

# La méconnaissance des services dans les MRC d'Argenteuil et d'Antoine-Labelle

Cette fiche synthétise les résultats de l'enquête qualitative menée en 2023 auprès de:

- Groupes de discussion avec des personnes âgées (N:119) et proches aidantes (N:10)
- Entretiens individuels avec des gestionnaires de services (N:9)



## Résumé de la situation

La méconnaissance des services de proximité réfère au fait que plusieurs personnes âgées interrogées ne connaissent pas ou peu l'existence des services d'aide et de référencement dans leur municipalité. Pour une majorité d'entre elles, savoir « où et comment » chercher l'information pour obtenir des services sociaux et de santé, de loisirs, ou pour d'autres besoins reste un défi, et ce, malgré le fait que les organismes d'aide déploient nombre de stratégies pour faire connaître leurs services à la population âgée.

## Causes de la méconnaissance des services de proximité

### Le manque de littératie numérique

La littératie numérique (ou les compétences numériques) réfère ici à la capacité d'utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) pour naviguer sur des sites internet tel que celui du réseau de la santé et des services sociaux. L'absence ou le peu de littératie numérique nuit grandement à l'obtention de services essentiels et aux possibilités de participation sociale; ce qui contribue à exacerber l'isolement social (voir la fiche isolement).

# La méconnaissance des services dans les MRC d'Argenteuil et d'Antoine-Labelle

## Causes de la méconnaissance des services de proximité

### Le manque de littératie numérique (suite)

Nombre de personnes âgées rencontrées déplorent le fait que les canaux de communications dits « traditionnels », tels que le téléphone, les bottins de service en version papier, etc. ne sont plus utilisés par le réseau de santé et des services sociaux. Si plusieurs récits des personnes âgées évoquent un désir d'apprendre à utiliser les NTIC, d'autres indiquent une réticence à vouloir se familiariser avec celles-ci.



« Pourquoi à 75 ans j'aurais besoin d'un ordinateur ? Ceux qui en ont pis qui trouvent ça le fun, mais ceux qui n'en ont pas et qui n'en veulent pas, de pas ressentir le besoin de s'en acheter un, pis de se creuser les méninges pour comprendre comment ça fonctionne. Même chose pour les cellulaires. »  
-Personne âgée

« Que ce soit le gouvernement ou les entreprises, c'est trop axé sur internet. Ils oublient [les décideurs] qu'il y a des gens qui ont jamais touché à un ordinateur, qui n'ont pas envie d'en utiliser ».  
-Personne âgée

« Il devrait y avoir des cours pour les ordinateurs et les téléphones cellulaires, parce que les personnes âgées là, ça les énerve ça. Ils ont juste peur en prenant le téléphone [et se disent] "non, je ne suis pas capable". Pour les personnes âgées, faire ça [utiliser les NTIC], ce n'est pas de notre génération ».  
-Personne âgée



# La méconnaissance des services dans les MRC d'Argenteuil et d'Antoine-Labelle

## Causes de la méconnaissance des services de proximité

### Les facultés cognitives

Il est connu que l'avancée en âge augmente le risque de déclin cognitif, ce qui peut créer certaines limitations pour comprendre l'environnement numérique des NTIC et chercher l'information nécessaire pour obtenir des services ou avoir accès à des activités.

### L'isolement social

Le réseau social des personnes âgées est essentiel pour se prémunir de l'isolement. Il permet de maintenir le lien social et soutenir la participation sociale (voir la fiche isolement). Il agit aussi comme vecteur de communication et de mobilisation pour l'obtention de services pour la personne âgée. En l'absence de ce réseau, certaines personnes âgées sont réticentes à demander de l'aide et ont ainsi tendance à s'isoler.

*« Elles [les personnes âgées] ne connaissent pas tous nos services. Donc, c'est d'aller faire la promotion des services, mais aussi de les convaincre d'avoir ces services parce que, des fois, elles sont habituées à rester seules. »*  
-Gestionnaire de services

*« Le réseau [social] facilite la capacité à demander de l'aide quand les gens en ont besoin parce qu'ils sont [les âgés] très résistants à demander de l'aide d'eux-mêmes. C'est souvent dans les générations plus âgées que les gens ne veulent pas demander de l'aide. »*  
-Gestionnaire de services

*« Quand il y a un réseau autour, ils vont réussir à avoir de l'aide pour se déplacer, mais il y a une partie des personnes qui ne connaissent pas les services et qui n'appellent pas nulle part »*  
-Gestionnaire de services

# La méconnaissance des services dans les MRC d'Argenteuil et d'Antoine-Labelle

## Causes de la méconnaissance des services de proximité

### Avoir besoin d'aide

Les récits montrent que tant et aussi longtemps qu'une personne n'a pas besoin d'aide, que ce soit pour l'obtention de services de proximité ou pour des activités sociales, elle n'est pas nécessairement attentive à l'information qui circule dans la communauté/municipalité. Les informations sur les services disponibles ne sont pas « retenues », précisait une personne aînée participante.

*« Nous n'avons jamais eu à les utiliser [les services], nous ne savons pas ce qui est disponible »*  
-Personne aînée

*« Le jour où tu vas en avoir besoin [des services], tu vas t'informer. Il y a des choses qu'on est pas au courant, et même si j'en ai pas besoin, il me semble qu'on devrait être au courant de ce qui s'offre [dans la communauté], parce qu'on peut être porte-parole pour les gens qui en ont besoin. »*  
-Personne aînée

### Les stratégies de communication des organisations

Les gestionnaires de services mentionnent que les moyens utilisés par le réseau élargi de santé et services sociaux pour rejoindre la population aînée ne sont pas adaptés et doivent donc être améliorés.



*« C'est de développer des outils de communications, mais des outils qui sont adaptés aux aînés [...] [c'est important] que l'information se rende à eux »*  
-Gestionnaire de services

*« Les gens bien informés et scolarisés, ils font leur chemin là-dedans [dans le réseau des services]. Pour les gens plus timides, et plus isolés, [on se demande] comment faire connaître les services ? »*  
-Gestionnaire de services

# La méconnaissance des services dans les MRC d'Argenteuil et d'Antoine-Labelle

## Causes de la méconnaissance des services de proximité

### Les barrières linguistiques

Les membres de la communauté anglophone minoritaire de la MRC d'Argenteuil rencontrent des barrières dans l'accès à différents services dans leur langue maternelle dans le système de santé et services sociaux, dans les organismes communautaires et les entreprises privées.

*Les services de santé ne sont pas toujours pensés pour la communauté anglophone. [...] Une personne âgée va avoir de la misère à avoir une intervenante complètement bilingue. Les outils promotionnels ne sont pas toujours dans les 2 langues.*  
-Gestionnaire de services

*« Nous n'avons rien en anglais, nous avons des services, mais en français seulement. Cela n'aide pas quelqu'un [anglophone] qui a 80 ans. Nous devons vivre avec [cette réalité]. Apprendre le français lorsque nous sommes plus vieux, c'est difficile. »*  
-Personne âgée

### En résumé

La méconnaissance des services disponibles dans la municipalité et sa MRC représente un obstacle aux possibilités de vieillir chez soi dans sa communauté en préservant son autonomie fonctionnelle et le sentiment de sécurité et de bien-être. Il apparaît ainsi primordial de réfléchir collectivement aux moyens efficaces qui permettraient à toutes les personnes âgées de connaître les services d'aide et de participation sociale dans leur communauté.