

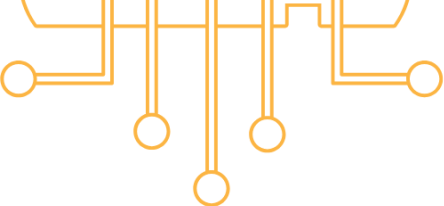
# Le numérique favorise-t-il l'accès aux services essentiels aux personnes âgées québécoises?

Journée de printemps de l'IVPSA

Auteur-e-s : Julie Castonguay; David  
Pellerin; Laurence LeBrun; Mathilde Perron;  
Anne-Laurence Savoie; Marie-Ève Bédard;  
Carmen Lemelin

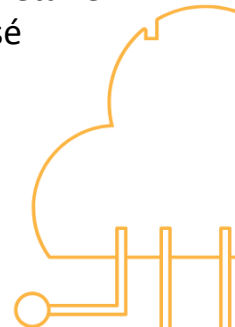
19 juin 2023, Université Laval





# Liste des partenaires

- ⦿ Julie Castonguay | Chercheure  
CCEG
- ⦿ David Pellerin | Chercheur  
CCEG
- ⦿ Laurence LeBrun | Assistante de recherche  
CCEG
- ⦿ Mathilde Perron | Assistante de recherche  
CCEG
- ⦿ Anne-Laurence Savoie | Assistante de recherche  
CCEG
- ⦿ Marie-Ève Bédard | Chercheure  
CCEG
- ⦿ Carmen Lemelin | Chercheure  
CCEG
- ⦿ Manon Beaulieu | Membre aînée
- ⦿ Denise Giroux | Membre aînée
- ⦿ Julie Chapdelaine | Directrice des ressources  
humaines  
Marchés IGA Clément de St-Nicéphore, de Drummondville  
et de St-Charles
- ⦿ Stéphanie Benoit | Pharmacienne co-propréitaire  
Pharmacie Stéphanie Benoit & Marie-Claude Chassé  
affiliée à Jean Coutu
- ⦿ Marie-Claude Chassé | Pharmacienne co-propréitaire  
Pharmacie Stéphanie Benoit & Marie-Claude Chassé  
affiliée à Jean Coutu
- ⦿ Karine Autotte | Pharmacienne propriétaire  
Brunet Karine Autotte & Jonathan Pinard
- ⦿ Windy Michaud | Travailleuse de milieu  
Centre d'action bénévole Drummond
- ⦿ Julie Magnan | Présidente directrice générale  
M2C2 Communications inc. et MedOClock



# Plan de présentation

1. Introduction
2. Programme de recherche-action
3. Pouvoir d'agir par le numérique
4. Outils développés
5. Conclusion
6. Période d'échanges et de questions



# Introduction

97%

des personnes âgées de 65 ans et plus vivent à domicile et souhaitent y demeurer le plus longtemps possible<sup>[1, 2]</sup>.



Difficultés d'accès aux services essentiels, tels que l'approvisionnement en aliments et en médicaments, et l'impossibilité de pouvoir compter sur l'aide d'un-e proche<sup>[3-5]</sup>.



Existence de technologies numériques et téléphoniques (plateforme d'achat d'épicerie, dossier MaSanté et système de réponse vocale interactive [SRVI] de la pharmacie) visant à favoriser l'accès aux services essentiels, mais...

# Programme | Objectifs

**Objectif général : Favoriser l'accès à des services essentiels  
chez les personnes âgées du Centre-du-Québec**



**OS 1**

Identifier  
leurs besoins en  
matière d'achat  
d'épicerie ou de  
renouvellement  
d'ordonnance



**OS 2**

Identifier  
les freins et leviers  
à leur achat  
d'épicerie ou à leur  
utilisation du SRVI et  
du dossier MaSanté



**OS 3**

Favoriser le transfert  
et la mobilisation  
des connaissances  
auprès des  
entreprises et des  
personnes âgées

Voilà par KSA | Phase de livraison | Solides | Compléments | Painsec | Sachets Baby | RICARDO | Vin Plus | Action de grâce | Halloween | Produits éco

voilà | Chercher un produit | Produits | Mes favoris | Liens

Votre épicerie livrée. Simple comme ça. **voilà** par IGA

J'ai un compte Voilà | Ouvrir ma session

C'est votre première expérience? | Mémoriser

**Voici**  
**voilà** par IGA **15\$** de rabais sur vos 3 premières commandes\*  
Code promo: **45VOILA**

Pour connaître les détails, voir les conditions pour plus de détails. Expira le 30 novembre 2022.

**Rabais!**  
Les aubaines de la semaine

En vedette

- Artis Fromage à la crème original
- Maxwell House
- Kraft Philadelphia Fromage à la
- Kraft Tartinade de noisettes et
- Compléments Flammes Paulsen
- Poisson rouge extra large
- Citrus ambré Lun

MaSanté vous est offert par les pharmaciens propriétaires affiliés à Brunet

D David Pellerin



Liste des dossiers MaSanté

Liste des médicaments

Gestion des accès

Relevé pour déclaration de revenus

Rappels

Suivi de la tension artérielle

Suivi de la glycémie

Suivi du poids

Ordonnances

Renouvelables ou renouvelées récemment (3)



	<b>PEDIALYTE 1000ML, RAISIN, CAN LIQ</b>	Rx : 1003350-5528 <a href="#">Détail &gt;</a>
Dernier service :	Non servie	
Quantité servie :	Non servie	
Renouvellement(s) restant(s) :	1	
Renouveler avant :	Non disponible	
Prescripteur :	Ph Karine Autotte	<b>Ajouter</b>
	<b>VOLTAREN EMULGEL 1.16%, DORSAL-MUSCUL., GEL</b>	Rx : 1003349-5528 <a href="#">Détail &gt;</a>
Dernier service :	Non servie	
Quantité servie :	Non servie	
Renouvellement(s) restant(s) :	3	
Renouveler avant :	Non disponible	
Prescripteur :	Ph Karine Autotte	<b>Ajouter</b>
	<b>TYLENOL EXTRA FORT, 500 MG, CAPLET</b>	Rx : 1003346-5528 <a href="#">Détail &gt;</a>
Dernier service :	Non servie	
Quantité servie :	Non servie	
Renouvellement(s) restant(s) :	13	
Renouveler avant :	Non disponible	
Prescripteur :	Ph Karine Autotte	<b>Retirer</b>

# Programme | Cadres conceptuels



*Cadre de référence de la compétence numérique<sup>[6]</sup>*



*Design de l'expérience de l'utilisateur<sup>[7]</sup>*

# Programme | Méthodologie

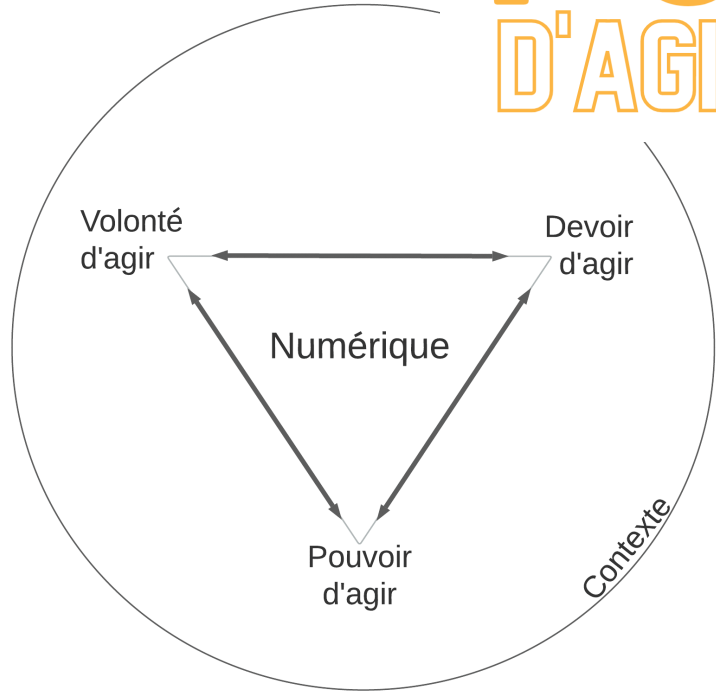
## Recherche-Action



- Échantillon constitué de 17 personnes âgées en moyenne de 74 ans (65 – 82 ans) du Centre-du-Québec.
- Participation à une rencontre comprenant trois volets :
  - 01 Achat d'épicerie à l'aide d'une des plateformes d'IGA (IGA.net ou Voilà) ou renouvellement d'une ordonnance (fictive) à l'aide du dossier MaSanté de Brunet, tout en énonçant ses pensées à voix haute (méthode *think aloud*);
  - 02 Réponse à un formulaire d'appréciation de la plateforme d'achat d'épicerie ou du dossier MaSanté (expérience d'utilisation, freins et leviers), incluant des données sociodémographiques;
  - 03 Réponse à des questions d'entrevues qualitatives semi-dirigées (besoins, freins et leviers rencontrés).
- Analyse qualitative (analyse de contenu thématique mixte) et quantitative (statistiques descriptives) des données



# POUVOIR D'AGIR PAR LE NUMÉRIQUE



# VOLONTÉ D'AGIR



« Je la ferais [en ligne l'épicerie], si je n'avais pas d'autre moyen de la faire. Si j'étais vraiment limitée, soit en voiture, soit de pouvoir me déplacer, [...] c'est sûr que je l'emploierais » (Suzanne).


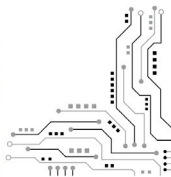


« On regarde toutes les circulaires qu'on a. [...] Quand je fais l'épicerie le vendredi, le nombre d'arrêts n'a pas d'importance. [...] Walmart, Maxi, IGA. Je passe devant l'ensemble, ce qui fait que, arrêter pour quatre ou cinq articles, s'ils sont dans la circulaire puis qu'ils font notre affaire, il n'y a pas de problème avec ça » (Serge).




« Tout ce que je suis capable de faire [en ligne], je le fais » (Colette).


# POUVOIR D'AGIR




« Si toutes les personnes âgées avaient de la facilité à faire ça, moi, je trouve que c'est quasiment réinventer les *springs* sur les sauterelles. C'est comme [...] l'invention de la roue. Moi, j'ai sauté là-dessus » (Nicole)




« Ce n'est pas de la fermeture d'esprit [...]. C'est juste qu'il faut que tu apprennes d'autres choses. Avec l'âge, c'est de moins en moins évident » (Henri)



« À chaque fois que je me retrouve avec des appareils électroniques, on dirait que j'ai comme une anxiété de fond, comme un manque de confiance, de l'impatience, comme : « Je n'y arriverai pas. Il va falloir que je recommence. Ça va prendre trop de temps. » Psychologiquement, je ne suis vraiment pas bien [équipé] pour utiliser ça » (Yvon)

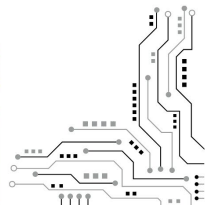


« Je suis bien mieux d'arrêter, je te fais perdre ton temps » (Agathe)



« Quand il t'est arrivé une aventure une fois sur le piratage, tu fais attention » (Ginette)

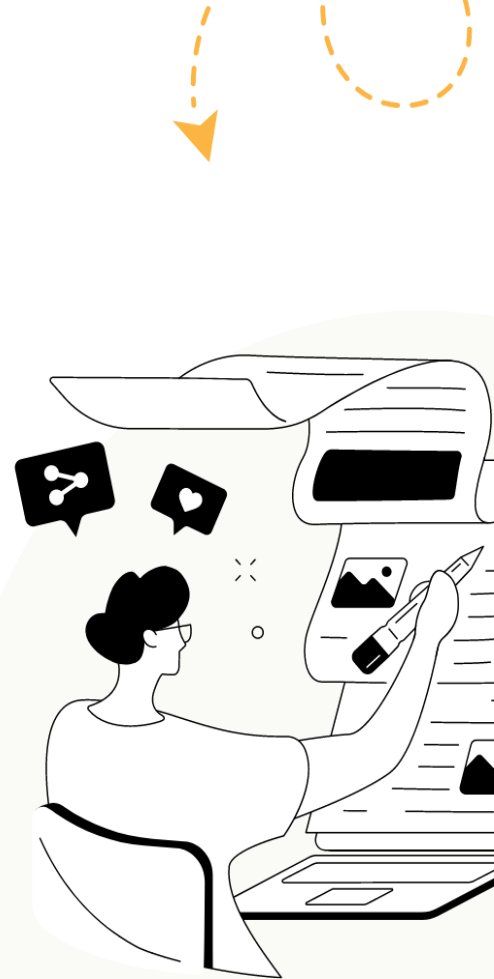
# DEVOIR D'AGIR



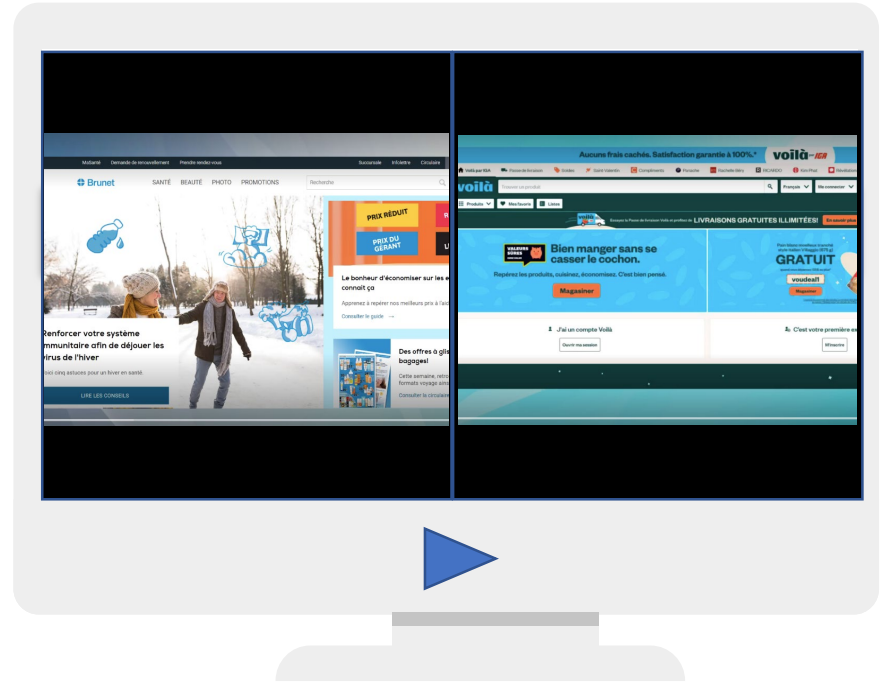
« Recommence, recommence, recommence, un moment donné, ça va devenir une habitude facile. C'est ça qui est plus difficile pour moi, rendu à mon âge, puis encore plus pour ma femme parce qu'elle est vraiment réticente » (Yvon)



« Ça m'a pris peut-être trois, quatre, peut-être même cinq fois : essai, erreur, essai, erreur... Je m'impataientais, je fermais tout. « Ah, non, je n'y arriverai jamais. Mais là, il faut que je fasse l'épicerie. Ça n'a pas de bon sens. Je ne veux pas me rendre, il n'y a pas de vaccin [contre la COVID-19]. [...] Ça devenait un besoin vital de ravitaillement. C'est pour ça que je disais : « Ah, là, je n'ai plus de lait, je n'ai plus de ci, mais il faut que j'y arrive. » [...] Ça n'allait tellement pas bien, leur plateforme, j'ai fait faire mon épicerie par ma petite-fille » (Nicole)



# Outils développés





# Merci!

Pour plus d'informations :

cceg.ca

[julie.castonguay@cegepdrummond.ca](mailto:julie.castonguay@cegepdrummond.ca)

**CC**  
**EG** Cégep de Drummondville  
Centre collégial d'expertise  
en gérontologie | CCTT



Conseil de recherches en sciences  
naturelles et en génie du Canada

Natural Sciences and Engineering  
Research Council of Canada

Canada



# Références

- 1- Séguin, A.-M., et al. (2018). La plupart des personnes très âgées vivent-elles en CHSLD? Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 65-74). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- 2- Hartt, M., et al. (2021). *Aging people, aging places: Experiences, opportunities, and challenges of growing older in Canada*. Bristol: Bristol University Press.
- 3- Lachapelle, U., & Bezirgani, A. (20 mars 2020). Barrières et potentiel de l'épicerie en ligne chez les aînés. *Le Devoir*. En ligne <https://www.ledevoir.com/opinion/idees/575394/coronavirus-barrieres-et-potentiel-de-l-epicerie-en-ligne-chez-les-aines>.
- 4- Morrison, B., et al. (2021). How do older adults feel about engaging with cyber-security? *Human behavior and emerging technologies*, 3 (5), 1033-1049.
- 5- Pednekar, P., & Peterson, A. (2018). Mapping pharmacy deserts and determining accessibility to community pharmacy services for elderly enrolled in a state pharmaceutical assistance program. *PLoS ONE*, 13(6). En ligne <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0198173>.
- 6- Morville, P. (2004). *User Experience Design*. En ligne [https://semanticstudios.com/user\\_experience\\_design/](https://semanticstudios.com/user_experience_design/).
- 7- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur du Québec. (2019). *Cadre de référence de la compétence numérique*. Québec: Gouvernement du Québec.
- 8- Lemire, N., et al. (2009). *Animer un processus de transfert des connaissances : Bilan des connaissances et outil d'animation*. Québec: Institut national de santé publique du Québec.



Voilà par RSA | Phase de livraison | Solides | Compléments | Painsec | Sachets Séry | RICARDO | Vin Plus | Action de grâce | Halloween | Produits éco

voilà | Chercher un produit | Produits | Mes favoris | Liens

Votre épicerie livrée. Simple comme ça. **voilà** par IGA

J'ai un compte Voilà | Ouvrir ma session

C'est votre première expérience? | Mémoriser

**Voici**  
**voilà** par IGA **15\$** de rabais sur vos 3 premières commandes\*  
Code promo: **45VOILA**

Pour connaître toutes les conditions, voir les modalités pour plus de détails. Expire le 30 novembre 2022.

**Rabais!**  
Les aubaines de la semaine

En vedette

- Artis Fromage à la crème original
- Maxwell House
- Kraft Philadelphia Fromage à la
- Kraft Tartinade de noisettes et
- Compléments Fromage Paillard
- Poisson rouge extra large
- Citrus amabilité Lun

MaSanté vous est offert par les pharmaciens propriétaires affiliés à Brunet

D David Pellerin



Liste des dossiers MaSanté

Liste des médicaments

Gestion des accès

Relevé pour déclaration de revenus

Rappels

Suivi de la tension artérielle

Suivi de la glycémie

Suivi du poids

Ordonnances

Renouvelables ou renouvelées récemment (3)



	<b>PEDIALYTE 1000ML, RAISIN, CAN LIQ</b>	Rx : 1003350-5528 <a href="#">Détail &gt;</a>
	Dernier service : Non servie	
	Quantité servie : Non servie	
	Renouvellement(s) restant(s) : 1	
	Renouveler avant : Non disponible	
	Prescripteur : Ph Karine Autotte	<b>Ajouter</b>
	<b>VOLTAREN EMULGEL 1.16%, DORSAL-MUSCUL., GEL</b>	Rx : 1003349-5528 <a href="#">Détail &gt;</a>
	Dernier service : Non servie	
	Quantité servie : Non servie	
	Renouvellement(s) restant(s) : 3	
	Renouveler avant : Non disponible	
	Prescripteur : Ph Karine Autotte	<b>Ajouter</b>
	<b>TYLENOL EXTRA FORT, 500 MG, CAPLET</b>	Rx : 1003346-5528 <a href="#">Détail &gt;</a>
	Dernier service : Non servie	
	Quantité servie : Non servie	
	Renouvellement(s) restant(s) : 13	
	Renouveler avant : Non disponible	
	Prescripteur : Ph Karine Autotte	<b>Retirer</b>