

# Bien vieillir. chez soi

## CONNAISSANCE DES SERVICES

RECHERCHE-ACTION POUR LE MAINTIEN  
À DOMICILE DES AINÉS ET LA VITALITÉ DES  
COMMUNAUTÉS DU BAS-SAINT-LAURENT



### ÉLÉMENTS CLÉS À CONSIDÉRER

- L'accessibilité à l'information a une incidence sur la santé, la sécurité et le bien-être des personnes âgées.
- Pour être utile, un contenu doit être adapté au niveau de littératie des personnes âgées afin d'assurer sa compréhension et de maximiser son utilisation dans leur quotidien.
- La littératie numérique et l'accès aux technologies de l'information sont influencés par des facteurs socioéconomiques et l'historique personnel d'utilisation.

Davidson, J. et Schimmele, C. 2019. Évolution de l'utilisation d'internet chez les aînés canadiens. Statistique Canada, 22 p.

### SITUATION AU BAS-SAINT-LAURENT

#### Les principales organisations et leurs rôles

#### ACRONYMES :

##### CAAP BSL

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

##### CAB

Centre d'action bénévole

##### CISSS BSL

Centre intégré de santé et de services sociaux

##### FADOQ BSL

Fédération de l'âge d'or du Québec

##### MADA-PFM

Municipalité amie des aînés - Politique familiale municipale

##### OBNL

Organisme à but non lucratif

CAAP BSL	Assistance et accompagnement des personnes insatisfaites d'un service du système de santé et de services sociaux.
CAB	Offre de services d'information et d'accompagnement, individualisés et de groupe. Offre variable selon les MRC.
Carrefour 50 + du Québec	Diffusion d'information aux membres et représentation auprès des instances concernées.
CISSS BSL	Promotion et prévention des saines habitudes de vie. Service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR).
FADOQ BSL	Diffusion d'information aux membres et représentation auprès des instances concernées.
Municipalités	Diffusion d'information aux citoyens par le biais de différents outils de communication.
OBNL communautaires	Offre de services d'information et d'approche permettant la transmission d'information et la référence.



Cette fiche thématique fait partie d'une série présentant des données bas-laurentiennes recueillies dans le cadre de la recherche-action sur le « Bien vieillir chez soi ». Vous trouverez des informations sur la démarche [site web du CRD BSL](#).

## Les principaux services

Outils de référence	Guides, bottins de ressources, sites Internet, dépliants.
Services d'information de groupe	Ateliers, séances d'information, conférences, cafés-rencontres, formations.
Services d'information personnalisés	Aide à la recherche d'information et à la compréhension des programmes, assistance aux formulaires.
Services du réseau de la santé	Information, formation et référence lors de l'utilisation des services, Info-santé 811.
Services d'approche (reach out)	Contact direct auprès des personnes âgées dans leurs milieux de vie afin de les informer sur les services, de les référer et de les guider dans le processus d'accès.
Dépannage social	Aide lors de situations imprévues qui perturbent le maintien à domicile.

## Le niveau de scolarité

### Niveau de scolarité des personnes de 65 ans et plus au BSL et au Québec

PLUS HAUT CERTIFICAT, DIPLÔME OU GRADE	BAS-SAINT-LAURENT (%)	ENSEMBLE DU QUÉBEC (%)
Aucun certificat	37,4	32,6
Diplôme d'études secondaires ou attestation d'équivalence	23,1	24,9
Certificat, diplôme ou grade d'études postsecondaires	39,5	42,5



Données compilées par l'équipe Surveillance de la Direction de la santé publique du Bas-Saint-Laurent. Tiré de : Recensement du Canada 2016, Tableau 98-400-X2016240. et Rose R. 2019, Portrait statistique des personnes âgées au Québec.

Les personnes âgées au Bas-Saint-Laurent ont un niveau de scolarité qui demeure inférieur à celui du Québec. De manière générale, la scolarité a augmenté entre 2006 et 2016, davantage pour les femmes que pour les hommes.

Rose, R., (2019) Portrait statistique des personnes âgées au Québec.



## L'utilisation des technologies

Au Québec, la COVID-19 a eu des répercussions significatives sur le taux de branchement des personnes âgées à internet. Près de 6 mois après le début de la pandémie, il avait augmenté de 11 %.

*NETendances, vol 11, no. 4, 2020, p.6.*

Dans l'Est-du-Québec\*, 82 % des personnes âgées de 65 ans et plus sont branchées à Internet et 74 % y naviguent quotidiennement. Les appareils dont elles disposent sont l'ordinateur (75 %), la tablette (52 %), le téléphone intelligent (57 %) et la montre/bracelet d'activité (13 %).

Les personnes âgées naviguent sur Internet\*\* entre autres pour consulter l'actualité (62 %), regarder du contenu vidéo (45 %) et consulter/publier/partager sur les réseaux sociaux (49 %).

La technologie numérique est utilisée en lien avec la santé par 43 % des personnes âgées :

- 17 % pour la prise de rendez-vous avec un professionnel;
- 28 % pour remplir une prescription ou renouveler des médicaments d'ordonnance;
- 17 % pour faire le suivi de leur santé avec des objets ou outils numériques.



*\* Régions du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay-Lac-Saint-Jean, de la Côte-Nord et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.*

*\*\* Utilisation sur une période d'un mois.*

*NETendances, vol 11, no. 4, 2020.*

## MADA

Le programme MADA encourage le vieillissement actif des aînés au sein de leur communauté. Au BSL, 36 plans d'action MADA et PFM/MADA étaient actifs en mai 2021. À l'intérieur de ces plans d'action :

- 90 % visent à faire la promotion des services municipaux et communautaires;
- 71 % planifient de développer un nouveau moyen pour mieux faire connaître les services.

*C'est clair (l'information),  
mais je ne sais pas si on  
est au courant de tout ce  
qu'il peut y avoir  
(les services).*

Personne âgée

*Les personnes âgées en ont pas tant que ça,  
de l'information. La paroisse n'est pas bien  
bien organisée pour les personnes âgées, il  
me semble qu'ils n'en parlent jamais.*

Personne âgée

*L'information ne  
rentre pas toute  
seule, il faut aller  
la chercher.*

Personne âgée



## CONSTATS ISSUS DES PROPOS DE PERSONNES AINÉES ET D'INTERVENANTS BAS-LAURENTIENS

### Le manque de connaissance des services disponibles

Plusieurs personnes âgées ne connaissent pas l'étendue des services présents dans leur communauté. Certaines ne savent pas où se référer pour obtenir de l'information. Les organisations, qui font pourtant la promotion de leurs services, soulignent la difficulté à rejoindre l'ensemble des personnes âgées et se questionnent sur les meilleures stratégies de communication à adopter. Plusieurs formules ont vu le jour, comme la réalisation d'un Salon des aînés, la présence d'un kiosque dans les événements locaux ou des sessions d'information dans les salles communautaires. Par ailleurs, le bouche à oreille est identifié comme un processus pouvant déformer les informations diffusées.

### Les limites de l'utilisation des technologies pour s'informer

L'information trouvée sur internet soulève des avis partagés. Certaines personnes âgées sont satisfaites de l'information obtenue de cette manière. Pour plusieurs, cette technologie reste toutefois peu accessible en raison de leur niveau de compétence en matière de technologie de l'information, de l'accès aux outils technologiques et des coûts d'utilisation. Le téléphone comporte aussi son lot de défis pour les personnes qui éprouvent de la difficulté avec les menus à options parfois complexes. Les paiements par carte de crédit sont intimement liés à l'utilisation des technologies, ce qui crée des inégalités pour les personnes âgées n'ayant pas accès à du crédit.

### Le contact avec une personne facilite l'accès et la compréhension de l'information

Plusieurs personnes âgées privilégient le contact avec une personne pour accéder à de l'information, que ce soit un professionnel du réseau de la santé et des services sociaux, un pharmacien, un proche aidant, une ressource qui prodigue du soutien à domicile ou une personne de leur entourage. Parfois, l'information contenue dans un outil de communication suscitera des questions qui devront être éclaircies par une personne de confiance. Internet demeure un outil d'information largement utilisé, mais comprendre l'information qu'on y a trouvée demande parfois l'aide d'une autre personne.



Photos : Sophie Jean / Village bas-laurentien ; Gino Caron



Les données recueillies dans le cadre de la recherche-action sont issues de 25 entrevues avec des personnes âgées, huit groupes de discussion réunissant 83 participants et 60 questionnaires envoyés à des organisations du milieu. Consultez la la fiche [Contexte et méthodologie](#) pour connaître la méthodologie utilisée.