du transport actif plus sécuritaire et agréable grâce à des infrastructures et aménagements physiques suivants:

- Des trottoirs « amis » des piétonnes et piétons, qui restent en tout temps droit, sans pente d'écoulement qui nuit à la marche (soit : unis, sans fracture, avec entrées charretières adaptées pour les piétonnes et piétons (non pour les autos);
- Du mobilier urbain divers. Par exemple des bancs sont des éléments essentiels pour les personnes aînées qui, à mesure qu'elles gagnent en âge, perdent en capacité physique. Leur répartition doit être à intervalle régulier et plus important lorsque le dénivelé est élevé (ex. recommandation aux 100 mètres);
- De la végétation pour rendre l'environnement plus beau (dont des arbres avec des fleurs et/ou fruitiers) ou qui permet de mitiger les bouleversements climatiques (ex. : choisir de mettre un banc sous un arbre pour permettre l'ombrage);
- De l'éclairage à l'échelle du piéton;
- Des éléments artistiques (ex. : murale);
- Des toilettes publiques en pourtour des lieux de marche des aînées et aînés (ex. : parcs, le long d'une piste multifonctionnelle) ou par la mise en place de partenariats avec les entreprises privées pour qu'elles rendent disponibles leurs toilettes sans achat (ex. « Commerce ami des aînées et aînés »).

R4 Mettre tout en œuvre pour que les nouvelles technologies colligent, rassemblent et qu'elles soient mises à jour pour s'assurer de l'accessibilité aux infrastructures de transports pour tous les usagers et usagères.

R5 Bonification du réseau de transport

- Prioriser la densification douce des secteurs résidentiels et une meilleure répartition des usagères et usagers potentiels sur le territoire, en favorisant les lignes directes à celles ponctuées d'arrêts fréquents (run de lait) qui cherchent à desservir le plus de Lavalloises et Lavallois possibles en garantissant un service répondant aux besoins de plus de gens possibles.

- Effectuer une refonte du réseau de desserte de la STL et de revoir la distribution des services pour revoir une desserte pour les Lavalloises et Lavallois vers leurs destinations au quotidien et non seulement pour desservir ceux allant travailler à Montréal.

Éducation et sensibilisation

R6 Mettre en place un programme de formation ou d'initiation pour l'accompagnement des citoyennes et citoyens qui voudraient utiliser les transports en commun pour devenir de nouveaux usagères et usagers lors de leurs premiers déplacements en transport collectif et particulièrement les personnes aînées.

R7 Formation des employés et employées du transport collectif pour répondre aux besoins des personnes aînées

- Poursuivre les efforts de formation du personnel sur les besoins spécifiques des personnes aînées en matière de sécurité tout en déployant des fonds qui y sont dédiés.
- Créer un programme de sensibilisation à propos de la sécurité des personnes aînées destiné aux usagères et usagers du transport collectif

Information et collecte des données

R8 Collecte de données

- D'envisager la mise en place d'une collecte de données détaillée sur les collisions et incidents impliquant des piétonnes et piétons et ceux impliquant des usagères et usagers du transport collectif et d'en faire l'analyse en vue de se doter d'une politique municipale Vision Zéro[1], collision ou blessés graves ou d'un Système sûr;
- De faire une étude approfondie de la sécurité aux intersections en ayant en main une grille d'analyse spécifique aux besoins des personnes aînées.

R9 Réaliser une campagne de communication s'adressant aux personnes aînées et au grand public en général sur la perception de sécurité dans les espaces publics.

Mesures spécifiques pour adapter les services

R10 Adaptation des services aux besoins des personnes aînées

- De sensibiliser les chauffeuses et les chauffeurs aux besoins spécifiques des personnes aînées comme attendre qu'elles soient assises avant le démarrage du bus;
- D'instaurer une carte OPUS destinée aux personnes aînées ayant des besoins particuliers avec une couleur distincte pour la validation;
- De sensibiliser les usagères et usagers des transports en commun à céder une place assise aux personnes qui souhaitent visuellement être identifiées en développant et en rendant disponible un étui de carte OPUS permettant de reconnaître plus facilement les usagères et usagers avec besoins particuliers.

[1] Découvrir l'approche Vision Zéro, Piétons Québec : Découvrir l'approche vision zéro décès et blessés graves | Piétons Québec

Mot du comité

Le Comité consultatif des personnes aînées de Laval (CCPAL) dépose son premier avis depuis sa constitution. Cet exercice confirme son rôle et sa pertinence à l'instar des autres instances consultatives de la Ville qui sont la voix des citoyennes et des citoyens de Laval sur divers enjeux.

Cet exercice exigeant en termes de temps et de réflexion a duré plus d'un an. Il a demandé une implication importante des membres du comité, et ce, dans un contexte d'apprentissages et de disponibilité restreinte. En effet, pour diverses raisons, le comité a connu un roulement au sein de ses membres impactant ainsi la réalisation continue des travaux de réflexion, qui ont été suspendus à plus d'une occasion.

Somme toute, avec l'appui de la firme Anthropole et des responsables de la direction générale, le comité est fier du travail accompli en déposant cet avis, résultant d'une réflexion ayant permis d'approfondir la thématique et de soumettre 10 recommandations au comité exécutif.

Le Comité consultatif des personnes aînées de la Ville de Laval

Historique et rôle des comités consultatifs citoyens à Laval

C'est dans un esprit de virage démocratique que le Conseil municipal a mis en place trois comités consultatifs citoyens en 2019 : le Conseil des Lavalloises, le Comité consultatif jeunesse et le Comité consultatif sur les relations interculturelles. En 2021, l'importance des enjeux liés au vieillissement de la population devient manifeste. Un quatrième comité consultatif citoyen, le Comité consultatif personnes aînées de Laval (ci-après CCPAL), est donc créé avec pour rôle de porter la voix, les intérêts, les besoins et les préoccupations des personnes aînées.

La mise en place des comités consultatifs citoyens s'inscrit dans une volonté affirmée de l'administration d'avoir des services municipaux mieux adaptés et en adéquation avec les besoins des Lavalloises et des Lavallois, dans toute leur diversité. Grâce aux travaux du CCPAL, la Ville souhaite être au diapason avec son environnement sociodémographique où le vieillissement de la population représente un enjeu majeur, conformément à la tendance qui prévaut à travers le Québec.

En ce sens, le CCPAL évolue dans un contexte où la participation citoyenne, dans le monde municipal en général, est reconnue comme une stratégie fondamentale pour concrétiser son caractère de service public de proximité. La Ville de Laval y souscrit pleinement et l'affirme dans ses différentes orientations stratégiques inspirées par sa Vision stratégique Laval 2035, *Urbaine de nature*, par sa Politique-cadre en matière de gouvernance de la Ville de Laval, ainsi que par sa Politique de consultation publique et de participation citoyenne, dans lesquelles elle place sa population au cœur de sa vision.

Le mandat du CCPAL

Le CCPAL a pour mandat d'étudier toute problématique ciblée par le Comité exécutif relativement aux enjeux et aux préoccupations des personnes aînées lavalloises dans les actions de la Ville. Le comité formule des avis ou des recommandations au Comité exécutif sur toute autre question que le comité juge à propos dans le cadre de son mandat.

Pour ce faire, le Comité assume notamment les responsabilités spécifiques suivantes :

- Assurer une veille dynamique des besoins des personnes aînées lavalloises dans les champs de compétence municipale, notamment en ce qui concerne les communications, les déplacements, le logement et le maintien en emploi;
- Développer une connaissance des enjeux municipaux en lien avec les enjeux et les préoccupations des personnes aînées lavalloises;
- Sensibiliser et informer les instances municipales sur les enjeux des personnes aînées lavalloises;
- Proposer des solutions afin de répondre aux besoins des personnes aînées lavalloises qui auront été identifiées dans une perspective municipale;
- Agir en complémentarité et en collaboration avec les organismes et instances de concertation existants et œuvrant auprès des personnes aînées lavalloises;
- Accomplir toute autre fonction qui lui est assignée par le Comité exécutif.

Anthropole

Anthropole, la firme retenue pour soutenir le comité dans le cadre du mandat, accompagne, dans le contexte d'urgence climatique et d'évolution démographique, l'ensemble des organisations qui œuvrent à la planification, la gestion et l'aménagement du territoire. Son approche, centrée sur le parcours du citoyen à travers les étapes de la vie, contribue à bâtir des communautés plus accueillantes, sécuritaires, démocratiques, mobiles et en santé.

Anthropole accompagne des municipalités, des municipalités régionales de comté (MRC), ou diverses organisations qui œuvrent en soutien à celles-ci dans des mandats qui touchent la mobilité, l'habitation, les espaces publics, ainsi que les espaces de consommation et de socialisation, afin de les aider à les rendre conviviaux et adaptés aux besoins de la population qu'ils desservent.

Depuis sa fondation, Anthropole a réalisé divers mandats d'étude et de consultation citoyenne dans plusieurs contextes. En voici quelques exemples. Parmi ses clients comptent la Ville de Shawinigan (réalisation d'un portrait et des consultations citoyennes pour la réalisation de la mise à jour de la Politique Municipalité amie des aînés (MADA)), l'accompagnement de la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAIM) dans des consultations de tables de quartier en vue de dresser un portrait des particularités montréalaises en ce qui a trait à l'habitat et au milieu de vie des personnes aînées, une tournée de municipalités et MRC québécoises pour l'animation d'ateliers thématiques portant sur les alternatives d'habitations pour aînées et aînés destinés aux professionnels municipaux, élus et aux citoyens aînés (Espace MUNI), l'animation et la facilitation d'ateliers, lors d'une tournée provinciale, destinés aux professionnels et bénévoles (souvent aînés) qui œuvrent au soutien des personnes aînées qui résident à domicile et qui ont besoin de soutien externe (Présâges).

Comme Anthropole a en tête les étapes de la vie de manière transversale et une connaissance élargie des processus municipaux, elle a aussi réalisé une analyse des gestes d'adaptation aux changements climatiques qui sont effectués dans les cours d'école grâce à des entrevues d'acteurs qui y œuvrent spécifiquement au sein du milieu scolaire québécois (Centre d'écologie urbaine de Montréal). Enfin, elle a aussi participé à la rédaction du mémoire sur le Projet de Ville de la Ville de Montréal (document prémisse à la mise à jour du Plan d'urbanisme) pour le compte du Conseil régional de l'environnement de Montréal (CRE-Montréal).

Plus récemment, Anthropole a coordonné les activités de mobilisation partenariales dans le cadre du processus de rédaction du *Plan de développement d'une communauté nourricière* dans l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, à Montréal, incluant des consultations de divers acteurs du milieu (personnes aînées, personnes adolescentes, acteurs de la société civile à l'échelle locale et régionale). Enfin, Anthropole agit actuellement à titre d'expert de contenu et de mobilisation pour l'organisme Piétons Québec, dans le cadre du projet *Piétons un jour, piétons toujours*. Ce processus, en phase pilote, est mené dans deux municipalités du Québec jusqu'à la fin 2025. Il vise à rendre optimales les conditions de marche des personnes ainées, et est élaboré avec l'intention d'être déployé à l'échelle provinciale.

Introduction

En 2018, le portrait du territoire lavallois réalisé dans le cadre de la mise à jour de la politique Municipalité amie des aînés (MADA) mettait de l'avant 4 enjeux ayant trait au transport et à la mobilité des personnes aînées. Ceux-ci étaient 1) la sécurisation du transport actif, 2) l'utilisation du transport en commun par les personnes aînées, 3) la bonification de l'offre d'accompagnement-transport pour les besoins particuliers et enfin 4) l'adaptation du transport en commun aux habitudes de déplacement des personnes aînées. Le contexte se caractérisait par une augmentation du nombre d'inscriptions de personnes aînées au transport adapté, par une augmentation de l'utilisation du transport régulier par les personnes de plus de 65 ans, d'une mesure de gratuité de celui-ci, ainsi que par un effort « d'amélioration de l'accessibilité au transport régulier, particulièrement auprès des aînées et aînés (programme Horizon 65+, lignes d'autobus desservant les résidences pour aînées et aînés, formation des chauffeuses et chauffeurs, aménagements, etc.) *».* Le tout dans un contexte de forte dépendance à l'automobile par les aînées et aînés lavallois (Ville de Laval, 2018).

Le dernier recensement (2021) dénombre que les personnes de 65 ans et plus correspondent à 18,7% de la population lavalloise, soit 81 925 personnes. Chiffre qui tend à croitre, et ce comme dans l'ensemble du Québec. Il est donc pertinent que le CCPAL, dont le mandat est d'étudier les questions relatives aux enjeux et aux préoccupations des personnes aînées présentes sur le territoire, ait été mandaté par le Comité exécutif de la Ville de Laval afin d'élaborer **un avis sur le sentiment de sécurité qu'éprouvent les Lavalloises et Lavallois de plus de 65 ans lorsqu'ils utilisent les services de transport**.

Les enjeux de mobilité sont intrinsèquement liés à l'autonomie des personnes aînées et à leur capacité de profiter des services à leur disposition, qui leur permettent d'exercer une vie active tout en occupant leurs milieux de vie et de leur ville. Afin de favoriser l'usage du transport collectif par les personnes aînées, il est fondamental d'aborder la question du sentiment de sécurité et des risques perçus. En ce sens, l'amélioration du sentiment de sécurité associé à l'utilisation du transport collectif chez les personnes aînées peut avoir des impacts positifs, notamment sur :

- L'isolement d'une personne aînée à son domicile (Bergen et al., 2022; Kimber et al., 2018; Riom et al., 2015)
- Les restrictions géographiques des déplacements d'une personne aînée (ex. : seulement des déplacements à proximité du domicile) (Finlayson & Kaufert, 2002; Riom et al., 2015)
- Les restrictions temporelles des déplacements d'une personne aînée (ex. : éviter les déplacements le soir) (Finlayson & Kaufert, 2002; Riom et al., 2015)
- La réduction de la qualité de vie d'une personne aînée (Kimber et al., 2018)
- Et que ce même sentiment peut provoquer un déménagement de la personne aînée (Kimber et al., 2018).

Ces éléments cruciaux mettent en lumière la pertinence et l'urgence de s'intéresser à ce sujet.

Dans le but de réaliser cet avis, les membres du CCPAL ont retenu les services d'une firme externe, Anthropole pour les accompagner dans cette démarche et les outiller afin d'émettre des

recommandations concrètes reflétant les besoins des personnes aînées et prenant en compte les efforts en matière de mobilité déjà en place en territoire lavallois.

Les membres du CCPAL ont opté pour que cette étude soit effectuée dans une perspective de chaîne de déplacements (voir les figures 2, 3 et 4 présentées à la p.21), c'est-à-dire de la porte du domicile à la porte de la destination, considérant que plus d'un mode de déplacements peut être nécessaire pour se rendre d'un point A à un point B.

Tout au long de cette démarche, les membres du CCPAL ont pu, par le biais d'une revue de littérature, prendre connaissance d'une quantité impressionnante d'éléments influençant le sentiment de sécurité des personnes aînées en général. Au total, 86 éléments ont pu être regroupés en 10 catégories de risques. En complément, le CCPAL a pu être renseigné sur les initiatives lavalloises touchant de près ou de loin la mobilité des Lavalloises et des Lavallois. Des consultations, réalisées sous forme d'entrevues semi-dirigées, de groupes de discussion ainsi qu'un trajet ou une marche exploratoire impliquant l'utilisation du transport en commun, sur le territoire, (usagères / usagers et non-usagères / non-usagers du service de transport), ont permis de soulever des éléments permettant de formuler des recommandations à teneur stratégique, ou spécifique, pouvant contribuer à améliorer le sentiment de sécurité des aînées et aînés lavallois et, par la bande, de l'ensemble des usagères et usagers du transport en commun. Le tout, dans une perspective d'améliorer le sentiment de sécurité des personnes aînées qui utilisent actuellement les services, de s'assurer que les enjeux de sécurité ne compromettent pas le *premier* déplacement en commun pour une personne qui voudrait en faire l'essai, et enfin s'assurer que l'actuel usager du transport en commun puisse s'y adonner le plus longtemps possible (ne pas avoir à basculer vers le transport adapté en raison des défauts et limites du transport régulier).

À la lumière de cet exercice, les membres du CCPAL sont désormais plus à même de se prononcer sur ce que ressentent les personnes aînées lavalloises dans leurs déplacements, et ont une meilleure compréhension de la complexité des différents facteurs, dont le sentiment de sécurité, qui affectent la prise de décision des citoyennes et citoyens aînés et à la retraite à utiliser ou non les transports en commun, et à emprunter des modes plus actifs. Ainsi, le CCPAL a formulé 12 recommandations détaillées, nourries par une revue de pistes de solution qui a été recensée à même ce processus.

Le présent document vise à mettre en lumière les principaux constats tirés de cette démarche riche en apprentissages. Dans un premier temps, les différentes étapes réalisées et la méthodologie utilisée sont expliquées en détail. S'en suit une présentation par étapes des principaux résultats obtenus : les faits saillants tirés de la revue de littérature seront d'abord présentés, puis ceux de l'état de situation en territoire lavallois. Finalement, les recommandations, soigneusement choisies par les membres du CCPAL à la lumière de toute l'information colligée, sont explicitées en détail, afin de guider les élues et les élus ainsi que le personnel de l'administration dans leur appréciation des enjeux liés au sentiment de sécurité dans les transports des aînées et aînés lavallois.

1 Présentation de la démarche

Le comité exécutif a résolu, en juillet 2022, de mandater le comité consultatif des personnes aînées de Laval (ci-après CCPAL) afin d'élaborer un avis portant « *sur le sentiment de sécurité dans le réseau de transport à la Ville de Laval et sur comment adapter davantage notre système de transport pour les citoyennes et citoyens de plus de 65 ans.* ».

Les services d'Anthropole, une firme externe, ont été retenus dans l'objectif d'accompagner les membres du CCPAL dans les différentes étapes d'élaboration de l'avis, allant de la revue de littérature à la collecte de données. Afin de formuler des recommandations concrètes et éclairées, les concepts clés liés au sentiment de sécurité des aînées et aînés dans le transport ont d'abord été clarifiés à travers une revue de littérature grise et scientifique. Un état de situation portant sur le sentiment de sécurité des aînées et aînés lavallois dans le transport a, par la suite, été dressé par le biais de diverses activités de consultations citoyennes. Les principaux partenaires de la Ville et certains services ont aussi été consultés afin de recenser les initiatives déjà existantes en territoire lavallois.

Cette section vise à présenter les objectifs du mandat, les différentes étapes de la démarche ainsi que la méthodologie adoptée pour les mener à bien.

1.1 Objectifs

L'objectif principal du mandat, tel qu'énoncé dans son libellé, vise à faire une appréciation du sentiment de sécurité des personnes aînées dans le réseau de transport de la Ville de Laval. À la lumière des principaux constats tirés de cette analyse, les membres du CCPAL doivent formuler des recommandations visant à améliorer le réseau de transport relativement à la perception du risque des personnes aînées ainsi que les spécificités du territoire lavallois et des initiatives existantes.

Des cibles intermédiaires à prendre en compte dans le choix final des recommandations ont été identifiées en cours de mandat, eu égard à la revue de littérature et des spécificités lavalloises. Celles-ci sont les suivantes :

- Améliorer le sentiment de sécurité des personnes aînées **qui utilisent actuellement le service** (éliminer les freins géographiques, temporels, météorologiques);
- Faire en sorte que les **enjeux de sécurité** ne compromettent pas **le premier déplacement en transport en commun** pour les nouveaux usagers et usagères;
- S'assurer que l'actuel usager du transport en commun puisse le faire **le plus longtemps possible**.

De plus, il convient de noter que certains choix méthodologiques et de définition ont dû être faits par les membres du CCPAL, en concertation avec les personnes-ressources, afin de bien circonscrire la portée du mandat[2] :

- L'expression « personnes aînées » se rapporte aux personnes de 65 ans et plus, conformément au libellé initial du mandat.
- L'expression « réseau de transport » fait référence au transport collectif, dans une perspective de chaîne de déplacements allant de la porte du domicile à la destination, incluant un trajet de retour pouvant être différent du trajet à l'aller.

[2] De plus amples détails sur ces choix méthodologiques sont présentés aux sections 2 et 3 présentant les concepts et les définitions et dans les principaux constats de la revue de littérature.

- L'avis aborde principalement les risques perçus associés à la sécurité physique des usagères et usagers.

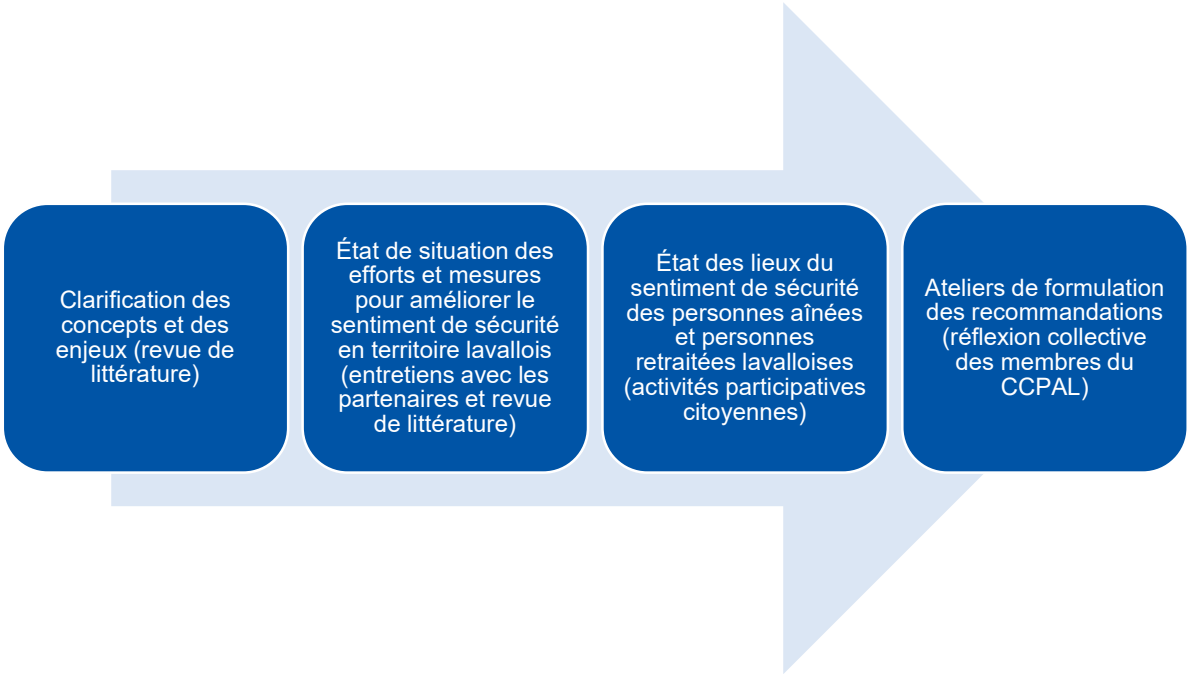
De plus, il est important de mentionner que le comité, quoique sensible à la réalité pluriethnique de Laval, n'a pas élaboré cet avis en tenant compte spécifiquement des paramètres associés à cet enjeu. Le manque de temps et de ressources ne l'a tout simplement pas permis. Néanmoins, le CCPAL se questionne sur le sentiment de sécurité dans les transports dans un contexte de vieillissement en milieu hautement diversifié. Les membres se demandent notamment si les réalités de diversité ethnoculturelle influencent d'une façon ou d'une autre le sentiment de sécurité des aînées et aînés dans le transport.

1.2 Approche

La démarche a été réalisée selon une approche participative visant à mettre les membres du CCPAL au cœur de l'orientation des travaux. En ce sens, le rôle d'Anthropole, en tant qu'expert, était de proposer une démarche permettant d'outiller, tout au long de sa réalisation, les membres du comité en prévision de la phase d'identification des recommandations. Par conséquent, les membres ont été rencontrés à plusieurs reprises tout au long de la démarche afin que les résultats préliminaires leur soient présentés et qu'ils puissent être consultés en prévision des étapes subséquentes. Les membres, gardiens de la perspective citoyenne et des intérêts des personnes aînées lavalloises, ont donc joué un rôle prépondérant dans l'ensemble de la démarche.

1.3 Étapes

Afin de mener à bien le mandat, les quatre étapes suivantes ont été réalisées, chronologiquement, entre l'automne 2023 et l'automne 2024 :



Afin de faciliter la mise en contexte des recommandations, il est proposé d'aborder, dans le cadre de cet avis, l'information recueillie tout au long de la démarche selon la structure suivante :

I. Revue de littérature
   a. Concepts, définitions et facteurs impactant le sentiment de sécurité
   b. Pistes de réflexion/solutions à explorer
II. État de situation en territoire lavallois :
   a. Efforts et mesures existantes
   b. Perceptions citoyennes
III. Recommandations

La section suivante présente les détails méthodologiques ayant permis la réalisation de chacune des étapes de la démarche.

1.4 Méthodologie

1.4.1 Revue de littérature

Deux thématiques principales méritaient de faire l'objet de recherches plus approfondies afin de bien cadrer le mandat : 1) la clarification de certains concepts (notamment des notions de *risque*, de *sécurité réelle*, de *sécurité perçue* et des facteurs les impactant[3]) de même que 2) les pistes de recommandations possibles. Lors de la réalisation de la démarche, les résultats de ces deux parties de la revue de littérature ont été utiles à divers moments clés. Les concepts et les enjeux ont permis d'orienter l'état de situation et les consultations citoyennes. Les pistes de solution tirées de la littérature ont permis d'enrichir les réflexions autour de l'identification des recommandations.

1.4.1.1 Concepts, définitions et facteurs impactant le sentiment de sécurité

L'objectif de la première partie de la revue de littérature était de définir certains concepts clés et d'identifier les facteurs ayant un impact sur le sentiment de sécurité des personnes aînées lors de l'utilisation du réseau de transport. L'identification de ces facteurs a permis de cibler les éléments à considérer pour la suite de la démarche (groupes de discussion, marches exploratoires, entrevues, etc.) et d'en arriver à formuler des recommandations visant à favoriser l'usage du transport collectif pour les personnes aînées lavalloises.

Afin de réaliser cette revue, différents mots-clés en lien avec la thématique principale ont été identifiés afin d'orienter la recherche parmi la littérature existante, notamment :

[3] La notion de sentiment de sécurité fait appel à différents concepts, dont les notions de risque, de sécurité réelle et de sécurité perçue. En effet, le sentiment de sécurité peut être influencé par une menace réelle ou une menace perçue de l'environnement ou en lien avec ses capacités individuelles à naviguer dans cet environnement. Dans le cadre du mandat, les facteurs influençant ces différentes perceptions sont importants à prendre en compte puisqu'ils ont un impact, direct ou indirect, sur la prise de décision des personnes aînées à utiliser ou non les transports collectifs lors de leurs déplacements.

	Sentiment de sécurité	***Personnes aînées***	***Réseau de transport***
Français	*Sécurité*	*Personnes aînées*	*Transports en commun*
	Bien-être	*Seniors*	*Transport collectif*
	Risque	*Aînées et aînés*	*Transports publics*
	Peur		*Autobus, métro, abribus*
	Sentiment d'insécurité		*Marche, marchabilité*
			Réseau piéton
Anglais	*Perception of safety*	*Older adults*	*Public transportation*
	Safety	*Elderly*	*Public transit*
	Well-being	*Seniors*	*Bus, subway, metro,*
	Risk		*Walking, walkability*
	Fear		*Pedestrian*
			Pedestrian system

Les bases de données pertinentes à consulter dans le cadre de la démarche ont par la suite été identifiées, notamment *Compendex*, *Google Scholar* et *IEEE Xplore*[4]. La recherche a, par la suite, été effectuée, les articles pertinents ont été identifiés et ceux-ci ont été consultés par l'équipe de projet. Au besoin, la recherche a été élargie afin de s'assurer d'avoir suffisamment de documentation sur les thématiques clés du mandat.

1.4.1.2 Pistes de solution

L'objectif de la deuxième partie de la revue de littérature était d'identifier des pistes de solution visant à améliorer le sentiment de sécurité des personnes aînées dans l'utilisation du transport collectif. Pour ce faire, différents écrits portant sur les pistes de solution (reliées aux éléments identifiés comme problématiques, nuisant à l'utilisation des transports en commun chez les personnes aînées selon les catégories de risque identifiées) ont été consultés.

Il importe de souligner que cette revue de littérature comporte certaines limites induites par la nature du sujet et l'ampleur du mandat. En ce sens, les pistes de solution en lien avec les facteurs individuels n'ont pas été considérées pour fin d'analyse, car dépassant le cadre mandat[5].

[4]Pour plus de détail, voir le document complémentaire présentant la revue de littérature complète.

[5] Par exemple, une piste de solution pour améliorer les sentiments de sécurité vis-à-vis des chutes dans l'espace piéton serait de *favoriser l'activité physique* chez les personnes aînées, ce qui est en dehors du champ de recherche entourant l'aménagement du territoire ainsi que des compétences des professionnels sélectionnés pour le mandat. L'objectif du mandat étant, en accord avec l'expertise des consultants, de formuler des recommandations qui permettront d'améliorer les **facteurs environnementaux** pour pallier certains facteurs individuels. Pour refléter ceci, dans la prochaine section, les facteurs individuels reliés à un risque ont donc été mentionnés, mais ils ont été rayés, pour mettre en relief que la revue de littérature sur les pistes de solution ne soulève pas d'éléments les concernant directement.

1.4.1.3 État de situation en territoire lavallois

L'état de situation, permettant de caractériser les spécificités lavalloises, a été réalisé en deux temps. La première partie vise à présenter les principaux acteurs du transport collectif à Laval ainsi que les orientations de la Ville en matière de mobilité des personnes aînées et de brosser un portrait des mesures déjà existantes menées par la Ville ou par ses organismes partenaires. Cette recension des efforts et des mesures existants visait à éviter le dédoublement d'actions dans les recommandations.

La deuxième partie de cet état des lieux vise à sonder les perceptions des personnes aînées lavalloises afin d'obtenir plus d'information sur leur sentiment de sécurité dans le réseau de transport. Les principaux objectifs de ces activités participatives citoyennes étaient de :

- Consulter les personnes aînées lavalloises en ce qui a trait à leur sentiment de sécurité dans les transports;
- Cerner les spécificités du territoire lavallois en ce qui a trait au sentiment de sécurité dans les transports;
- Discerner les perceptions des usagères et usagers du transport en commun des perceptions des non-usagères et non-usagers par rapport au service offert.

1.4.1.4 Efforts et mesures existantes

La documentation des efforts et des mesures existantes s'est effectuée via une série d'entrevues avec des représentantes et des représentants des organismes partenaires. Ils sont les principaux acteurs du territoire qui sont impliqués dans la mobilité des personnes aînées lavalloises. Une grille d'entrevue semi-dirigée, informée par la revue de littérature et les contributions des membres du CCPAL, a ensuite été élaborée. Les entrevues semi-dirigées avec ces partenaires stratégiques ont été réalisées, de manière virtuelle, au cours de l'automne 2023 et de l'hiver 2024.

1.4.1.5 Consultations citoyennes

Trois activités consultatives avec des Lavalloises et des Lavallois ont été tenues dans le cadre de la démarche afin de documenter les perceptions citoyennes :

- Deux groupes de discussion (un composé d'usagers et usagères du transport en commun, et l'autre par des non-usagères et non-usagers) ayant pour objectif de dégager les convergences et divergences de perception chez les membres des deux groupes[6];
- Un trajet exploratoire (marche + bus + métro) avec des stations d'arrêt planifiées[7].

Les grilles de questions et des sujets à aborder lors des groupes de discussion et du trajet exploratoire ont été élaborées en ayant en tête les risques relevés dans la revue de littérature, mais aussi les champs d'action des politiques Municipalités amies des aînés (MADA) qui peuvent être reliés à la mobilité des personnes aînées. Le déroulement ainsi que les grilles de questions des deux groupes de discussion se retrouvent à l'annexe 1. Les critères d'élaboration des trajets possibles pour la marche exploratoire sont présentés à l'annexe 2. Pour prévoir ce trajet, une consultation des acteurs et actrices du territoire a été effectuée. Une visite terrain fut réalisée pour valider ces scénarios et prendre des photos des stations d'arrêt, ou éléments devant retenir l'attention. Les interlocutrices et interlocuteurs

[6] Le premier groupe de discussion, visant les usagers du transport collectif (régulier ou adapté) a eu lieu, avec sept participantes et participants (incluant deux membres du CCPAL) dans les locaux du CATAL le 21 mai 2024. Le deuxième groupe de discussion, visant les non-usagères et non-usagers du transport collectif, a eu lieu avec cinq participantes et participants dans les locaux de l'Hôtel de Ville le 27 mai 2024.

[7] Le trajet exploratoire a eu lieu le 28 mai 2024 en après-midi avec cinq participantes et participants. Un collaborateur externe, spécialiste des transports en commun, était aussi présent. Le point de départ et de retour du trajet était l'intersection des boulevards du Curé-Labelle et Notre-Dame.

privilégiés (liens tissés lors des entrevues semi-dirigées) ont par ailleurs validé nos choix. La figure 1 illustre le trajet qui a été retenu pour cette marche exploratoire.

Le recrutement des participantes et participants s'est effectué grâce à une invitation envoyée via le service du développement social de la Ville de Laval et était adressé à tous les organismes visant la clientèle/offrant des services aux personnes aînées sur le territoire (incluant une invitation directe à la Table régionale de concertation des aînés de Laval, TRCAL). L'Association des retraités de la Ville de Laval, l'Association québécoise des droits des retraités (AQDR), l'Office municipal d'habitation, et le réseau des membres du CCPAL, dont le Comité d'animation du troisième âge de Laval (CATAL) ont également relayé l'invitation, parfois en diffusant sur leurs réseaux sociaux, en effectuant des envois ciblés, ou encore en effectuant du recrutement auprès de leurs membres.

Lors des activités, un formulaire de consentement a été soumis à tous les participants et participantes. Un animateur abordait les questions (projetées au mur par un projecteur multimédia). Avant la période plénière, les participantes et participants étaient invités à noter leurs idées individuelles sur un papillon adhésif (« post-it ») pour s'assurer qu'ils aient le temps de réfléchir à la question, et se prononcer sans l'influence de leurs pairs. Ensuite, l'animateur effectuait la facilitation et la gestion des tours de parole en tentant d'encourager les personnes moins bavardes à parler, tout en effectuant des reformulations.

Lors du trajet exploratoire, chaque station d'arrêt déterminée à l'avance servait de prétexte pour aborder un sujet, une question était adressée aux participantes et participants, leurs commentaires recueillis par le preneur de notes. Des photos ont été prises lors de ces activités.

Enfin, l'analyse des données recueillies lors de ces activités a été réalisée à partir des critères soulevés dans la première partie de la revue de littérature (les risques et les facteurs soulevés). Une analyse thématique différenciée a été effectuée afin de soulever des critères semblables et dissemblables des groupes rencontrés (usagères et usagers du transport en commun (groupe 1), non-usagères et non-usagers du transport en commun (groupe 2), groupe du trajet exploratoire, réunissant des usagères et usagers et des non-usagères et non-usagers du transport en commun). Enfin, les éléments positifs mentionnés par les participantes et participants, qui ne constituaient pas des craintes, ont aussi été relevés afin de mettre en relief des facteurs pouvant encourager l'utilisation des transports en commun.

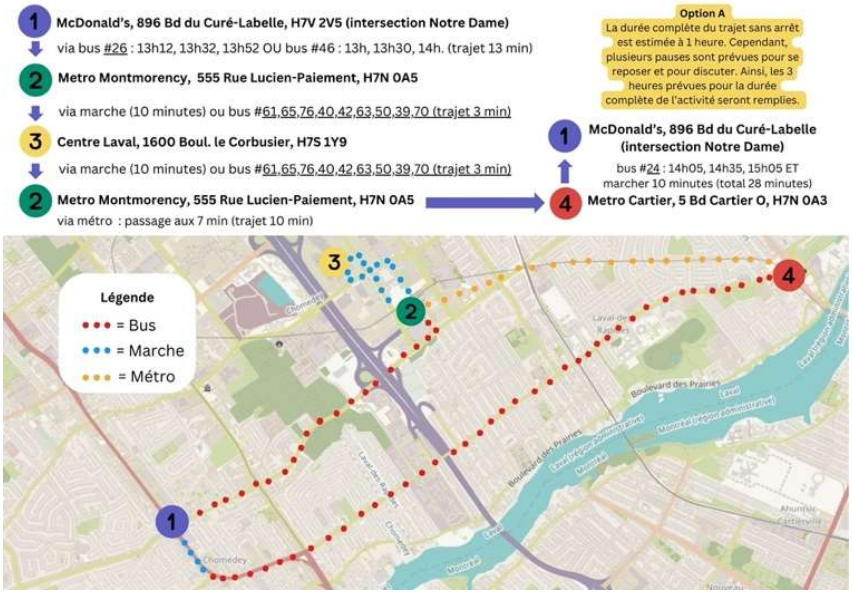


Figure 1 *- Trajet de la marche exploratoire*

1.4.2 Élaboration des recommandations

Premièrement, la mise en commun des données obtenues dans les étapes précédentes a permis d'effectuer un classement, afin d'en déduire des recommandations susceptibles d'être applicables à la réalité et au territoire lavallois ainsi qu'à ses citoyennes aînées et citoyens aînés. Il est à noter que l'expertise des professionnels sélectionnés pour mener le mandat a été mise à profit pour rédiger des recommandations préliminaires devant être présentées et discutées lors de séances de travail subséquentes avec les membres du CCPAL. Deux séances de travail, également participatives, conçues et animées par Anthropole, ont permis de bien expliquer les recommandations aux membres du comité *et* de discuter de leur pertinence.

Ces recommandations ont été formulées et sélectionnées en cohérence avec les balises du mandat, notamment en ce qui concerne la portée (territoriale, dans le cadre des compétences municipales et conformément aux objectifs identifiés). Leur finalisation a permis l'intégration des commentaires et des perspectives des membres du CCPAL. De plus, des exemples concrets de mesures ont été présentés pouvant être ajoutés à certaines recommandations, les rendant ainsi plus tangibles et applicables.

2.Concepts et définitions

Afin de bien circonscrire le mandat et la portée de recommandations présentées dans cet avis, il est nécessaire de définir certains concepts clés. En ce sens, la présente section vise à clarifier les notions de personnes aînées, de déplacement, de réseau de transport, de sentiment de sécurité et de risque. Les définitions utilisées sont tirées de la revue de littérature.

2.1 Personnes aînées

La terminologie utilisée dans le domaine du vieillissement est très variée et la tranche d'âge de référence n'est pas universelle et dépend souvent de la source de données utilisées. Dans le cadre de ce mandat, le terme « personnes aînées » est associé aux personnes de 65 ans[8] et plus.

2.2 Déplacement

La définition de déplacement dans le dictionnaire Larousse 2023 est : « Action de se déplacer, d'aller d'un lieu à un autre ». Ainsi, la notion du point A au point B est très importante pour qu'un déplacement puisse être réalisé. De plus, il est primordial de garder en tête que les déplacements s'effectuent dans une perspective de « chaîne de déplacements », de sorte qu'une personne fait nécessairement un déplacement qui lui permettra de revenir à domicile. Ainsi bien souvent, plus d'une destination peut être visitée, n'impliquant pas nécessairement un aller-retour qui soit équivalent. Les déplacements sont donc le plus souvent complexes, et les infrastructures empruntées sont plurielles.

Les figures 2 et 3 ci-après permettent de schématiser ce que peuvent impliquer les déplacements pour un usager du transport collectif, qu'il utilise ou non le métro. Un schéma illustrant un déplacement en automobile est aussi présenté à la figure 4, afin d'illustrer les éléments de convergence avec les deux premiers types de déplacement (ex. : marche) et les éléments de divergence (ex. : non-fréquentation des abris-bus) que rencontrent les usagères et usagers et les non-usagères et non-usagers des transports collectifs.

[8] Il convient toutefois de noter que la revue de littérature comprend des études qui ciblent des populations issues de tranches d'âge différentes. De plus, afin d'élargir la revue de littérature, les études faites auprès des personnes en situation de handicap, des usagers du transport adapté et même de la population générale sont aussi utilisées. Si tel est le cas, cela est précisé.

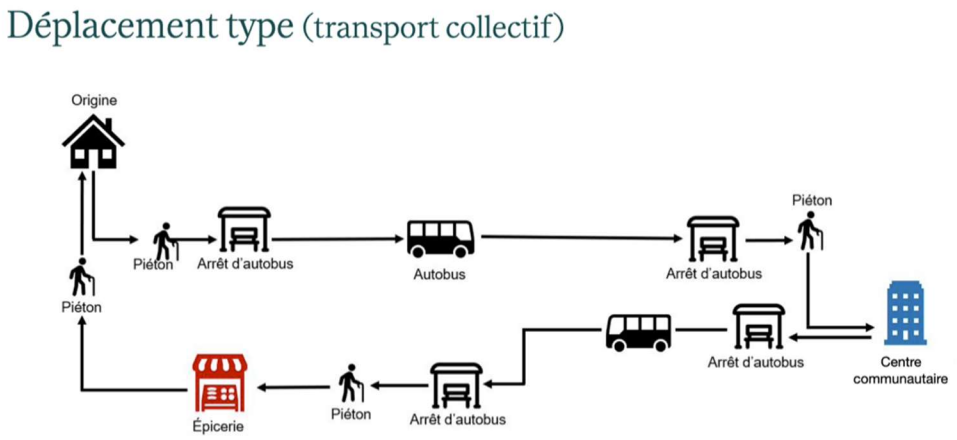


Figure 2 *- Déplacement type impliquant l'utilisation du transport collectif (sans métro)*

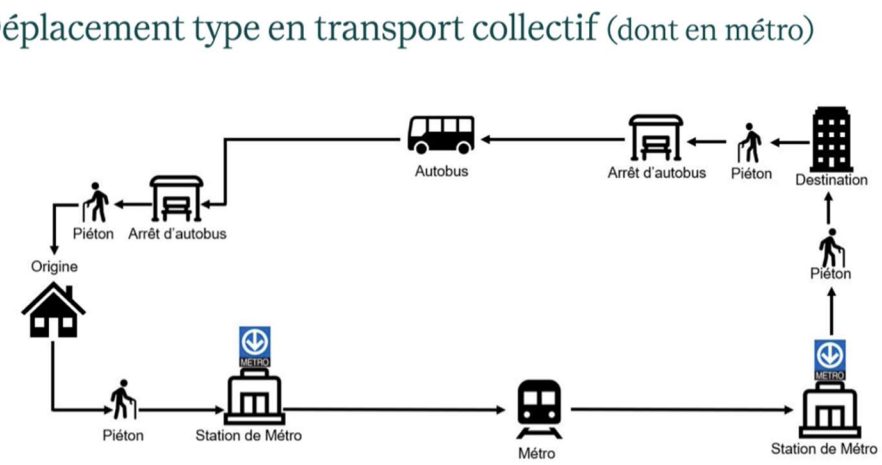


Figure 3 *- Déplacement type impliquant l'utilisation du transport collectif (incluant le métro)*

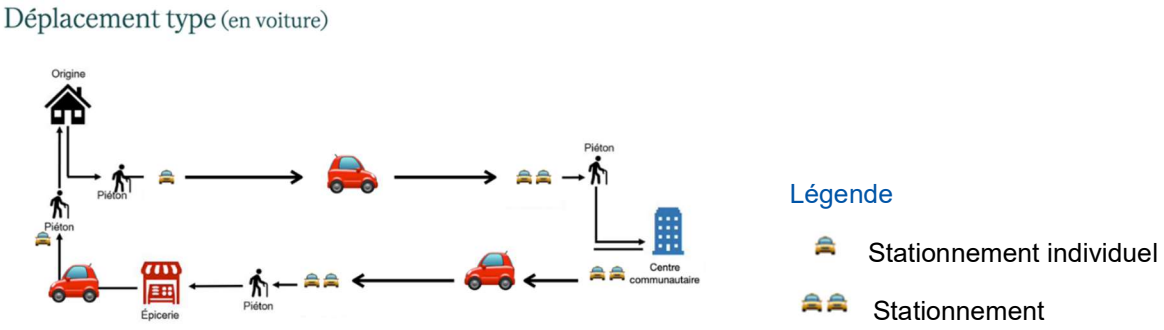


Figure 4 *- Déplacement en voiture (considérant le stationnement)*

2.3 Réseau de transport

Le terme « réseau de transport » (inclus dans le libellé du mandat octroyé au CCPAL) est généralement utilisé pour parler de plusieurs modes de transport : réseau de transport collectif, réseau de transport cyclable, réseau de transport routier, etc. Dans le cadre de ce mandat, il a été discuté avec le comité que par « réseau de transport », on entend « transport collectif » (autobus, métro et transport adapté). Cependant, comme les figures l'illustrent bien, il est important de mentionner que l'utilisation du transport collectif nécessite *impérativement* l'utilisation du réseau piétonnier (INRS & Trajectoire Québec, 2024) et que cette portion du déplacement peut avoir un impact majeur sur l'expérience de l'usager (Brodeur-Ouimet & Cloutier, 2023).

2.4 Sécurité réelle et sentiment de sécurité

La **sécurité** est une notion très large qui se décline sous plusieurs formes pouvant être interreliées, notamment :

- Sécurité/risque physique
- Sécurité/risque relationnelle
- Sécurité/risque économique
- Sécurité/risque sanitaire
- Sécurité/risque environnementale (en cas de sinistres ou d'épisodes intenses reliés aux bouleversements climatiques. Ex. : chaleurs extrêmes.)
- Sécurité/risque numérique
- Etc.

L'Institut national de santé publique du Québec définit le **sentiment de sécurité** « comme une crainte ou une anxiété diffuse découlant d'un mélange complexe entre des facteurs personnels et environnementaux » (INSPQ, 2021). Kimber et al. (2018) mentionnent que le sentiment de sécurité est dynamique. En effet, il peut être influencé par des facteurs individuels (expérience, parcours, etc.), mais il peut aussi être influencé par les mesures d'atténuation du risque, qui sont individuelles (ex. : éviter de se déplacer le soir) ou collectives (ex. : ajouter de l'éclairage dans les rues le soir).

Le sentiment de sécurité est souvent associé à la familiarité qu'une personne éprouve envers son environnement (sa résidence, son quartier, son entourage, etc.). Par conséquent, il convient de noter que le *sentiment de sécurité* se distingue de la *sécurité réelle*[9].

[9] Si le sentiment de sécurité est principalement documenté à l'aide d'études qualitatives (sondages, entrevues et enquêtes qualitatives réalisées auprès des usagers) (Riom et al., 2015), la sécurité réelle est plutôt mesurée à l'aide de données quantitatives (registre des collisions ou des agressions, etc.) en combinaison avec de l'information sur les facteurs individuels

La notion de **risque** est centrale lorsqu'on aborde le sentiment de sécurité. En matière d'utilisation des transports collectifs par les personnes aînées, les dix principales catégories de risques recensées dans la littérature sont les suivantes :

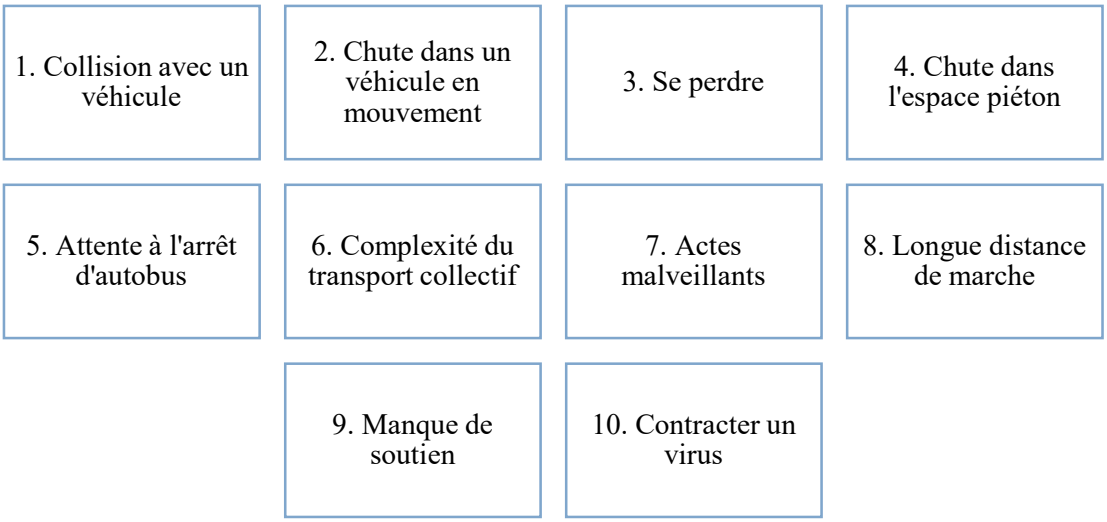


Figure 5 *- Type de risques*

Ces risques peuvent être **réels ou perçus**. Par exemple, les personnes aînées se croient généralement plus à risque d'être agressées dû au déclin de leurs capacités (vulnérabilité réelle ou perçue) et pourtant, concrètement, les personnes aînées sont plus rarement victimes d'actes malveillants ainsi, le risque réel est plus faible que le risque perçu (Riom et al., 2018). Par conséquent, la perception du risque varie d'un individu à l'autre, ce qui influe sur le sentiment de sécurité. Par exemple, la peur, fondée ou non, de chuter ou de contracter la COVID-19 dans l'autobus peut avoir une incidence sur le sentiment de sécurité.

Il est toutefois important de préciser que la notion de perception de risque ou de sentiment de sécurité **n'implique pas un jugement de valeur à savoir si ce risque perçu ou ce sentiment de sécurité (ou d'insécurité) est ou non justifié.** Il importe de faire la distinction afin de développer des stratégies adaptées et d'apporter des mesures correctives en adéquation avec les besoins des usagères et des usagers. En effet, la perception du risque et les risques réels influent tous deux, les habitudes et les expériences des personnes aînées dans les transports collectifs. En ce sens, il est fondamental de considérer ces deux éléments dans l'analyse du sentiment de sécurité des personnes aînées dans le réseau de transport à Laval.

Cet avis, proposé par les membres du CCPAL, aborde donc le sentiment de sécurité des personnes aînées de 65 ans et plus dans le réseau de transport de la Ville de Laval à la lumière des dix catégories de risques identifiés ci-dessus. Les recommandations proposées prennent en compte à la fois les risques réels et perçus qui impactent la chaîne de déplacement impliquant le transport collectif. La prochaine section permet de décortiquer plus en détail les différents facteurs pouvant influencer le sentiment de sécurité des personnes aînées en présentant les principaux constats tirés de la revue de littérature et de la collecte de données (entrevues semi-dirigées, groupes de discussion et marche exploratoire) réalisées dans le cadre du mandat.

(ex. : caractéristiques démographiques des victimes) ou sur les facteurs environnementaux (ex. : caractéristiques des intersections aux lieux des collisions) (Lv et al., 2021).

3.Principaux constats

Cette section vise à présenter les principaux constats, tirés de la revue de littérature et de la collecte de données complémentaire, jugés utiles afin d'influencer la prise de décision d'une ville en ce qui a trait aux enjeux touchant à la mobilité des personnes aînées et à leur sentiment de sécurité. Ces constats sont à la base des recommandations émises par le CCPAL dans le présent avis.

3.1 Revue de littérature

3.1.1 Facteurs pouvant impacter le sentiment de sécurité

Il incombe, dans le cadre de ce mandat, de s'intéresser de près aux différents facteurs pouvant influencer (augmenter ou réduire) le sentiment de sécurité des personnes aînées dans le réseau de transport. En effet, plus le sentiment d'insécurité est grand et moins les gens auront tendance à opter pour le transport collectif comme mode de déplacement à privilégier.

La littérature révèle que les facteurs pouvant avoir un impact sur le sentiment de sécurité sont multiples et diversifiés. De manière générale, le sentiment de sécurité est influencé à la fois par des **facteurs individuels**[10] et des **facteurs environnementaux**[11]. Il s'agit des principaux types de facteurs pouvant influencer spécifiquement le sentiment de sécurité des personnes aînées en lien avec l'utilisation du transport collectif. La figure présentée à l'annexe 3 du présent document schématise ces principaux facteurs et illustre la complexité des éléments à prendre en compte afin d'offrir aux citoyennes et citoyens aînés la meilleure expérience possible lors de leurs déplacements dans le réseau de transport. De plus amples détails sur ces différents facteurs sont disponibles dans le document complémentaire présentant la revue de littérature complète.

Le tableau 1 suivant présente une synthèse des principaux facteurs environnementaux relatifs à l'environnement bâti (infrastructures et aménagement lié au réseau de transport) pouvant avoir un impact sur le sentiment de sécurité recensé à travers la revue de littérature :

[10] Les facteurs individuels réfèrent aux caractéristiques démographiques telles que l'âge, aux capacités physiques, intellectuelles, sensorielles et perceptuelles pouvant avoir un impact sur le sentiment de sécurité.

[11] Les facteurs environnementaux les plus étudiés sont ceux associés à l'environnement bâti. Dans le cadre de cet avis, l'environnement bâti peut se diviser en deux grandes catégories soit le réseau piéton (trottoir, intersection, mobilier urbain, signalisation, etc.) et les infrastructures de transport collectif (autobus, arrêt d'autobus, station de métro, etc.) En complément, il convient de noter que la revue de littérature fait aussi mention des facteurs sociaux pouvant avoir une influence sur le sentiment de sécurité. Bien que la littérature à ce sujet soit limitée, le section 3.3.3 de l'annexe 1 en synthétise les principaux éléments clés.

Tableau 1 : Facteurs environnementaux – (environnement bâti – réseau piétonnier et transport collectif) impliqués dans le sentiment de sécurité.

Réseau piétonnier[12]		Transport collectif	
Facteurs	**Caractéristiques**	**Facteurs**	**Caractéristiques**
Trottoirs	Absence de trottoirs, largeur des trottoirs, surfaces endommagées, etc.	Véhicules	Escaliers, places assises, obligation d'entrer par l'arrière, rampes pour l'embarquement et le débarquement, etc.
Obstacles sur la voie piétonnière	Déchets, travaux, végétation, sorties de garage, etc.	Stations	Portes papillons, escaliers, escaliers roulants, places assises, tourniquets, bornes de paiement, etc.
Intersections	Distance de traverse, temps de traverse, complexité, feux piétons, etc.	Quais	Espace entre le quai et le wagon, places assises, largeur du quai, etc.
Mobilier urbain	Bancs, points d'appui, etc.	Arrêts d'autobus	Abribus et places assises
Dénivelé	Pentes et escaliers	Correspondances	Nombre élevé de correspondances à faire
Circulation	Nombre de voies, vitesse autorisée, congestion routière, etc.		
Visibilité	Éclairage et vue obstruée		
Connectivité	Discontinuité des trajets, tortuosité, etc.		
Signalisation	Marquage au sol, feux de circulation, noms de rues, etc.		

Certains facteurs environnementaux, non relatifs à l'environnement bâti, peuvent aussi avoir un impact sur le sentiment de sécurité, notamment :

- Criminalité appréhendée
- Cohabitation des modes de transport
- Orientation et navigation dans l'espace
- Maintenance et entretien des rues
- Météo

[12] Il est à noter qu'une étude sur la sécurité réelle liée à l'utilisation de l'autobus en Suède a révélé que la majorité des collisions impliquant des personnes aînées avait lieu lors du déplacement à pied vers l'autobus ou à l'arrêt d'autobus et que celles-ci étaient surreprésentées dans ces collisions (Berntman et al., 2010). Cela est réitéré par une étude réalisée par Kim (2019) qui conclut que les arrêts d'autobus augmentent les risques de collision impliquant des personnes aînées. Une autre étude s'est intéressée aux facteurs contributifs exclusifs permettant de minimiser les collisions impliquant des piétons aînés (Kim, 2019). Celle-ci a illustré que certains facteurs environnementaux tels que la présence d'arbres en bordure de rue peuvent atténuer les risques de collisions impliquant des personnes aînées.

- Hygiène des infrastructures
  - Changement dans les trajets (ex. détour en raison des travaux)
  - Aspect temporel (jour ou nuit)
  - Aspect géographique (connaître ou non où nous nous déplaçons)
  - Support et assistance disponible (ou non)
  - Offre de services disponibles

Le tableau 2 ci-dessous présente la synthèse des principaux facteurs individuels recensés dans la revue de littérature pouvant avoir un impact sur le sentiment de sécurité.

Tableau 2: Facteurs individuels

Facteurs individuels	
Facteurs	**Caractéristiques**
Caractéristiques démographiques	Âge Genre Statut social Taille du ménage
Conditions de santé	Santé déclinante Maladies chroniques
Capacités physiques	Équilibre Douleur Fatigue Limitations fonctionnelles Utilisation d'aides à mobilité Vitesse de marche
Capacités sensorielles	Capacités visuelles Capacités auditives
Capacités perceptuelles et spatiales	Interpréter les informations sensorielles S'orienter dans le temps et l'espace
Capacités intellectuelles	Déficiences intellectuelles Faire face aux imprévus Comprendre et interpréter l'information
Facteurs psychologiques / émotionnels	Confiance en soi Vulnérabilité Peur Expérience

En complément aux facteurs environnementaux et individuels, le concept de **sentiment d'efficacité personnelle** de Bandura (1977) permet d'ajouter une dimension essentielle au sentiment d'(in)sécurité

en ajoutant la notion de libre arbitre d'un individu relativement à sa réaction face au risque perçu. En effet, un individu peut décider ou non de modifier ou d'adapter son comportement et son rapport au risque pour évoluer en fonction de sa perception de sa capacité personnelle avec ou sans aide.

Figure 6 *- Le sentiment d'efficacité personnelle et le sentiment d'insécurité : continuum*

Ce concept a été utilisé dans une étude, réalisée dans une ville canadienne, qualifiant l'utilisation des transports collectifs par des personnes aînées (Ravensbergen et al. 2024). Cette étude suggère qu'en contexte d'apprentissage d'utilisation des transports en commun, quatre habiletés sont essentielles à développer afin de construire son sentiment d'efficacité personnelle. Il faut d'être en mesure de :

1. Planifier son trajet
2. Monter à bord et valider son trajet
3. Apprendre où s'asseoir / ne pas s'asseoir
4. Apprendre comment sortir du système de transport

Par conséquent, toujours selon cette étude, l'apprentissage de l'utilisation des transports en commun est un processus, mais aussi une habileté qui **s'acquiert, se pratique et se perd.**

En somme, plusieurs facteurs, notamment environnementaux et individuels, peuvent avoir un impact sur le sentiment de sécurité des personnes aînées dans le réseau de transport. Le risque perçu ou réel peut donc influencer l'expérience utilisateur dans les transports et affecter le choix du mode de transport pour effectuer un déplacement. Ces facteurs sont donc centraux à la réflexion visant l'amélioration des pratiques de la Ville afin d'augmenter le sentiment de sécurité des aînées et aînés lavallois.

3.1.2 Pistes de solution[13]

La deuxième partie de la revue de littérature visait à identifier des pistes de solution possible afin de pallier les risques, réels ou perçus, par les personnes aînées dans le réseau de transport. Bien qu'il existe davantage d'écrits en lien avec la *sécurité réelle* du transport collectif plutôt que sur le *sentiment de sécurité* associé à l'utilisation du transport collectif, les résultats d'études sur la sécurité réelle peuvent être utilisés afin de guider la mise en place d'interventions permettant d'améliorer la sécurité. Toutefois, la majorité des études portant sur la sécurité dans l'utilisation du transport collectif identifie souvent des problématiques/barrières, mais très peu arrivent à des recommandations qui ont

[13] La recension de littérature comprenant les sources et références complètes sur les pistes de solution est disponible en document complémentaire.

été testées et étudiées. La présente section met donc de l'avant des pistes de solutions intéressantes recensées dans la littérature qui méritent d'être explorées davantage.

Comme mentionné précédemment, les facteurs individuels et environnementaux peuvent avoir un impact sur la perception de sécurité des personnes aînées dans leur utilisation du transport collectif. Afin de faciliter la présentation de certaines des pistes de solution identifiées, ces facteurs ont été regroupés dans le tableau 3 selon les dix principales catégories de risques préalablement identifiés (voir p.24 du présent document).

Tableau 3: Résumé des pistes de solution et facteurs individuels et environnementaux associés aux types de risques selon la littérature

Risques	Facteurs	Pistes de solution
Chuter dans un véhicule en mouvement	Capacité physique	Offrir plus de places assises
	Place assise	
	Comportement de la chauffeuse ou chauffeur	
	Achalandage	
Se perdre	Capacité perceptuelle et spatiale	Offrir un accès à l'information (planification et orientation) accessible à tous et indépendant du contexte (météorologique, temporel, géographique)
	Signalisation routière	
	Signalisation aux arrêts d'autobus	
	Modification de l'aménagement	
	Accès à l'information	
Chuter dans l'espace piéton	Capacités physiques	Déneigement, présence de trottoirs adéquats et aménagement des intersections
	Trottoir	
	Obstacle sur la voie piétonnière	
	Intersection	
	Mobilier urbain	
	Déneigement	
	Condition climatique	
	Cohabitation avec les autres piétonnes et piétons	
	Cohabitation avec les cyclistes	

Devoir attendre longtemps à l'arrêt d'autobus	Abribus	Diminuer le temps d'attente en augmentant la fréquence de passage des autobus et améliorer le confort durant l'attente (abribus, banc, etc.)
	Place assise	
	Fréquence de passage	
Être percuté par un véhicule	Circulation	Bien définir l'espace piéton et mieux concevoir les intersections
	Cohabitation avec les véhicules	
	Intersection	
	Visibilité	
Être victime d'un acte malveillant	Criminalité	Améliorer l'éclairage des espaces piétonniers et faire en sorte que les lieux soient plus occupés
	Déplacement le soir	
	Déplacement dans des zones à risque	
Devoir faire une longue distance à pied	Distance entre les arrêts	Diminuer la distance entre les arrêts d'autobus et mettre plus de mobilier urbain à la disposition des piétonnes et piétons
	Capacité physique	
	Dénivelé	
	Connectivité des rues	
	Territoire desservi	
Contracter un virus	Mesure sanitaire	Aucune piste de solution n'a été répertoriée dans la littérature
	Propreté	
Ne pas obtenir l'aide nécessaire	Soutien en cas de besoin	Formation et sensibilisation du personnel du transport collectif et sensibilisation des autres usagères et usagers afin de favoriser la courtoisie
	Sensibilisation	
Ne pas être en mesure d'utiliser le transport collectif	Capacité physique	Mettre en place un programme de formation/accompagnement des nouveaux usagères et usagers et réfléchir à l'accessibilité universelle des services de transport collectif
	Capacités sensorielles	
	Capacités perceptuelles et spatiales	
	Capacités intellectuelles	
	Facteurs psychologiques et émotionnels	
	Condition de santé	
	Rampes d'accès	
	Escaliers roulants	
	Escaliers	

	Borne de paiement	
	Tourniquet (ex. qui bloque)	
	Porte des stations de métro (ex. lourdes)	
	Ascenseurs	

En somme, les douze constats généraux suivants peuvent être tirés de la revue de littérature :

1) Le plus grand **risque réel** associé à l'utilisation du transport collectif est lié à la portion du déplacement réalisé sur le **réseau piétonnier (ce qui inclut l'arrêt de transport en commun)**.
2) Les **personnes aînées sont plus à risque** d'être percuté par un véhicule lorsqu'elles marchent sur la voie publique d'un dû à la dégradation de leurs capacités **physiques**, **intellectuelles** et **sensorielles**.
3) Les personnes aînées éprouvent généralement un sentiment de sécurité plus faible dû au déclin naturel des capacités physiques, intellectuelles et sensorielles qui s'observe en vieillissant.
4) Il y a un consensus clair dans la littérature : le sentiment de sécurité est influencé à la fois par des facteurs individuels et des facteurs environnementaux.
5) **L'aménagement des intersections** peut grandement impacter la sécurité réelle des usagères et usagers et leur **sentiment de sécurité**.
6) L'absence de **place assise**, la présence d'**escaliers** et le nombre élevé de **correspondances** ressortent comme des éléments de l'environnement bâti du transport collectif pouvant impacter négativement le sentiment de sécurité.
7) La **cohabitation** avec les autres **usagères et usagers du réseau piétonnier** peut affecter le sentiment de sécurité et cela est plus marqué chez les personnes aînées.
8) **L'accumulation de neige** et la présence de **surfaces glacées** diminuent le sentiment de sécurité des personnes aînées dans le réseau piéton, aux arrêts d'autobus et aux entrées des stations de métro.
9) Les **déplacements qui ont lieu le soir** et dans des **zones jugées à risque** augmentent le **sentiment d'insécurité,** et ce principalement chez les personnes aînées.
10) La fréquence de passage des autobus ainsi que les comportements des chauffeuses et chauffeurs peuvent impacter le sentiment de sécurité des usagères et usagers.
11) Le risque réel de chute dans l'environnement piéton est plus élevé chez les personnes aînées et durant l'hiver.
12) Peu de recherches concernent les chutes et le risque de chutes dans le transport collectif. On peut supposer que le risque est plus grand pour les **personnes debout** dans les **véhicules en mouvement**.

3.2 État de situation en territoire lavallois

Les sections précédentes de cet avis ont permis de présenter la démarche, les principaux concepts et définitions nécessaires afin de cadrer adéquatement le mandat ainsi que les constats tirés de la revue de littérature. Les principaux risques (perçus et réels) pouvant affecter les personnes aînées dans leurs déplacements en transport collectif ainsi que les facteurs (individuels et environnementaux) pouvant affecter positivement ou négativement leur sentiment de sécurité ont aussi été soulignés.

La présente section permet de replacer ces éléments dans le contexte lavallois. Pour ce faire, la recension des efforts et des mesures déjà existantes soulevées lors des entretiens, est d'abord présentée, suivie des principaux constats tirés des activités de consultations citoyennes.

3.2.1 Le transport collectif à Laval

Le Québec connaît un vieillissement démographique marqué, étant la deuxième région au monde à vieillir le plus rapidement après le Japon. Laval, à l'instar du reste de la province, ne fait pas exception à cette tendance : en 2016, les personnes âgées de 65 à 74 ans représentaient 17 % de la population, soit 72 930 Lavalloises et Lavallois. Ce phénomène se déroule dans un contexte marqué par une augmentation importante des inscriptions des aînées et aînés au transport adapté, ainsi qu'une hausse de l'utilisation du transport régulier par les personnes de plus de 65 ans, en plus d'une forte dépendance des aînées et aînés lavallois à l'automobile (Ville de Laval, 2018).

Face à cette situation, la Ville de Laval a eu la volonté de prendre des mesures concrètes pour mieux répondre aux besoins des personnes aînées en matière de mobilité. Tel que mentionné précédemment, le portrait du territoire lavallois réalisé en 2018 dans le cadre de la mise à jour de la politique Municipalité amie des aînés (MADA) mettait de l'avant 4 enjeux ayant trait au transport et à la mobilité des personnes aînées :

1. la sécurisation du transport actif;
2. l'utilisation du transport en commun par les personnes aînées;
3. la bonification de l'offre d'accompagnement-transport pour les besoins particuliers;
4. l'adaptation du transport en commun aux habitudes de déplacement des personnes aînées.

Dans ce sens, plusieurs mesures ont été mises en place par l'administration, telles que la gratuité du transport pour les aînées et aînés et une série d'initiatives visant à améliorer l'accessibilité au transport régulier, avec une attention particulière portée aux besoins des aînées et aînés. Cela inclut des programmes comme Horizon 65+, la desserte des résidences pour aînées et aînés par des lignes d'autobus, la formation des chauffeuses et chauffeurs, aménagements, etc. (Ville de Laval, 2018). Afin de garantir que les actions restent adaptées aux réalités actuelles des aînées et aînés, le portrait diagnostique ainsi que le plan d'action seront mis à jour en 2025 par l'équipe du service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social.

Mandatée par la Ville de Laval, la société de transport de Laval (STL) est une organisation parapublique responsable de développer et d'offrir un service de transport collectif de haute qualité, performant, innovant et adaptable aux besoins en constante évolution de la population lavalloise qui compte près de 450 000 habitantes et habitants répartis sur un territoire de plus de 245 km².

De nombreux acteurs et actrices interviennent sur le territoire lavallois en matière de mobilité des personnes aînées, détaillés dans l'annexe 4. Dans le cadre de cette démarche, plusieurs services et organismes ont été consultés, parmi ceux-ci, on trouve :

- Service/division du développement social de la Ville de Laval (responsables du Plan Municipalité amie des aînés (MADA)
- Société de transport de Laval (STL)
- Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)
- Trajectoire Québec
- Institut National de Recherche scientifique (INRS)

3.2.2 Quelques mesures existantes recensées

Lors des entretiens, plusieurs initiatives touchant au sentiment de sécurité des personnes aînées dans les transports ont été recensées. Trois de ces mesures ont été d'un intérêt particulier pour le CCPAL: le programme STL Compagnon, le projet pilote de déneigement des abribus de la STL ainsi que la concertation régionale sur le transport collectif et actif des personnes aînées de Laval pilotée par la Table régionale des aînés de Laval (TRCAL).

Les entretiens ont permis de mettre en lumière les efforts existants menés par la STL traduisant sa préoccupation envers le bien-être et la sécurité des personnes aînées dans le réseau de transport. Le programme STL Compagnon constitue un exemple concret des mesures mises en place en ce sens. Il s'agit d'un service de guidage en temps réel permettant de faciliter les déplacements de certaines clientèles sur le réseau régulier d'autobus de la STL, en territoire lavallois. Ce service offre des trajets personnalisés par le biais d'une application installée sur le téléphone intelligent des personnes ayant besoin d'accompagnement et répondant à certains critères. Il vise notamment à :

- Diminuer l'anxiété lors des déplacements en transport collectif;
- Augmenter l'autonomie de la clientèle visée.

Initialement développé pour les personnes avec déficiences intellectuelles, ce programme a été offert aux personnes aînées, sur recommandation de la TRCAL. Il convient toutefois de noter que le service est actuellement peu utilisé et mériterait d'être davantage connu par la population en général, et par les personnes aînées en particulier.

De plus, la STL développe actuellement, en étroite collaboration avec la Ville de Laval, un projet pilote visant le déneigement prioritaire des pourtours des abribus. Il s'agit d'une collaboration intéressante puisque le partage des responsabilités entre la Ville et la STL a, par le passé, créé des enjeux logistiques limitant le déneigement efficace de ces structures. Le projet pilote vise donc une meilleure

coordination entre les deux instances de manière à faciliter l'accès aux transports collectifs pour les citoyennes et les citoyens. Cette initiative sera bénéfique pour la population aînée, plus à risque de chutes et pour qui les déplacements autour des abribus peuvent être particulièrement complexes en saison hivernale.

La concertation régionale sur le transport collectif et actif des personnes aînées de Laval pilotée par la TRCAL, dont le rapport a été déposé en juin 2024 et disponible sur leur site web, est une autre initiative significative méritant d'être soulignée. Ce grand exercice de consultation portant sur l'amélioration des services de transport à Laval avait pour principal objectif d'identifier les changements nécessaires afin de bonifier, au profit des personnes aînées lavalloises, le transport collectif et actif.

Pour ce faire, une consultation citoyenne a été menée par des stagiaires de la TRCAL en février et mars 2024, dans les six secteurs de la ville, avec 138 répondants via un sondage bilingue. Cette consultation a permis d'identifier trois grands enjeux :

1. Une méconnaissance des habitudes de déplacements des personnes aînées;
2. Un manque d'accessibilité sécuritaire et universelle;
3. Une incompréhension et une mauvaise perception du transport collectif et actif.

Les sept propositions de changement identifiées dans le rapport incluent des recommandations concrètes, parmi lesquelles :

- Élaborer une politique de mobilisation hivernale;
- Améliorer l'offre de services d'accompagnement-transport;
- Créer des lignes de transport avec des arrêts stratégiques adaptés aux besoins des aînées et aînés;
- Mettre en place des programmes de formation et de sensibilisation à l'utilisation du transport collectif.

Les membres du CCPAL se sont appuyés sur ce travail collectif, en plus de l'information colligée dans le cadre de leur mandat, afin de formuler les recommandations présentées dans cet avis. D'autres initiatives inspirantes ont été recensées dans le cadre des entretiens, celles-ci sont présentées à l'annexe 4.

3.2.3 Activités participatives citoyennes

De prime abord, il est important de rappeler les trois activités de consultation citoyenne, soit les deux groupes de discussion et de la marche exploratoire, qui visaient à documenter les *perceptions* des participantes et des participants[14].

[14] Il convient de noter que l'examen des perceptions a été déterminé comme primordial afin de mieux comprendre les motivations et les craintes des citoyennes et citoyens aînés, car c'est sur celles-ci que les participants et participantes se basent pour effectuer leurs choix d'utiliser ou non les transports collectifs. Par conséquent, l'analyse des données n'avait pas comme objectif de valider objectivement les observations exprimées par les participantes et participants. Par exemple, lorsqu'un participant ou participante soutenait qu'un lieu X « n'est

L'objectif principal des activités de consultation citoyenne était de valider si les personnes aînées lavalloises perçoivent les différents risques identifiés dans la revue de littérature : risque de collision avec un véhicule, de chute dans un véhicule en mouvement, de se perdre, de chute dans l'espace piéton, d'attente à l'arrêt d'autobus, de complexité du transport collectif, de subir des actes malveillants, de longues distances de marche, de manque de soutien et de contracter un virus. Dans l'ensemble, les activités de consultation ont effectivement permis de confirmer que les risques identifiés dans la revue de littérature sont perçus par les personnes aînées lavalloises. Le seul risque n'ayant pas été soulevé par les participantes et les participants est celui de contracter un virus et ce malgré le fait que ce risque soit apparu fortement dans la littérature scientifique à la suite de la pandémie de la COVID-19.

Résultats et principaux constats

Usagères et usagers et non-usagères et non-usagers

Les activités de consultation ont révélé qu'il est difficile, en territoire lavallois, de catégoriser les participantes et les participants et de créer une démarcation claire entre usagères et usagers et non-usagères et non-usagers. En effet, il s'agit d'un statut qui n'est pas fixe et qui peut varier au cours de la vie d'un individu. En ce sens, bien que le premier groupe de discussion fût réservé aux usagères et usagers et le deuxième aux non-usagères et non-usagers[15], les conversations se sont avérées être plus nuancées, puisque les participantes et les participants puisaient dans leurs expériences multiples en lien avec le transport collectif. Ainsi, même les personnes s'étant préalablement identifiées comme non-usagères et non-usagers ont, pour la plupart, déjà utilisé les transports en commun, le plus souvent lors de leur vie active pour aller travailler à Montréal et/ou pour profiter de l'offre culturelle de Montréal. Il convient de noter que les participantes et participants utilisent fréquemment l'expression « pour aller *en ville* » lorsqu'ils ou elles parlent de se rendre à Montréal.

Incitatifs à utiliser les transports collectifs

Les activités de consultations ont permis de constater que plusieurs personnes aînées lavalloises envisagent l'utilisation du transport en commun pour faciliter leurs déplacements de Laval à Montréal, et, dans une moindre mesure pour leurs déplacements à l'intérieur de la Ville de Laval, afin d'éviter les désagréments qu'ils associent à Montréal, notamment par rapport aux défis anticipés liés au stationnement.

De plus, il convient de noter que certaines personnes qui s'identifient comme usagères et usagers du transport en commun (de manière ponctuelle ou de manière systématique) soutiennent le faire soit par choix ou par convictions environnementales, après s'être départies d'une des deux voitures de leur ménage. Ils expliquent devoir faire preuve d'organisation pour sélectionner leur mode de déplacement

pas joignable en transport en commun depuis chez moi », aucune vérification additionnelle n'a été faite afin de confirmer si l'affirmation est correcte factuellement.

[15] Le trajet exploratoire a réuni des usagères et usagers et des non-usagères et non-usagers du transport en commun.

en fonction du lieu de destination le mieux desservi en transport en commun. Celles-ci affirment aussi que la marche est souvent privilégiée lorsqu'un déplacement nécessite de combiner plus d'un mode de transport. Par conséquent, les participantes et les participants jugent que la marche offre plus de flexibilité que l'utilisation de l'automobile ou le transfert entre deux lignes de transport en commun lors de déplacements complexes. Ainsi, ceux-ci soutiennent préférer marcher plus longtemps pour se rendre à une ligne directe que d'effectuer un transfert de ligne de bus.

Les autres raisons mentionnées comme étant des incitatifs à utiliser les transports en commun sont les avantages que leur procurent ceux-ci, notamment en termes de tranquillité d'esprit (ces personnes apprécient se faire conduire et ne pas se soucier de naviguer dans la ville ou de conduire sur les autoroutes).

Enfin, le covoiturage informel, ou les services alternatifs formalisés (tels qu'Uber) sont parfois considérés comme une option alternative à l'utilisation de l'automobile, plus intéressante ou pratique que les transports en commun.

Risques perçus

Les activités de consultations ont également permis d'aller sonder des citoyennes et des citoyens aînés afin de déterminer si les différents types de risques identifiés dans la revue de littérature sont réellement perçus et si les pistes de solutions identifiées peuvent être applicables en contexte lavallois.

Le tableau 4 ci-dessous illustre que tous les risques, sauf celui de contracter un virus, ont été mentionnés par les usagères et usagers des transports en commun lors des groupes de discussion. Il s'agit donc de préoccupations influençant sur le sentiment de sécurité des personnes aînées dans le réseau de transport de Laval. Tous ces risques (toujours excluant celui de contracter un virus) ont aussi été abordés et explorés par les participantes et les participants lors de la marche exploratoire.

Il convient de noter que les non-usagères et non-usagers n'ont, quant à eux, pas mentionné la crainte de se perdre (dans les transports en commun) ni les inconforts et les risques liés aux longues distances de marche. Il appert toutefois non surprenant que ces préoccupations ne touchent pas directement les non-usagères et non-usagers (probablement parce qu'ils n'utilisent pas les transports en commun), et que la portion de marche qu'ils effectuent depuis leur domicile jusqu'à leur voiture, est en effet restreinte.

Tableau 4: Analyse des perceptions des participantes et participants, regroupés par risques (critères) et statut (usagères et usagers, non usagères et non usagers, usagères/usagers et non usagères/non usagers réunis)

Risques (critères)	Élément mentionné (Oui/Non)		
	Usagères et usagers	Non-usagères et non-usagers	Marche exploratoire
1. Collision avec un véhicule	Oui	Oui	Oui
2. Chute dans un véhicule en mouvement	Oui	Oui	Oui
3. Se perdre	Oui	Non	Oui
4. Chute dans l'espace piéton	Oui	Oui	Oui
5. Attente à l'arrêt d'autobus	Oui	Oui	Oui
6. Complexité du transport collectif	Oui	Oui	Oui
7. Actes malveillants	Oui	Oui	Oui
8. Longue distance de marche	Oui	Non	Oui
9. Manque de soutien	Oui	Oui	Oui
10. Contracter un virus	Non	Non	Non

De plus, il convient de noter que les participantes et participants aux groupes de discussion étaient, en grande majorité, très à l'aise avec l'utilisation de logiciels et d'application de génération de trajet en temps réel (par exemple *Google Maps, Waze*, *Plan*, etc.) mentionné comme majoritairement utilisés pour conduire, mais aussi pour comparer le temps de déplacement en voiture et en transport en commun. Le participant le moins familier avec la technologie disait prendre en photo l'horaire de bus positionné physiquement sur l'arrêt de bus près de chez lui grâce à son téléphone intelligent. Ce qui laisse supposer qu'il n'est qu'à un pas de consulter des applications, ou des horaires, en format numérique. Ce participant bénéficie de pairs aidant pour effectuer les déplacements qui lui sont difficilement accessibles en transport en commun.

En complément, une grande proportion des participantes et participants a mentionné avoir obtenu de l'information sur les services offerts à Laval en matière de transport collectif dans le cadre des activités de la démarche. En effet, plusieurs participantes et participantes ne connaissaient pas plusieurs services offerts, la technologie disponible afin de faciliter leurs déplacements et certains ne savaient pas que le transport collectif est gratuit pour les plus de 65 ans.

Les tableaux 5 et 6 ci-dessous présentent des citations de participantes et de participants tirées principalement des groupes de discussion. Celles-ci permettent d'exemplifier les risques perçus par les citoyennes et les citoyens lavallois.

Tableau 5: Perceptions des risques et citations par les usagères et usagers du transport en commun

Risques (critères)	Mentionné (Oui/Non)	Citations[16]
1. Collision avec un véhicule	Oui	*« Les trottinettes là… c'est dangereux pour les piétons. Les triporteurs aussi. »*
2. Se perdre	Oui	*« Parfois il y a des détours. Quand c'est le cas faut savoir où est l'arrêt de bus. Ce n'est souvent pas indiqué. »* *« Une fois j'ai eu un problème de transfert parce qu'un des bus avait un détour à faire. »*
3. Chute dans un véhicule en mouvement	Oui	*« Quand on embarque, le chauffeur part trop vite, avant qu'on soit assis.»* (Mentionné par plus d'un participant.)
4. Chute dans l'espace piéton	Oui	*« En débarquant du bus c'est dangereux, les petits trottoirs glissants, j'attends que le bus s'en va avant de marcher car j'ai peur de glisser en dessous du bus.»* *« L'hiver je marche dans la rue, pas sur le trottoir. C'est plus sécuritaire. »*
5. Attente à l'arrêt d'autobus	Oui	*« Attendre dehors. Y'a pas toujours d'arrêt de bus. S'il y a un orage, une tempête, etc. Parfois on attend longtemps. C'est encore pire quand tu as plusieurs transferts à faire, attendre plusieurs fois sans abris.»*
6. Complexité du transport collectif	Oui	*« Ma femme ne prend pas le bus si elle a besoin de faire un transfert* (plus de 2 autobus). *Elle préfère marcher que de prendre une correspondance.»* *« La carte gratuite pour Laval, mais il me faut une carte pour aller à Montréal. Avoir une seule carte, rendre ça plus facile. »*
7. Actes malveillants	Oui	*« La violence, on ne sait pas si on va arriver à destination ou pas. Est-ce qu'il y a une manière de sécuriser ? Des attaques, les personnes âgées, on est vulnérables. L'incivilité aussi. »*
8. Longue distance de marche	Oui	*« La distance avec l'arrêt d'autobus : est-ce que je vais me rendre ? »*

[16] Il est à noter que les citations reprennent l'idée d'un participant, et non ses mots exacts.

9. Manque de soutien	Oui	*« Il faudrait éduquer les chauffeurs à faire appliquer la courtoisie dans le bus.»* *«Je me suis déjà levé pour donner ma place à une dame enceinte parce que les jeunes le faisaient pas, et j'ai 73 ans ! »*
10. Contracter un virus	Non	

Tableau 6: Perceptions des risques et citations par les non-usagères et non-usagers du transport en commun

Risques (critères)	Mentionné (Oui/Non)	Citations
1. Collision avec un véhicule	Oui	*« Au coin de chez moi, le feu piéton est pas assez long, comme à plusieurs endroits. Un moment donné j'ai fait traverser une dame en marchette, rendu au milieu la lumière est tombée rouge.»* *« Il faut penser aux automobilistes, j'ai un ami qui s'est fait rentrer dedans par un automobiliste qui a mal fait son stop, il a des séquelles. C'est certain qu'il faut être très prudent à pied. »*
2. Se perdre	Non	
3. Chute dans un véhicule en mouvement	Oui	*« Autobus qui part et s'arrête trop vite, par exemple. On est plus au ralenti en vieillissant. La sécurité c'est sentir qu'on a les outils pour se rendre où on veut, ne pas se sentir inquiet. »* *« Avec l'âge, l'équilibre est plus difficile. Ma sœur est déjà tombée quand le bus a pogné un nid de poule, on est allé à l'hôpital de fracture du bras. À cause de ça je n'ai pas envie de prendre le bus, et ça me tentera encore moins dans quelques années.»*
4. Chute dans l'espace piéton	Oui	*« Moi j'ai déjà traversé entre les Galeries Laval vers le Centre-Laval, j'avais des petits talons hauts et j'ai marché sur une craque, resté coincée et je suis tombée. Je l'ai rapporté à la ville et ils n'ont jamais réparé la craque. »*

5. Attente à l'arrêt d'autobus	Oui	*« Attendre le bus dans les intempéries c'est dissuasif. »* *« Un transport en commun plus convivial, qui ne fait pas que vous vous rendez à attendre à un coin de rue sombre à 11h le soir à moins 30.»*
6. Complexité du transport collectif	Oui	*« À Montréal ça va bien le transport en commun. Mais à Laval c'est compliqué. Je le prendrais plus si c'était plus direct.»* « Pour venir ici, j'ai regardé et il me fallait un transfert. S'il n'avait pas besoin de transfert, je serais venu en bus. »
7. Actes malveillants	Oui	*« Moi je ne sortirais pas seule le soir à Chomedey. Je sors accompagnée.»*
8. Longue distance de marche	Non	
9. Manque de soutien	Oui	*« Il faudrait des bus plus adaptés.»*
10. Contracter un virus	Non	

Au-delà des éléments négatifs (craintes, risques), les discussions ont aussi permis de faire émaner des éléments positifs, appréciés et valorisés, par les citoyennes et les citoyens. Renforcer ces éléments permet d'assurer que les usagères et usagers aient une expérience plus positive du transport et peut permettre de renforcer leur sentiment de sécurité.

Les usagères et usagers soulignent que les éléments suivants permettent de façonner une expérience positive dans les transports collectifs :

- Courtoisie et démonstrations de respect de la part des autres usagères et usagers;
- Perception du transport collectif comme une alternative économique intéressante par rapport à l'automobile (pas de dépenses additionnelles en essence, en assurance, coûts liés au stationnement, etc.);
- Tranquillité d'esprit;
- Flexibilité.

Les participantes et participants à la marche exploratoire mentionnent quelques facteurs favorisant une expérience positive des modes de transport alternatifs à l'automobile (incluant la marche et le vélo) :

- Présence de pistes cyclables;
- Présence et largeur adéquate des trottoirs;

- Lieu d’habitation à proximité d’une station de métro;
- Accessibilité des autobus et des infrastructures liés au transport en commun pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite;
- Gratuité du transport en commun permettant de favoriser l’accessibilité des services pour les personnes en situation économique précaire.

Les usagères et usagers apprécient principalement la commodité, l'économie et la liberté offertes par le transport en commun, tandis que les non-usagères et non-usagers se concentrent sur des aspects tels que la sécurité, la complexité des horaires et la disponibilité limitée du service dans certaines zones. Ces perspectives variées montrent les différentes priorités et expériences vécues en fonction de l'utilisation ou non du transport en commun dans un contexte urbain lavallois spécifique et différencié de Montréal, ou ce qu’ils en perçoivent (l’expérience qu’ils en ont eue, ou qu’ils en ont actuellement).

Les commentaires recueillis lors du trajet se distinguent par une préférence marquée pour la facilité d'accès, l'économie financière et la tranquillité d'esprit offertes par le transport en commun (et la marche), par opposition aux préoccupations relatives à l'espace, à la complexité des trajets et aux restrictions horaires mentionnées par les autres groupes (groupes de discussion avec usagers, usagères et non-usagers, non-usagères). Enfin, la « facilité » et la « complexité » semblent constitutives de l’habitude (d’un usager ou usagère du transport en commun comme d’un ou une automobiliste). Par exemple, si quelqu’un peut trouver difficile de naviguer dans l’espace routier et la circulation en tant qu’automobiliste, il est soulagé que cette navigation soit assumée par un tiers (ex. : la chauffeuse ou le chauffeur d’autobus, la conductrice ou le conducteur du véhicule dans lequel il ou elle covoiture). À l’opposé, quelqu’un qui n’est pas à l’aise, habile, habitué de s’orienter et de coordonner ses déplacements dans les transports en commun, en se conformant à des trajets et à des horaires construits sans égard à son individualité, trouve ce fait peu pratique. Cela constitue pour lui une contrainte, et devoir s’y conformer peut-être très contrariant. La facilité des uns est en quelque sorte la contrariété des autres.

Il convient toutefois de noter que les résultats obtenus durant la marche exploratoire (préférences pour la facilité d'accès, l'économie financière et la tranquillité d'esprit offertes par le transport en commun) peuvent constituer des biais de préférence, induits par le fait que les gens qui se sont présentés au trajet étaient, en majorité, déjà enclins et habitués à marcher. Ce n’était cependant pas le cas de tous les participantes et participants, car une personne présente nous a par ailleurs mentionné profiter de l’activité participative pour utiliser pour la première fois l’autobus en territoire lavallois (se prévaloir de son titre de transport gratuit qu’elle a pourtant en poche depuis 3 ans). En effet, l’accompagnement informel induit par l’activité consultative l’aurait encouragé à s’y inscrire.

En somme, la complexité et la diversité des expériences des usagères et usagers et des non-usagères et non-usagers révèlent que les solutions à préconiser afin de renforcer le sentiment de sécurité des personnes aînées dans le transport collectif ne doivent pas être des solutions univoques. En effet, les besoins et les préférences des personnes aînées sont variés en matière de transport.

Les différentes suggestions faites par les participantes et les participants mettent en lumière des aspects cruciaux à considérer pour l’amélioration des systèmes de transport urbain afin de les rendre

plus inclusifs et adaptés à tous les groupes d'âge. En plus des éléments liés à la sécurité, il est crucial de sonder davantage les personnes aînées à propos de leurs préoccupations environnementales et économiques plus générales, les possibilités d'adaptation et de convivialité des services, de considérer les choix personnels en ce qui a trait aux alternatives disponibles. De plus, il faut également considérer les choix personnels vis-à-vis des divers modèles de tarification existants afin de favoriser l'accessibilité économique pour tous, dans une perspective d'équité sociale.

Ainsi, les intérêts, les préoccupations des personnes aînées et leurs modes de transport multiples doivent se refléter dans les mesures mises en place par la Ville et ses partenaires afin de parfaire le réseau de transport en le rendant plus inclusif pour tous, pour renforcer son utilisation.

4 Recommandations

À la lumière de la revue de littérature, de l'analyse de l'environnement lavallois et des perceptions citoyennes émanant des activités consultatives, le CCPAL propose dix recommandations au Comité exécutif de la Ville de Laval. Celles-ci visent à :

- Favoriser une orientation plus large des politiques municipales en faveur du sentiment de sécurité des aînées et aînés lavallois dans les transports collectifs;
- Rendre l'utilisation des transports collectifs plus répandue.
- Proposer des solutions concrètes, pouvant être opérationnalisées dans un laps de temps relativement court, moyennant un financement adéquat et répondant aux préoccupations citoyennes énoncées.

Leur mise en œuvre cherche donc à améliorer, pour la plupart dans l'immédiat, le sentiment de sécurité des personnes aînées dans les services de transport, d'autres permettront de consolider les services qui leur sont dédiés et enfin, certaines agiront sur la population en faisant de l'éducation, de la sensibilisation et du marketing social.

Le tout mis ensemble amènera la Ville de Laval et la STL à se doter d'un service de transport plus innovant où les citoyens et citoyennes aînés pourront trouver pleinement leur place en optant sans hésiter pour un transport collectif dans lequel ils se sentiraient en sécurité.

Qu'elles soient structurantes ou spécifiques, Le CCPAL a choisi de présenter ses recommandations sous quatre rubriques, soient l'accessibilité du réseau de transport incluant les infrastructures, l'éducation et la sensibilisation, la collecte de données ainsi que les mesures spécifiques visant à adapter les services.

4.1 - Accessibilité du réseau de transport en lien avec les infrastructures

Recommandation 1

Considérant l'importance de séparer physiquement les piétonnes et piétons des automobilistes pour l'ensemble des trajets, depuis leur domicile jusqu'à leur destination et de leur permettre de se sentir en sécurité en étant, entre autres, éloignés des véhicules en mouvement;

Il est recommandé :

- De prévoir, lors de réfections ou d'aménagement de nouvelles rues résidentielles, un trottoir qui respecte minimalement les caractéristiques suivantes :
  - Revêtement lisse et en bon état;
  - Abaissements aux intersections;
  - Entrée charretière qui accommode les piétonnes et piétons (et non l'automobiliste);
  - Largeur suffisante pour que 2 personnes utilisant une aide à mobilité motorisée puissent se croiser;
  - Éclairage adéquat à l'échelle piétonne;
  - Entretien exemplaire par élimination de tous obstacles (déchets, pancartes de travaux routiers, végétation incontrôlée, etc.).

Recommandation 2

Considérant la nécessité qu'aucune forme d'obstacles incluant la neige n'entrave la portion piétonne du trajet en transport collectif (trottoirs, voies piétonnes, intersections, arrêt d'autobus, bancs et espaces pour s'y rendre, entrées et sorties des lieux publics et privés fortement fréquentés par les aînées et aînés);

Il est recommandé :

- De déneiger et déglacer, adéquatement et en *priorité,* les espaces piétonniers sur l'entièreté de la chaîne de déplacement (incluant les lieux d'embarquement et de débarquement des transports en commun), ainsi que les lieux hautement fréquentés par les personnes aînées.

Recommandation 3

Considérant le fait qu'une marche agréable joue un rôle important sur la perception des piétonnes et piétons et notamment sur le sentiment de sécurité;

Il est recommandé de :

- Rendre la pratique du transport actif plus sécuritaire et agréable grâce à des infrastructures et aménagements physiques suivants:
  - Des trottoirs « amis » des piétonnes et piétons, qui restent en tout temps droit, sans pente d'écoulement qui nuit à la marche (soit : unis, sans fracture, avec entrées charretières adaptées pour les piétonnes et piétons (non pour les autos);

- Des trottoirs « amis » des piétonnes et piétons, qui restent en tout temps droit, sans pente d'écoulement qui nuit à la marche (soit : unis, sans fracture, avec entrées charretières adaptées pour les piétonnes et piétons (non pour les autos);
    -
    - Du mobilier urbain divers. Par exemple des bancs sont des éléments essentiels pour les personnes aînées qui, à mesure qu'elles gagnent en âge, perdent en capacité physique. Leur répartition doit être à intervalle régulier et plus important lorsque le dénivelé est élevé (ex. recommandation aux 100 mètres);
    - De la végétation pour rendre l'environnement plus beau (dont des arbres avec des fleurs et/ou fruitiers) ou qui permet de mitiger les bouleversements climatiques (ex. : choisir de mettre un banc sous un arbre pour permettre l'ombrage);
    - De l'éclairage à l'échelle du piéton;
    - Des éléments artistiques (ex. : murale);
    - Des toilettes publiques en pourtour des lieux de marche des aînées et aînés (ex. : parcs, le long d'une piste multifonctionnelle) ou par la mise en place de partenariats avec les entreprises privées pour qu'elles rendent disponibles leurs toilettes sans achat (ex. « Commerce ami des aînées et aînés »).

Recommandation 4

Considérant que de nouvelles pratiques technologiques seront mises en place pour permettre aux usagères et usagers du transport collectif de pouvoir obtenir de l'information en *temps réel* en lien avec l'accessibilité du transport collectif, par exemple par:

- La présence ou non d'abribus aux arrêts;
- La présence ou le dysfonctionnement des escaliers roulants et ascenseurs;

Considérant que ces informations pourraient être disponibles via le site internet de la société de transport de Laval et idéalement directement dans les applications de planification de déplacement (ex. : *Google Map*);

Considérant la responsabilité de la municipalité et de la STL de faciliter la planification des déplacements pour les personnes ayant des enjeux de mobilité;

Considérant l'importance d'augmenter le sentiment de sécurité vis-à-vis la crainte de rencontrer un obstacle durant le trajet;

Considérant la nécessité de donner un meilleur accès à l'information aux usagères et usagers;

Il est recommandé de :

- Mettre tout en œuvre pour que les nouvelles technologies colligent, rassemblent et qu'elles soient mises à jour pour s'assurer de l'accessibilité aux infrastructures de transports pour tous les usagers et usagères.

Recommandation 5

Considérant le lien qui existe entre une meilleure fréquence de la desserte en transport collectif et un plus grand nombre d'usagères et usagers;

Considérant que le territoire lavallois se trouve dans un contexte de développement résidentiel et commercial offrant ainsi l'opportunité qu'il ne soit plus orienté sur la nécessité d'utiliser une voiture pour effectuer ses activités de la vie quotidienne (se nourrir, se divertir, socialiser, se tenir en santé, s'instruire, s'impliquer);

Considérant que les consultations réalisées dans le cadre de cette étude indiquent clairement que les Lavalloises et Lavallois utilisent le transport en commun principalement pour se rendre à Montréal impliquant que la desserte est pensée d'abord et avant tout pour permettre les déplacements des travailleurs vers le Sud et non pour les Lavalloises et Lavallois à même leur ville;

Considérant les usagères et usagers lavallois consultés préfèrent marcher plus longtemps que d'avoir à effectuer une correspondance;

Considérant que le contexte de vieillissement démographique de Laval exige de repenser le réseau de transport, à tout le moins d'étudier son déploiement réseau selon une logique transformée;

Considérant que les critères comme la priorisation de la haute fréquence plutôt que l'étendue du réseau de transport seraient à réfléchir;

Il est recommandé de :

1) Prioriser la densification douce des secteurs résidentiels et une meilleure répartition des usagères et usagers potentiels sur le territoire, en favorisant les lignes directes à celles ponctuées d'arrêts fréquents (run de lait) qui cherchent à desservir le plus de Lavalloises et Lavallois possibles en garantissant un service répondant aux besoins de plus de gens possibles.

2) Effectuer une refonte du réseau de desserte de la STL et de revoir la distribution des services pour revoir une desserte pour les Lavalloises et Lavallois vers leurs destinations au quotidien et non seulement pour desservir ceux allant travailler à Montréal.

4.2 Éducation et sensibilisation

Recommandation 6

Considérant la nécessité d'augmenter la confiance des personnes aînées dans les quatre habiletés essentielles suivantes : 1) planifier son trajet; 2) Monter à bord et valider son trajet; 3) Apprendre où s'asseoir/ne pas s'asseoir; 4) Apprendre comment sortir du système de transport[17], afin d'augmenter leur **sentiment d'efficacité personnel** dans le système de transport en commun;

Considérant qu'une formation pourrait instaurer et alimenter un sentiment d'efficacité personnelle des nouveaux usagères et usagers, en améliorant leur sentiment de sécurité ;

[17] Pour plus d'information sur le concept de sentiment d'efficacité personnelle, bien vouloir vous référer à la p.27.

Il est recommandé :

- De mettre en place un **programme de formation ou d'initiation** pour l'accompagnement des citoyennes et citoyens qui voudraient utiliser les transports en commun pour devenir nouveaux usagères et usagers lors de leurs premiers déplacements en transport collectif et particulièrement les personnes aînées.

Recommandation 7

Considérant l'importance que les employés et employées du transport collectif soient formés pour bien répondre aux besoins des personnes aînées, notamment en lien avec le fait :

- D'éviter les départs et arrêts brusques des autobus;
- De parler plus fort et plus clairement pour donner des indications si nécessaire (ex. sécurité, détours dans le transport) sans toutefois infantiliser l'usager;
- De venir en aide à une personne désorientée ou paniquée;
- D'agir avec courtoisie et en prévention des chutes;
- De favoriser l'entraide entre les générations;
- D'améliorer le sentiment de confiance des personnes aînées vis-à-vis des employés du transport collectif et les autres usagères et usagers;
- D'améliorer le sentiment de sécurité des personnes aînées dans l'usage du transport collectif;

Il est recommandé de :

- Poursuivre les efforts de formation des employés et employées sur les besoins spécifiques des personnes aînées en matière de sécurité tout en déployant des fonds qui y sont dédiés.
- Créer un programme de sensibilisation à propos de la sécurité des personnes aînées destiné aux usagères et usagers du transport collectif.

4.3 - Information et collecte des données

Recommandation 8

Considérant l'importance de collecter des données sur les collisions qui se produisent en lien avec le transport en commun afin d'étudier, de comprendre et de mettre en place des solutions qui résolvent des problèmes à la source, en fonction des enjeux propres au territoire;

Considérant que l'analyse des données permettra d'agir sur la sécurité ainsi que sur le sentiment de sécurité des personnes aînées dans le transport collectif et dans leur environnement piéton;

Considérant que les incidents / collisions peuvent être la résultante de problèmes systémiques;

Considérant que le mandat n'avait pas pour objet de faire une étude approfondie de la sécurité aux intersections qui sont considérées comme étant les lieux les plus accidentogènes pour les piétonnes et piétons (particulièrement sur les artères);

Considérant que les intersections sont souvent associées à un sentiment d'insécurité;

Il est recommandé :

1) D'évaluer la mise en place d'une collecte de données détaillée sur les collisions et incidents impliquant des piétonnes et piétons et ceux impliquant les usagères et usagers du transport collectif et d'en faire l'analyse en vue de se doter d'une politique municipale Vision Zéro[18], collision ou blessés graves ou d'un Système sûr;

2) De faire une étude approfondie de la sécurité aux intersections en ayant en main une grille d'analyse spécifique aux besoins des personnes aînées. Cette étude devrait couvrir les étapes suivantes:

   - Effectuer une recension des intersections les plus accidentogènes impliquant des piétonnes et piétons et plus spécifiquement des personnes aînées en faisant notamment un audit de ces intersections qui comportent les éléments suivants à vérifier : ex. temps de traverse, la visibilité, les feux de signalisation (décomptes sonores), accessibilité universelle via l'ampleur du ressaut, etc.;
   - Faire un échéancier des réfections à faire en ordre de priorité/ dangerosité OU par lieux à plus grande proportion d'aînées et aînés dans l'entourage de cette infrastructure;
   - Adopter une politique Vision zéro collision (ou Système sûr) en s'assurant que l'aménagement des nouvelles intersections (ou leur mise à niveau lors de réfections de rues) est sécuritaire pour tous, mais aussi que chaque collision impliquant un piéton soit étudié par une équipe multidisciplinaire habilitée à faire des recommandations de réaménagement des infrastructures (ex. saillies, mesures d'apaisement de la circulation, allongement du cycle du feu de traverse piétonne).

Recommandation 9

Considérant que la crainte d'être victime d'une agression est une réalité documentée dans la littérature et a aussi été mentionnée à plusieurs moments lors des activités consultatives et ce malgré le fait de la sous-représentation des personnes aînées dans les agressions;

Considérant l'importance de sensibiliser toute la population sur des éléments pouvant faire en sorte que les gens se sentent plus en sécurité dans leur ville via une campagne publicitaire.

Considérant l'importance d'augmenter le sentiment de sécurité des aînées vis-à-vis de l'utilisation des espaces publics et des transports en commun.

Il est recommandé :

- De réaliser une campagne de communication s'adressant aux personnes aînées et au grand public en général sur la perception de sécurité dans les espaces publics.

[18] Découvrir l'approche Vision Zéro, Piétons Québec : Découvrir l'approche vision zéro décès et blessés graves | Piétons Québec

4.4 - Mesures spécifiques pour adapter les services

Recommandation 10

Considérant l'importance de bonifier le sentiment d'accueil dans les transports en commun pour les usagères et usagers qui se sentent / qui sont vulnérables;

Considérant le risque et la crainte de chute dans un véhicule en mouvement;

Considérant le risque et la crainte de se perdre lors de déplacements et de ne pas obtenir de l'aide en cas de besoin;

Considérant que les chauffeuses et les chauffeurs peuvent adapter leurs comportements de conduite et de faire preuve de courtoisie et d'ouverture aux besoins des usagères et usagers;

Considérant que l'entraide entre les générations peut bonifier le sentiment d'accueil et valorise l'expérience d'usager du transport collectif;

Considérant la sensibilisation de tous les usagères et usagers du transport en commun à l'importance d'être courtois envers les personnes ayant des besoins particuliers;

Considérant que la collecte des données sur les usagères et usagers ayant des besoins particuliers peut être une source d'information essentielle pour la STL afin de mieux répondre à leurs besoins (ex. : déterminer les arrêts où plusieurs usagères et usagers vulnérables font leur entrée dans le bus – et donc d'ajouter un ou plusieurs bancs);

Il est recommandé :

1) **De sensibiliser les chauffeuses et les chauffeurs aux besoins spécifiques des personnes aînées** comme attendre qu'elles soient assises avant le démarrage du bus;
2) **D'instaurer une** carte OPUS destinée aux personnes aînées ayant des besoins particuliers **avec une couleur distincte pour la validation;**
3) **De sensibiliser les usagères et usagers des transports en commun à céder une place assise aux personnes qui souhaitent visuellement être identifiées en développant et en rendant disponible un étui de carte OPUS permettant de reconnaître plus facilement les usagères et usagers avec besoins particuliers.**

5 Conclusion

En conclusion, les recommandations émises par le CCPAL ont pour objectif principal d'améliorer le sentiment de sécurité des personnes aînées lavalloises, en mettant en place des actions concrètes visant à renforcer leur bien-être et leur tranquillité d'esprit au quotidien. Toutefois, il est important de souligner que, en raison des contraintes de temps et des ressources disponibles, l'analyse des réalités vécues par les personnes aînées issues de l'immigration ainsi que celles vivant avec un handicap, notamment visuel et auditif, n'a pu être réalisée dans le cadre du présent mandat. Le CCPAL suggère vivement que ces dimensions fassent l'objet de futurs travaux, afin d'assurer une approche inclusive et équitable pour l'ensemble des aînés de la Ville de Laval.

Le CCPAL demeure disponible pour répondre aux questions de la Ville en lien avec ces recommandations et pour poursuivre son engagement en faveur d'une société plus sécuritaire et plus inclusive pour tous les aînés.

La direction générale remercie chaleureusement tous les membres du comité, les services impliqués et madame Amélie-Myriam Plante de la firme Anthropole, ainsi que son équipe, qui ont permis l'établissement de cet avis

6. Références

Bandura, Albert. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. Psychological Review, 84(2), 191-215.

Bergen, K., Jubenvill, M., Shaw, K., Steen, E., Loewen, H., Mbabaali, S., & Barclay, R. (2022). Factors Associated with Outdoor Winter Walking in Older Adults: A Scoping Review. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*, 1-12.

Berntman, M., Wretstrand, A., & Holmberg, B. (2010). Bus travel safety-A travel chain perspective.

Brodeur-Ouimet, P., & Cloutier, M.-S. (2023). Walkable and Safe Route to Transit for Pedestrians in Greater Montreal: An Environmental Justice Approach. *Transportation Research Record, 9999*.

Brodeur-Ouimet, P., Cloutier, M.-S., Harvey, M., & Doyon, S. (2023-2024). L'accessibilité au transport collectif pour les piétons vulnérables dans la région métropolitaine de Montréal. *Revue Routes et transports - Aménager les villes pour une mobilité plus active, 52*(2). https://aqtr.com/system/files/file_manager/aqtr-revuemaj-authiver2023-vsp.pdf

Direction régionale de santé publique de Montréal. (2021). *Prévention des chutes chez les personnes aînées* https://santemontreal.qc.ca/population/conseils-et-prevention/prevention-des-chutes-chez-les-personnes-ainees/

Finlayson, M., & Kaufert, J. (2002). Older women's community mobility: a qualitative exploration. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement, 21*(1), 75-84.

Fridman, L., Ling, R., Rothman, L., Cloutier, M. S., Macarthur, C., Hagel, B., & Howard, A. (2020, 2020/02/10). Effect of reducing the posted speed limit to 30 km per hour on pedestrian motor vehicle collisions in Toronto, Canada - a quasi experimental, pre-post study. *BMC public health, 20*(1), 56. https://doi.org/10.1186/s12889-019-8139-5

INRS, & Trajectoire Québec. (2024). *Collectif-Inclusif : accès au transport collectif pour tous*. https://storymaps.arcgis.com/stories/699430e55e90481f82ebc5cb2d10bfae

INSPQ. (2021). *Mesures à mettre en place pour favoriser le sentiment de sécurité en contexte de pandémie de COVID-19 et de déconfinement partiel*. https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/3147-sentiment-securite-pandemie-covid-19-deconfinement.pdf

Institut nationale de santé publique du Québec. (2021). *Prévention des chutes chez les personnes âgées*. https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/responsabilite-populationnelle/f003_prevention_des_chutes.pdf

Kim, D. (2019, 2019/10/01/). The transportation safety of elderly pedestrians: Modeling contributing factors to elderly pedestrian collisions. *Accident Analysis & Prevention, 131*, 268-274. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aap.2019.07.009

Kimber, L. R., Burton-Jeangros, C., Riom, L., & Hummel, C. (2018). Le sentiment d'insécurité chez les personnes âgées: entre transformations de l'environnement et fragilité individuelle. *Swiss Journal of Sociology, 44*(1), 139-156.

Lv, M., Wang, N., Yao, S., Wu, J., & Fang, L. (2021). Towards healthy aging: Influence of the built environment on elderly pedestrian safety at the micro-level. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(18), 9534.

Ravensbergen L, Newbold KB, Ganann R (2024). 'It's overwhelming at the start': transitioning to public transit use as an older adult.» Ageing & Society 44, 43–60. https://doi.org/10.1017/S0144686X22000010

Riom, L., Hummel, C., & Burton-Jeangros, C. (2018). «Mon quartier a changé un peu, mais c'est moi qui ai aussi beaucoup changé». Habiter la ville et y vieillir. *Métropoles* (23).

Riom, L., Hummel, C., Kimber, L., & Burton-Jeangros, C. (2015). «Plus on est vieux, plus on se protège»: le sentiment de sécurité chez les personnes âgées. *Retraite et société*(2), 57-74.

STL. (2023). PROGRAMME STL COMPAGNON. Programme STL Compagnon | STL - Société de transport de Laval

Table régionale de concertation des aînés de Laval (2024). Rapport juin 2024 - Concertation régionale sur le transport collectif et actif des personnes aînées de Laval. Rapport-Concertation-transport_TRCAL-2024.pdf

Ville de Laval. (2018). Portrait diagnostic des aînés de Laval – Synthèse 2018. portrait-services-besoins-aines-janv2019-synthese.pdf

Annexes

Annexe 1
Déroulement et grilles de questions pour les groupes de discussion

Déroulement des groupes de discussion

1- Brève introduction et mise en contexte de la démarche du CCPAL

- Mandat du comité, qui sont les membres
- Mandat sur le sentiment de sécurité dans les transports en commun

2- Activité brise-glace:

- Dans un tour de table, nommez votre nom et dites-nous ce que représente pour vous la **sécurité** de manière générale ?

3- Activités spécifiques (questions)

- Pour chaque question, on invite d'abord les participantes et participants à réfléchir à la question et noter la réponse sur un papier aide-mémoire (papillon ou post-it).
- Ensuite, on demande aux participantes et participants de partager leur réponse au groupe.
- Des reformulations sont effectuées, et on tente de faire participer toutes les personnes présentes.

Groupes de discussion :

*Liste de questions du groupe de discussion avec des **usagères et usagers** du transport en commun :*

- Présentation du schéma visuel du « déplacement type » (incluant l'aller et le retour, la boucle, la chaîne de déplacement)
- Périodes de questions et d'échanges

Question 1: Quels sont vos principales destinations et les modes de déplacement que vous utilisez pour vous rendre à ceux-ci?

Question 2: En vous référant au schéma que nous vous avons présenté, quelles sont vos **préoccupations** à toutes les étapes?

a. Sur l'environnement piéton…
b. Dans le transport en commun…
c. Une fois arrivés à votre destination…
d. Au retour… avez-vous autre chose à dire…

Question 3: Comment vous organisez-vous lorsque vous avez à vous déplacer (*de manière générale ET lorsque vous allez à des endroits pour la première fois*)?

a) Avant de partir ? (Combien de temps êtes-vous prêts avant votre départ)
b) Pour déterminer par où passer ? (Connaissance de la ville ? Utilisez-vous des applications numériques comme *Google map/Wase*? Des cartes ? Faites-vous appel à des amis? Est-ce que vous planifiez vos déplacements pour éviter certains types de dangers ? (ex.: le jour uniquement, les rues passantes uniquement, au contraire? quoi d'autre? etc.)
c) Est-ce la même stratégie lorsque vous revenez ?
d) Avez-vous l'habitude de vous déplacer à tous les jours où concentrez-vous vos sorties dans une même journée de la semaine / deux jours ?

Question 4:

a) Qu'est-ce qui fait que vous utilisez actuellement le TC ?
b) Qu'est-ce qui pourrait faire en sorte que vous l'utilisiez encore plus (plus souvent, ou avec encore plus d'aisance)?
c) Qu'est-ce qui pourrait vous faire cesser d'utiliser le transport en commun ?

*Liste de question du groupe de discussion avec des **non-usagères et non-usagers** du transport en commun :*

- Présentation du schéma visuel du « déplacement type » (Incluant l'aller et le retour, la boucle, la chaîne de déplacement)
- Périodes de questions et d'échanges

Question 1: Quels sont vos principales destinations et les modes de déplacement que vous utilisez pour vous rendre à ceux-ci?

Question 2: En vous référant au schéma que nous vous avons présenté, quelles sont vos **préoccupations** à toutes les étapes?

a) Sur l'environnement piéton…
b) Sur la route en tant qu'automobiliste ou comme passager…
c) Une fois arrivés à votre destination…
d) Au retour… avez-vous autre chose à dire…
e) Comme non usager du transport en commun, qu'est-ce qui vous préoccupe ou qui vous fait peur dans la perspective d'utiliser les transports en commun ?

Question 3: Comment vous organisez-vous lorsque vous avez à vous déplacer (*de manière générale ET lorsque vous allez à des endroits pour la première fois*)?

a) Avant de partir ? (Combien de temps êtes-vous prêts avant votre départ)
b) Pour déterminer par où passer ? (Connaissance de la ville ? Utilisez-vous des applications numériques comme *Google map/Wase*? Des cartes ? Faites-vous appel à des amis? Est-ce que vous planifiez vos déplacements pour éviter certains types de dangers ? (ex.: le jour uniquement , les rues passantes uniquement, au contraire?, quoi d'autre? etc.)
c) Est-ce la même stratégie lorsque vous revenez ?
d) Avez-vous l'habitude de vous déplacer à tous les jours où concentrez-vous vos sorties dans une même journée de la semaine / deux jours ?

Questions 4 :

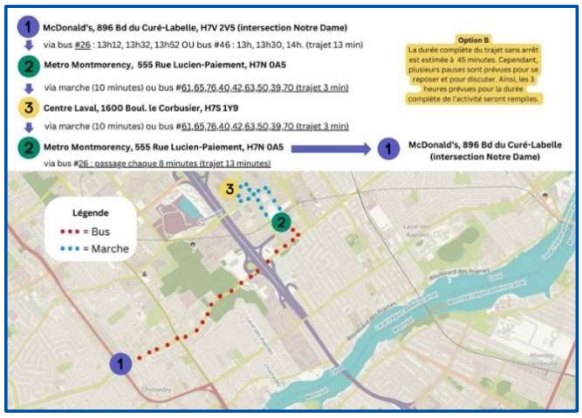
A) Qu’est-ce qui pourrait vous faire commencer à utiliser le transport en commun ?
B) Avez-vous des préoccupations ou des questions relatives aux transports en commun ?

Annexe 2
Critères d’élaboration des trajets pour la marche exploratoire

Élaboration du trajet du trajet exploratoire

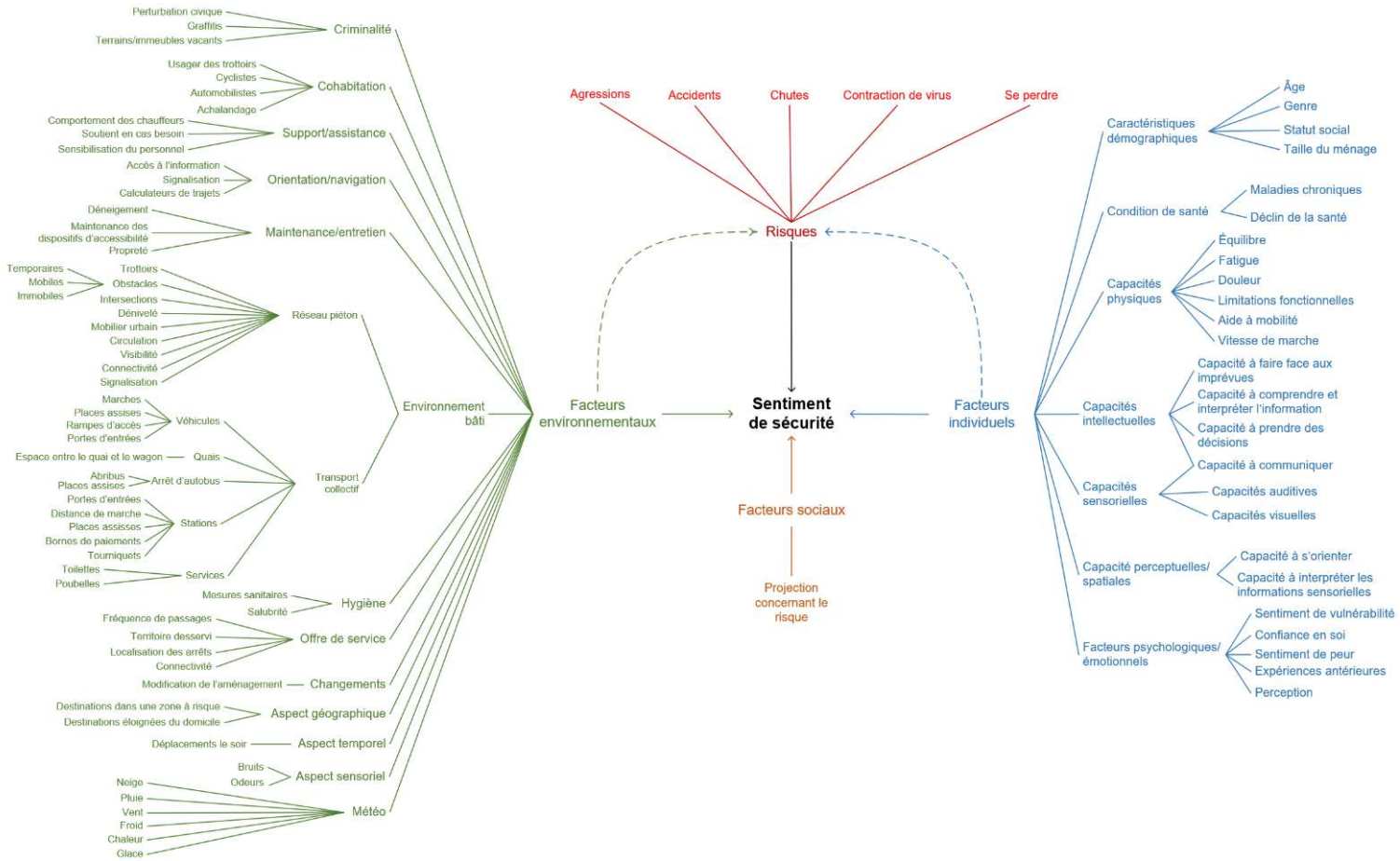
- Discussion avec les acteurs du territoire pour déterminer les quartiers à prioriser, les problématiques terrain, ou autres éléments à considérer.
- Critères d’élaboration du trajet:
  - Quartier à forte concentration d’aînées et aînés
  - Trajet reliant une épicerie
  - Trajet reliant une pharmacie
  - Trajet reliant un centre culturel
  - Trajet reliant une station de métro permettant d’entrer dans la station, d’utiliser les escaliers roulants, mais aussi les ascenseurs (pour vérifier l’accessibilité universelle)
  - Trajet reliant un lieu hautement fréquenté par les personnes aînées (si possible, un centre commercial)
  - Trajet sur une ligne de bus à haute fréquence (ou sur une artère où plusieurs lignes circulent)
  - Trajet en boucle
  - Trajet disposant de bancs pour permettre des arrêts en cours de route
  - Trajet disposant de salles de toilettes pour permettre des arrêts en cours de route (au moins 2 endroits)
  - Trajet permettant de traverser au moins une artère (et d’actionner un feu piéton)
  - Trajet permettant d’observer plusieurs largeurs de trottoirs
  - Trajet permettant de marcher pour une période de 5 à 10 minutes de manière continue
  - Trajet pouvant se réaliser à l’intérieur de 3 heures, pauses en moments de discussion inclus.
  - Trajet permettant de traverser un grand espace de stationnement
  - Trajet permettant de faire des arrêts en cours de route et de s’adresser au groupe pour leur poser des questions et de recueillir leurs commentaires.

Deux options de trajets potentiels ont été élaborées en fonction des critères énumérés ci-dessus (option A et option B). L’option A a finalement été le trajet choisi pour la réalisation de la marche exploratoire.



Annexe 3

Synthèse des facteurs pouvant avoir un impact sur le sentiment de sécurité des personnes aînées associé à l'utilisation du transport collectif



Annexe 4
Initiatives inspirantes

Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM): Mobilité inclusive

Programme métropolitain, pour personnes en situation de handicap physique, leur permettant d'apprendre à utiliser le service régulier de transport en commun. Recrutement en milieu scolaire ou selon les données des sociétés de transport.

« *Mobilité inclusive est un programme gratuit d'apprentissage. Son objectif est de permettre à des usagères et usagers ayant des limitations fonctionnelles d'utiliser le réseau régulier : le métro, le train, le bus ainsi que le REM.»*

https://www.artm.quebec/organiser/mobilite-inclusive/

Concertation régionale : Comité des partenaires en accessibilité universelle

Comité traitant d'enjeux d'accessibilité universelle qui réunit des acteurs de la société civile, ainsi que des représentants d'institutions (Ville, STL, etc.), et travaille directement ou indirectement, à la concrétisation de la Politique d'accessibilité universelle de la Ville.

ALTA : Consultations sur le transport adapté

Association lavalloise pour le Transport Adapté (ALTA) a réalisé une grande consultation en mars 2024 « *pour cerner les enjeux actuels et bonifier son plan d'action 2024-2025 pour mieux représenter et défendre les droits et les intérêts des utilisateurs du transport adapté sur le territoire de la Ville de Laval.»*

Pour obtenir le résultat des consultations, contacter ALTA.

https://courrierlaval.com/consultation-enjeux-transport-adapte-laval-alta/

Trajectoire Québec : Collectif inclusif : un accès sécuritaire pour tous (projet en 2 phases, en cours) – projet de recherche-action sur tout le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM)

Certaines personnes vulnérables, comme les aînées et aînés, les personnes avec des limitations et les parents d'enfants en bas âge, rencontrent des obstacles plus importants lors de leurs déplacements. L'objectif du projet est de mieux comprendre ces difficultés d'accès pour ces populations. Pour ce faire, constats et recommandations ont été formulés. La diffusion de l'information se fait via le site web, ainsi que via des événements, tels que des webinaires. Plus de détails sur la méthodologie employée se retrouvent sur leur site web.

Méthodologie :

Des parcours commentés ont été réalisés autour de 16 arrêts d'autobus dans la région de Montréal, à deux périodes (été et hiver), avec des participantes et participants représentant des personnes vulnérables.

Constats principaux :

1. Le déneigement est crucial, surtout aux endroits où les trottoirs rejoignent la route.
2. Le manque de feux sonores est un obstacle pour les personnes non voyantes.
3. Les pistes multifonctionnelles sont perçues différemment : certains les trouvent dangereuses, d'autres confortables.
4. La proximité des voitures représente un danger pour les piétonnes et piétons vulnérables.
5. Aménager en faveur des plus vulnérables profite à l'ensemble des piétonnes et piétons.
6. L'environnement autour des arrêts influence davantage les choix de mobilité des usagères et usagers vulnérables.

Recommandations :

- Accorder la priorité au déneigement près des arrêts, notamment aux bateaux-pavés.
- Installer des feux sonores aux traversées près des arrêts.
- Ajouter des infrastructures piétonnes pour réduire la proximité avec les voitures.
- Séparer physiquement les modes de transport sur les pistes multifonctionnelles.
- Adopter une approche d'accessibilité universelle pour tout le parcours vers les arrêts de transport collectif.

https://trajectoire.quebec/collectif-inclusif

À noter que plusieurs des recommandations proposées dans le cadre de ce projet ont été utilisées dans la recension des pistes de solution possibles.

Institut National de Recherche scientifique - Projet de recherche MABIDA - Marcher pour se déplacer, Bienfaits et Défis pour nos Aînés (projet en cours):

Résumé du projet (site web Fonds de Recherche du Québec - (FRQ)):

Chercheuse principale : Marie-Soleil Cloutier

Le projet en question a pour objectif principal de co-construire, avec divers partenaires, des programmes d'accompagnement pour les aînées et aînés visant à faciliter la mobilité active et collective (marche et transport en commun), en s'appuyant sur trois sous-objectifs : documenter les expériences des aînées et aînés, co-créer des programmes d'accompagnement basés sur les meilleures pratiques, et tester ces programmes à travers des projets-pilotes dans trois régions du Québec, Laval étant l'une de celles-ci (les deux autres : Saguenay, Québec).

L'objectif final est de fournir aux organismes et décideurs des données pour améliorer les conditions de mobilité des aînées et aînés, en tenant compte de leur santé physique et mentale, tout en produisant un guide pratique.

Ce projet cherche donc à mieux comprendre les besoins des aînées et aînés et à adapter les pratiques pour soutenir leur mobilité dans un cadre sécuritaire, tout en renforçant leur participation sociale.

Pour plus de détails :

https://frq.gouv.qc.ca/projet/projet-mabida-marcher-pour-se-deplacer-bienfaits-et-defis-pour-nos-aines/

En somme, l'ensemble de ces projets et leurs résultats sont à prendre en compte, mais aussi à suivre, pour identifier et élaborer des actions à effectuer sur le territoire lavallois.

Annexe 5
Recommandations détaillées

Axe 1 : Accessibilité

Recommandation 1 - Prévoir, lors de réfections ou d'aménagement de nouvelles rues, minimalement un trottoir dans les rues résidentielles afin de permettre une accessibilité universelle, qui respecte les caractéristiques suivantes :

- Revêtement lisse et en bon état;
- Abaissements aux intersections;
- Entrée charretière qui accommode les piétonnes et piétons (et non l'automobiliste);
- Largeur suffisante pour que 2 personnes utilisant une aide à mobilité motorisée puissent se croiser;
- Éclairage adéquat à l'échelle piétonne;
- Entretien exemplaire par élimination de tous obstacles (déchets, pancartes de travaux routiers, végétation incontrôlée, etc.).

Description

L'idée est de faire en sorte que les piétonnes et piétons soient séparés physiquement des automobilistes pour l'ensemble des trajets, depuis leur domicile jusqu'à leur destination, car marcher à proximité des véhicules augmente le sentiment d'insécurité des piétons et piétonnes.

Bénéfices potentiels	Défis
- Séparer physiquement les piétons et piétonnes des automobilistes. - Minimiser les collisions impliquant des piétons et piétonnes et tous les autres usagers et usagères de la route. - Augmenter le sentiment de sécurité des piétons et piétonnes. - Réduire la largeur des voies de circulation pour avoir un effet sur la vitesse réelle des automobilistes, qui cognitivement sont portés à ralentir.	- Investissement financier significatif, nécessitant un plan détaillé pour le déploiement graduel de cette mesure, qui s'étendra sur plusieurs années. Possibilité d'utiliser l'approche « corridor de mobilité » pour effectuer la priorisation. - Résistance possible des usagers et usagères de la route, car il y aurait une réduction de l'espace dédié à l'automobile. - Cette recommandation devrait aussi être adoptée à l'avenir lors de la réfection des trottoirs déjà existants. - Effectuer le suivi du déploiement de cette mesure.

Annexe 5
Recommandations détaillées

Recommandation 2 - Déneiger et déglacer, adéquatement et en priorité, les espaces piétonniers sur l'entièreté de la chaine de déplacement (incluant les lieux d'embarquement et de débarquement des transports en commun) ainsi que les lieux hautement fréquentés par les personnes aînées.

Description

La portion piétonne du trajet en transport collectif doit être sans obstacle et la neige peut être un obstacle majeur. L'espace piéton inclut : les trottoirs, les voies piétonnes, les intersections, les arrêts d'autobus, les bancs et espaces pour s'y rendre et les entrées et sorties des lieux (publics et privés) fortement fréquentés par les personnes aînées.

Il ne suffit pas de déneiger les trottoirs. Il faut aussi s'assurer de les déglacer régulièrement. Le déneigement doit être fait de façon à ne pas laisser d'accumulation de neige aux intersections ni en bordure de trottoirs des arrêts d'autobus. De plus, le déneigement de l'espace piéton doit être prioritaire et fréquent pour éviter la création de plaque de glace. À cet égard, différentes techniques et solvants pourraient être testés. Finalement, des incitatifs peuvent être mis en place pour encourager les commerçants à déneiger leurs entrées adéquatement (ex. : mention « Commerce ami des aînés »).

La priorité doit être déterminée selon les critères suivants :
- Type d'établissement et moment de fréquentation de celui-ci par les personnes aînées (ex. : commerce d'alimentation : de jour, à partir d'après l'heure de pointe).
- Importance de la fréquentation.
- Quartiers à haute densité de personnes aînées.

Deux projets à consulter :
- Villes d'hiver pour personnes aînées (Vivre en Ville)
- Marcher en toute saison : aménager des infrastructures piétonnes résilientes en hiver Piétons Québec

Bénéfices potentiels	Défis
- Réduire le risque et la crainte de chute dans l'espace piéton. - Réduire les obstacles à l'utilisation du transport collectif. - Minimiser les barrières météorologiques à l'utilisation du transport collectif.	- Logistique de déneigement complexe et souvent plusieurs parties prenantes à coordonner (cols bleus, firmes externes). - Ce type de déneigement est plus dispendieux. - Effectuer l'évaluation de la mise en place de cette recommandation. - Sensibilisation accrue des commerces par rapport à la météo et la mobilité des personnes aînées.

Annexe 5
Recommandations détaillées

Recommandation 3 - Rendre la pratique du transport actif plus sécuritaire et agréable grâce à des infrastructures et aménagements physiques.

Description

L'agréabilité de la marche joue un rôle important sur la perception des piétons et notamment sur le sentiment de sécurité. Plusieurs éléments peuvent influencer l'agréabilité de la marche :

- Trottoirs « amis » des piétons et piétonnes, qui restent en tout temps droit, sans pente d'écoulement qui nuit à la marche (soit : unis, sans fracture, avec entrées charretières adaptées pour les piétonnes et piétons (non pour les autos);
- Mobilier urbain (ex. : bancs, poubelles).
- Végétation qui rend l'environnement plus beau (dont des arbres avec des fleurs et/ou fruitiers) et qui permet de mitiger les bouleversements climatiques (ex. : choisir de mettre un banc sous un arbre pour permettre l'ombrage). De plus, les bancs sont des éléments essentiels pour les personnes aînées qui, à mesure qu'ils gagnent en âge, perdent en capacité physique. La répartition des bancs doit être à intervalle régulier et plus importante lorsque le dénivelé est élevé.
- Éclairage à l'échelle du piéton.
- Éléments artistiques (ex. : murale).
- Mise en place des toilettes publiques en pourtour des lieux de marche des personnes aînées (ex. : parcs, le long d'une piste multifonctionnelle) ou établissement de partenariats avec les entreprises privées pour qu'elles rendent disponibles leurs toilettes sans achat (ex, : « Commerces, amis des personnes aînées ».
- Adoption de réglementation pour éviter les murs aveugles.
- Etc.

Bénéfices potentiels	Défis
- Encourager les personnes aînées à marcher. - Améliorer le sentiment de sécurité des piétons et piétonnes (qui peuvent craindre de tomber s'ils n'ont pas où se reposer, ou encore d'être victimes d'un coup de chaleur s'ils ne peuvent pas se reposer à l'ombre). - Maintenir ou augmenter la distance de marche maximale des piétons et piétonnes (par conséquent, leur santé).	- Importance de se montrer réaliste dans le déploiement de telles mesures (demande une approche systématique). - Nécessite un investissement financier qui peut être important, mais si bien planifié selon une priorisation, se déployer sur plusieurs années. - Effectuer l'évaluation de la mise en place de ces nouveaux aménagements (comptages avant et après les aménagements).

Annexe 5
Recommandations détaillées

Recommandation 4 - Mettre tout en œuvre pour que les nouvelles technologies colligent, rassemblent et qu'elles soient mises à jour pour s'assurer de l'accessibilité aux infrastructures de transports pour tous les usagers et usagères.

Description

Les usagers du transport collectif devraient pouvoir obtenir de l'information en *temps réel* en lien avec l'accessibilité du transport collectif, par exemple :

- Présence ou non d'abribus aux arrêts;
- Dysfonctionnement des escaliers roulants et ascenseurs;
- Présence ou non d'escaliers;
- Achalandage des autobus prévu (lors de la planification du déplacement) et réel (durant le déplacement).

L'information pourrait être disponible via le site internet de la société de transport et idéalement directement dans les applications de planification de déplacement (ex. : google map).

Bénéfices potentiels	Défis
- Faciliter la planification des déplacements pour les personnes ayant des enjeux de mobilité. - Augmenter le sentiment de sécurité vis-à-vis la crainte de rencontrer un obstacle durant le trajet. - Donner un meilleur accès à l'information aux usagers et usagères.	- Collecter l'information si celle-ci n'est pas déjà disponible (ex. : les bancs et les abris-bus). - Diffusion de l'information aux usagers et usagères (importance de faire appel aux organismes de la société civile qui travaillent avec eux). - Investissement financier nécessaire. - Effectuer l'évaluation de la mise en place de cette information (auprès des personnes aînées du TC). - S'assurer que le wifi/ couverture cellulaire est disponible partout sur le réseau.

Annexe 5
Recommandations détaillées

Recommandations 5

1) Prioriser la densification douce des secteurs résidentiels et une meilleure répartition des usagères et usagers potentiels sur le territoire, en favorisant les lignes directes à celles ponctuées d'arrêts fréquents (*run de lait*) qui cherchent à desservir le plus de Lavalloises et Lavallois possibles en garantissant un service répondant aux besoins de plus de gens possibles.
2) Effectuer une refonte du réseau de desserte de la STL et de revoir la distribution des services pour revoir une desserte pour les Lavalloises et Lavallois vers leurs destinations au quotidien et non seulement pour desservir ceux allant travailler à Montréal.

Description

Recommandation 5.1)
Pour justifier et assurer une meilleure fréquence de la desserte, il n'y a pas d'autres choix que d'avoir un plus grand nombre de personnes à desservir. Ainsi, le développement du territoire lavallois doit s'effectuer de sorte que le modèle de développement résidentiel et commercial ne soit pas orienté sur la nécessité d'utiliser une voiture pour effectuer les activités de la vie quotidienne (se nourrir, se divertir, socialiser, se tenir en santé, s'instruire, s'impliquer). Nous recommandons la densification douce (ex. : Par le biais de pavillons de jardin ou d'unités d'habitation accessoires (UHA) qui permettront une cohabitation intergénérationnelle et une possibilité de demeurer dans son quartier le plus longtemps possible tout en bénéficiant du support de son entourage). Par ailleurs, la valorisation des immeubles patrimoniaux, dans les quartiers historiques, favorisant la reconversion de ceux-ci pour faire des logements accessibles universellement (sous les principes du design universel) qui pourront servir autant aux personnes qui abandonnent leur demeure pour des maisons de retraite qu'aux familles qui n'ont pas besoin d'une maison unifamiliale pour répondre à leurs besoins.

Par ailleurs, les quartiers historiques sont souvent bien pourvus en services de proximité et en infrastructures de marche, ce qui fait en sorte que l'utilisation d'une automobile n'est pas systématiquement nécessaire. Il suffirait de bien entretenir ces milieux, et de les bonifier en améliorant leur convivialité et leur sécurité (ex. : ajouter des bancs, bien synchroniser les feux de circulation pour laisser plus de temps aux piétons pour traverser les rues).

Pour en connaitre plus sur les Unités d'habitation accessoire, visitez :
https://www.larpent.ca/projets/guide-unite-d-habitation-accessoire-uha/

Recommandation 5.2)
Jumelée à la recommandation précédente, celle-là, à caractère structurant, permet de prendre le problème des déplacements à la source.

Lors des consultations, il ressortait clairement que les Lavallois et Lavalloises utilisent le transport en commun principalement pour se rendre à Montréal. Ce qui est fort louable, cependant, c'est le reflet que la desserte est pensée d'abord et avant tout pour permettre les déplacements des

Annexe 5
Recommandations détaillées

travailleurs et que l'habitude de se rendre à Montréal en transport en commun s'acquiert de cette manière, et non pour les Lavallois et Lavalloises à même leur ville.

Les personnes consultées nous ont dit préférer marcher plus longtemps que d'avoir à effectuer une correspondance. Ainsi, dans une perspective de vieillissement démographique, il est primordial de repenser le réseau, à tout le moins d'étudier le déploiement d'un réseau selon une autre logique. Des critères comme la priorisation de la haute fréquence plutôt que l'étendue du réseau seraient à considérer. Envisager de remettre en place le transport à la demande, ou mieux communiquer le service taxi-bus.

Dans ce contexte, il est suggéré de prioriser les lignes directes à celles ponctuées d'arrêts fréquents qui cherchent à desservir le plus de Lavalloises et Lavallois possible en garantissant un service minimum à plus de gens possibles.

Bénéfices potentiels	Défis
Recommandation 5.1) - Améliorer la santé des citoyens (plus d'exercice physique comme plus de marche). - Améliorer la desserte, car plus de citoyens et citoyennes. - Améliorer la qualité et l'agréabilité de l'environnement. - Réduire les nuisances reliées au bruit. - Améliorer la sécurité des quartiers, car une occupation des lieux est associée à une meilleure perception de sécurité (lieux animés). - Renouer avec l'esprit des quartiers d'origine et en créer de nouveau.	**Recommandation 5.1)** - Obtenir un meilleur financement des transports en commun par les instances supérieures qui verront le transport en commun comme un investissement plutôt qu'une dépense. - Changer la culture de l'automobile, favoriser un changement de comportement pour associer les déplacements à l'intérieur de la Ville de Laval comme pouvant être effectués en transport en commun. Effectuer l'évaluation de la mise en place de cette mesure (processus systémique, analyse longitudinale).
Recommandation 5.2) - Moins de personnes ont accès à un arrêt de bus dans les 500 m, mais plus utilisent les services existants. - Faire moins de transfert, se rendre plus directement à ses lieux de destination à l'intérieur de sa ville. - Une meilleure santé, grâce à la marche un peu plus longue à effectuer. - Le déploiement graduel d'infrastructures pour faciliter la marche.	**Recommandation 5.2)** - Gestion de la grogne justifiée des citoyens plus éloignés qui vont perdre leur desserte du service régulier (sans perdre le taxi-bus) à une période de la journée ou en quasi-totalité (iniquité territoriale). - Remettre en place le transport à la demande, ou mieux communiquer le service taxi bus. - Densifier suffisamment le territoire des zones éloignées pour qu'elles bénéficient à nouveau du service. - Résistances au changement. - Changer la culture de l'automobile, favoriser un changement de comportement pour associer les déplacements à l'intérieur de la Ville de Laval comme pouvant être effectués en transport en commun. - Effectuer l'évaluation de la mise en place de cette mesure (processus systémique, analyse longitudinale).

Annexe 5
Recommandations détaillées

Axe 2 :
Éducation et sensibilisation

Recommandation 6 - Mettre en place un **programme de formation ou d'initiation** pour l'accompagnement des citoyennes et citoyens qui voudraient utiliser les transports en commun pour devenir nouveaux usagères et usagers lors de leurs premiers déplacements en transport collectif et particulièrement les personnes aînées.

Description

La formation/initiation des nouveaux usagers et usagères du transport collectif peut prendre plusieurs formes, mais il est essentiel que celle-ci couvre les aspects suivants :

- Volet pratique dans le transport collectif ou dans un environnement qui reproduit le transport collectif (ex. : comment entrer dans le bus, valider son titre de transport, où s'asseoir, comment se déplacer lorsque l'autobus est en mouvement).
- Planification des déplacements.
- Achat de titres de transport.
- Gestion des imprévus (retard, panne, détour, désorientation, etc.).

Nous voulons ainsi mettre de l'avant l'importance de former aux 4 volets incontournables du **sentiment d'efficacité personnel** lorsqu'il est question d'apprentissage de l'utilisation des transports en commun[19] soit :

1. Planifier son trajet;
2. Monter à bord et valider son trajet;
3. Apprendre où s'asseoir / ne pas s'asseoir;
4. Comment sortir du système de transport.

Ce type de programme peut être offert dans le service de transport collectif ou bien par des organismes externes, en partenariat. Voir **Service d'accompagnement en mobilité intégrée (SAMI)** à Québec, ou projet TanGo, Accès transport viable (Québec) (aussi projets semblables à Trois-Rivières, bientôt un à Lassalle/Lachine également, porté par le GRAME).

Bénéfices potentiels	Défis
- Instaurer et alimenter un sentiment d'efficacité personnelle des nouveaux usagers et usagères vis-à-vis du transport collectif. - Améliorer le sentiment de sécurité des nouveaux usagers et usagères vis-à-vis du transport collectif. - Réduire les barrières au premier déplacement en transport collectif. - Transférer une portion de la demande en transport adapté dans le transport collectif. - Instaurer ce programme ou ce centre comme référence lorsqu'il y a des modifications technologiques appliquées au réseau.	- Investissement financier (plus significatif si reproduction d'un environnement qui reproduit le transport en commun). - Faire connaitre le programme et inciter les potentiels usagers et usagères à en bénéficier (nécessite la participation de professionnels en communication). - Développer un programme qui répond réellement au besoin des potentiels usagers et usagères (s'amenuise par la mise en place d'un projet pilote). - Effectuer l'évaluation de la mise en place d'une telle pratique, sans oublier de sonder les participants et participantes à ces formations.

[19] Ravensbergen L, Newbold KB, Ganann R (2024).

Annexe 5
Recommandations détaillées

Recommandations 7

- Poursuivre les efforts de formation du personnel sur les besoins spécifiques des personnes aînées en matière de sécurité tout en déployant des fonds qui y sont dédiés.
- Créer un programme de sensibilisation à propos de la sécurité des personnes aînées destiné aux usagères et usagers du transport collectif.

Description

Il est important que le personnel du transport collectif soit en mode formation continue afin de bien répondre aux besoins des personnes aînées, notamment en lien avec le fait de:

- Éviter les départs et arrêts brusques des autobus.
- Si nécessaire, parler plus fort et plus clairement pour donner des indications, sans toutefois infantiliser l'usager.
- Venir en aide, et ce avec courtoisie, à une personne désorientée ou paniquée.

Bénéfices potentiels	Défis
- Prévenir les chutes. - Favoriser l'entraide entre les générations. - Améliorer le sentiment de confiance des personnes aînées vis-à-vis du personnel du transport collectif et des autres usagers et usagères. - Améliorer le sentiment de sécurité des personnes aînées dans l'usage du transport collectif.	- Mettre en place une formation pour le personnel nécessite des ressources financières et humaines. - Dans la campagne de communication à l'attention des usagers et usagères, adopter le ton juste (être accompagné de spécialistes en communication formés à l'ADS+). - Effectuer l'évaluation de la mise en place de cette formation (auprès des chauffeurs et chauffeuses et des usagères et usagers aînés du TC).

Annexe 5
Recommandations détaillées

Axe 3 :
Information et collecte de données

Recommandation 8

1) Évaluer la mise en place d'une collecte de données détaillée sur les collisions et incidents impliquant des piétons, piétonnes et ceux impliquant les usagers et usagères du transport collectif, en vue de se doter d'une politique municipale Vision Zéro collision ou blessé grave ou d'un Système sûr;
2) Faire une étude approfondie de la sécurité aux intersections en ayant en main une grille d'analyse spécifique aux besoins des personnes aînées.

Description

Recommandation 8.1)
Si l'on veut étudier la sécurité et le sentiment de sécurité des personnes aînées dans le transport collectif, il faut collecter des données sur les collisions qui se produisent réellement. Actuellement, concernant les collisions impliquant des piétons (ou usagers du TC *lors de l'utilisation des TC*), les données disponibles sont partielles ou sinon carrément inexistantes. Ainsi, lorsqu'un incident se produit dans le transport collectif ou l'environnement piéton, il est essentiel de collecter de l'information sur les personnes impliquées (âge, genre, présence de handicap, etc.) et sur le contexte de l'incident (chute, agression, personnes égarées, etc.). Le formulaire utilisé par les policiers lors de collision/incident (Rapport de police) devrait être mieux pensé, plus systématique et faire moins appel à des éléments subjectifs qui sont difficiles à analyser. Ces incidents peuvent cacher des problèmes systémiques et c'est pourquoi il est essentiel de s'y attaquer.

Adopter une politique municipale Vision Zéro[20] (collision ou blessé grave) (ou Système sûr) peut permettre de faire un examen plus systématique des collisions impliquant les piétons et piétonnes, mais l'ajout des données sur les chutes ainsi que sur les événements survenant dans les TC, est essentiel.

Recommandation 8.2)
Le mandat actuel étant très large, il n'a pas été possible de faire une étude approfondie de la sécurité aux intersections. Cependant, les intersections sont les lieux les plus accidentogènes pour les piétons et piétonnes (particulièrement sur les artères) et elles sont souvent associées à un sentiment d'insécurité. Ainsi, il serait nécessaire de faire une étude plus spécifique à ce sujet qui couvrirait les 6 étapes suivantes :

1. Effectuer une recension des intersections les plus accidentogènes impliquant des piétons et piétonnes et plus spécifiquement des personnes aînées.
2. Effectuer une recension des intersections plus à risque autour des résidences pour personnes aînées et des lieux fréquentés par les personnes aînées (ex. : commerces d'alimentation, pharmacies, centre communautaire, cliniques et centres de santé).
3. Créer un formulaire d'audit des intersections comportant les éléments à vérifier : ex. : temps de traverse, la visibilité, les feux de signalisation (décomptes sonores), accessibilité universelle via l'ampleur du ressaut, etc.
4. Faire un échéancier des réfections à faire en ordre de priorité/ dangerosité OU par lieux à plus grande proportion de personnes aînées dans l'entourage de cette infrastructure.

[20] Découvrir l'approche Vision Zéro, Piétons Québec : https://www.pietons.quebec/outils/2021/decouvrir-lapproche-vision-zero-deces-blesses-graves
La firme TNS ingénierie travaille actuellement aux quatre coins du globe (et du Québec) à construire des applications et des logiciels de bases de données pour répertorier des accidents de la route, consultez la présentation effectuée au congrès de L'Association québécoise des transports urbains du Québec (AQTr) lors du colloque 2024.

Annexe 5
Recommandations détaillées

5. Adopter une politique Vision zéro collision (ou Système sûr) en s'assurant que l'aménagement des nouvelles intersections (ou leur mise à niveau lors de réfections de rues) soit sécuritaire pour tous.
6. Effectuer un audit de marchabilité spécialement destiné à mesurer l'environnement selon les besoins des personnes aînées, tel que l'audit MAPPA (Observatoire de Mobilité durable, Université de Montréal), ou l'audit PPASSAGE, spécialisé en accessibilité universelle (Société Logique).

Bénéfices potentiels	Défis
Recommandation 8.1) - Bonifier les données actuellement prélevées par les policiers, ainsi que par les ambulanciers et par les CISSS pour brosser un portrait plus complet et plus juste. - Pouvoir étudier et comprendre la sécurité des usagers et usagères dans le transport collectif et l'environnement piétons. - Identifier les problématiques réelles en matière de sécurité dans le transport collectif (ex. : aménagement provoquant plus de collisions, comportement des chauffeurs et chauffeuses menant à des chutes, entretien déficient menant à des accidents, etc.). - Être en mesure de mettre en place des solutions qui résolvent à la source des problèmes réels, puisque les causes seront mieux identifiées.	**Recommandation 8.1)** - Mettre en place des outils de collecte de données adéquats (collaboration requise entre chercheurs et employés municipaux, pour que l'info collectée soit logique, rigoureuse, et facile à collecter). - Mise en commun de données de plusieurs sources. - Peut demander la coordination de plusieurs corps de métier (travail interdisciplinaire, ce qui suppose temps et changement de cultures organisationnelles). - Rendre les données disponibles aux personnes désirant faire des études à ce sujet (s'assurer que la collecte soit anonyme, de bonne qualité). - Peut impliquer des coûts importants si une application doit être développée. - Effectuer la formation de ceux et celles qui devront l'utiliser. - Trouver des ressources pour valoriser les données. (Transformer des données brutes en informations utiles et exploitables pour améliorer la prise de décision). - Effectuer l'évaluation de la mise en place d'un tel outil. - Faire en sorte que l'analyse des données soit effectuée en commun, et qu'elle soit présentée aux autorités municipales (au besoin, aux autres paliers de gouvernement).
Recommandation 8.2) - Réduire les risques de collision grave ou mortelle impliquant des piétons et piétonnes. - Augmenter les sentiments de sécurité des piétons et piétonnes aux intersections.	**Recommandation 8.2)** - Réaliser une étude nécessitant des ressources financières et humaines. - Processus long à réaliser. - Évaluer la mise en place de ces nouveaux aménagements (nombre de collisions, baisse de leur gravité), perception de la population piétonne.

Recommandation 9 - Réaliser une campagne de communication s'adressant aux personnes aînées et au grand public sur la perception de sécurité versus le risque réel en lien avec la criminalité dans les espaces publics.

Description

La crainte d'être victime d'une agression est documentée dans la littérature et a aussi été mentionnée à plusieurs moments lors des activités consultatives. La campagne de sensibilisation aurait pour but de fournir des données sur la sécurité réelle (taux de criminalité), mais aussi de sensibiliser toute la population sur des éléments pouvant faire en sorte que les gens se sentent plus en sécurité dans leur ville. Ex. : laisser sa lumière de portique ouverte durant la nuit, ne pas marcher de manière trop rapprochée de quelqu'un en soirée, tailler sa haie, etc.). On imagine une campagne du type « *Tout doux dans nos rues* » - sympathique, rassembleuse et intelligente qui serait intergénérationnelle sans faire d'âgisme (il n'y a pas d'âge pour craindre d'être victime d'un assaut).

Bénéfices potentiels	Défis
- Augmenter le sentiment de sécurité des personnes aînées vis-à-vis de l'utilisation des espaces publics. - Améliorer la sécurité réelle.	- Investissement financier nécessaire. - Travail interdisciplinaire demandant la coordination de plusieurs services. - Proscrire la moralisation (*victim blaming*) et valoriser l'empathie envers la personne qui ne se sent pas en sécurité. - Réaliser une campagne de communication ciblant les personnes aînées, sans faire preuve d'âgisme (être discriminatoire) en étant accompagné d'une équipe multidisciplinaire formée de spécialistes en communication formés à l'ADS+[21], ainsi que de psychologues en modification du comportement (ex. : Anne-Sophie Gousse-Lessard UQAM). - Effectuer l'évaluation de cette campagne sur la perception.

[21] Analyse différenciée selon le sexe : contactez Accès Transport Viable qui dispense actuellement des formations à cette approche (juin 2024)

Axe 4 :
Mesures spécifiques pour adapter les services

Recommandations 10

1) De sensibiliser les chauffeuses et les chauffeurs aux besoins spécifiques des personnes aînées comme attendre qu'elles soient assises avant le démarrage du bus;
2) D'instaurer une carte OPUS destinée aux personnes aînées ayant des besoins particuliers avec une couleur distincte pour la validation;
3) De sensibiliser les usagères et usagers des transports en commun à céder une place assise aux personnes qui souhaitent visuellement être identifiées en développant et en rendant disponible un étui de carte OPUS permettant de reconnaître plus facilement les usagères et usagers avec besoins particuliers.

Description

En effet, les usagères et usagers qui désirent être identifiés par les chauffeurs et chauffeuses pour avoir plus de temps pour atteindre un siège avant le départ de l'autobus, pourraient aussi recevoir un étui pour leur carte OPUS qui se porterait autour du cou. Cet étui coloré permettrait *aux autres usagers et usagères* de savoir s'ils doivent ou non céder leur siège à la personne qui entre dans l'autobus ou le métro. Le port de l'étui serait à la discrétion de l'usager ou usagère pour respecter sa volonté d'être, ou non, identifié comme une personne à besoins particuliers. Un étui pourrait aussi être utilisé pour identifier les usagers et usagères ayant besoin d'assistance en cas d'imprévu dans le métro ou l'autobus.

Comme il est aussi important de sensibiliser les autres usagères et usagers du transport collectif puisque ceux-ci sont beaucoup plus présents et nombreux que le personnel du transport collectif, une campagne de communication pourrait aussi être élaborée parallèlement au déploiement de cet étui. Principalement en lien avec la courtoisie (ex. : céder sa place dans l'autobus ou le métro). Cela peut être fait directement sur les panneaux publicitaires dans le transport collectif.

Bénéfices potentiels	Défis
- Bonifier le sentiment d'accueil dans les TC pour les usagers et usagères qui se sentent / ou sont vulnérables. - Diminuer le risque et la crainte de chute dans un véhicule en mouvement. - Diminuer le risque et la crainte de se perdre. - Diminuer le risque et la crainte de ne pas obtenir de l'aide en cas de besoin. - Permettre aux chauffeurs et chauffeuses d'adapter leurs comportements de conduite et de courtoisie aux besoins des usagers et usagères. - Permettre de collecter des données sur les usagers et usagères ayant des besoins particuliers pour mieux répondre à leurs besoins (ex. : déterminer les arrêts où plusieurs usagers et usagères vulnérables font leur entrée dans le bus – et donc d'ajouter un ou plusieurs bancs). - Permettre le transfert de certains usagers et usagères du transport adapté dans le transport collectif (désengorge le TA actuellement surutilisé).	- Adaptation de la technologie déjà en place à la STL. - Communication et diffusion de cette nouvelle option auprès des usagers et usagères à besoin particulier (nécessite la participation de spécialistes en communication, ainsi que d'organismes terrain). - Projet pilote nécessaire. - Cela n'existe pas ailleurs donc, aucune référence comme guide. - Effectuer l'évaluation de la mise en place d'un tel outil.