

## Articles du 24 octobre 2008

Dans cette édition :

1. Portrait : les aînés, les TI et les sites gouvernementaux
2. Quand l'innovation pallie le manque de ressources

**1. Portrait : les aînés, les TI et les sites gouvernementaux** - Les aînés. Combien sont-ils ? Qui sont-ils ? Cela varie selon le contexte : pour certains, il s'agit de personnes âgées de 55 ans et plus, pour d'autres, de 65 ans et plus. Au Québec, les 55 à 64 ans seraient 941 000 et les 65 ans et plus dépasseraient 1,1 million . Par ailleurs, ce dernier groupe d'âge a connu une croissance de 11,5 % au cours des cinq dernières années. Il est clair cependant que le groupe des 55 à 64 ans est très différent de celui des 65 ans et plus, ne serait-ce que parce que beaucoup des premiers sont encore sur le marché du travail et que plusieurs ont eu à utiliser les technologies de l'information (TI) dans le cadre de leur vie professionnelle. Le fait d'analyser certains de leurs comportements permet ainsi d'évaluer qui seront sans conteste les aînés de demain.

### Qui sont les aînés internautes ?

On croit parfois que les aînés ne connaissent rien à Internet. Pourtant, les chiffres montrent de plus en plus le contraire : 45 % des 55 ans et plus utilisent Internet de façon régulière et 33 % l'utilisent tous les jours. En outre, 62 % des 55 ans et plus ont un ordinateur à la maison ; ce taux grimpe à 70 % si seul le cas des 55 à 64 ans est considéré.

En fait, entre les 55 à 64 ans et les 65 ans et plus, on note de nombreuses différences dans l'utilisation des TI. Dans l'ensemble, les 55 à 64 ans se rapprochent de la moyenne nationale alors que les 65 ans et plus restent à la traîne. À titre d'exemple, 40 % des 55 à 64 ans utilisent Internet tous les jours en comparaison de 27 % des 65 ans et plus. Ce constat permet toutefois d'être optimiste puisque plus la génération des baby-boomers avance en âge, plus le taux d'internautes augmente, suivant du même coup la tendance générale où de plus en plus de personnes sont des adeptes d'Internet. Ainsi, l'écart en ce qui concerne l'utilisation d'Internet tend à diminuer entre les générations.

On remarque quelques traits prédominants chez les aînés internautes. Ainsi, en majorité, ils :

- sont des baby-boomers (55 à 64 ans) ;
- sont des hommes ;
- sont parmi les mieux nantis (revenu annuel moyen supérieur à 60 000 \$) ;
- sont parmi les plus diplômés (essentiellement des diplômés universitaires) ;
- travaillent encore ;
- habitent les régions urbaines.

### **Quels usages les aînés font-ils d'Internet ?**

En moyenne, les aînés passent 5,6 heures par semaine sur Internet alors que l'ensemble des adultes du Québec y consacre environ 6,3 heures.

Parmi les activités auxquelles les aînés s'adonnent sur Internet, on retrouve le courriel (43 %), le clavardage (14 %) et les jeux en ligne ou en réseau (11 %). Les aînés s'informent aussi sur la santé (27 %) et répondent à des sondages d'opinion (20 %). De plus, 20 % d'entre eux consultent des blogues, mais seulement 4 % participent à des sites de réseautage.

De plus en plus de citoyens s'informent sur le Web avant d'aller aux urnes. Les élus auraient tort de négliger cette voie s'ils veulent séduire les aînés. En effet, 9,7 % des 65 ans et plus ont consulté ou participé à un blogue qui s'intéressait à l'élection provinciale de 2006, comparativement à 8,5 % pour l'ensemble du Québec.

### **Quel est le portrait de la visite des sites gouvernementaux par les aînés ?**

Les aînés visitent le site de leur municipalité autant que la population des autres tranches d'âge. Par contre, les internautes de 65 ans et plus visitent les sites du gouvernement du Québec dans une proportion de 49,6 %, ce qui est moins que le reste de la population (68 %). Cela représente seulement 19,5 % des aînés lorsque l'on inclut aussi les aînés non-internautes. On observe la même tendance chez les 55 à 64 ans, mais de façon moins significative : 59,9 % des internautes visitent les sites du gouvernement du Québec, mais cela ne correspond qu'à 37,5 % des 55 à 64 ans. Les sites du gouvernement fédéral sont consultés par 43,9 % des internautes âgés de 65 ans et plus alors que la moyenne des autres internautes est de 58,2 %. Comment expliquer cette différence ? Est-ce simplement parce que les aînés n'utilisent pas beaucoup Internet ou parce qu'ils ne ressentent pas le besoin d'obtenir des services du gouvernement ?

### **Qu'est-ce qui motive les aînés à visiter les sites gouvernementaux ?**

Alors que les raisons pour consulter les sites du gouvernement du Québec sont les mêmes chez les 55 à 64 ans que pour le reste de la population, les 65 ans et plus font bande à part. Ils les visitent moins que les autres pour obtenir de l'information : 82,3 % comparativement à 92,1 % pour l'ensemble des adultes. Chez les 65 ans et plus, 69,6 % de ceux qui n'ont pas visité les sites du gouvernement se sont abstenus parce qu'ils estiment ne pas avoir besoin de services ou d'informations provenant du gouvernement et 40,8 % parce qu'ils ne sont pas vraiment au courant de ce qui est offert dans les sites du gouvernement. Toutefois, les aînés consultent davantage ces sites que les autres pour participer à une consultation ou à un sondage : 15,7 % comparativement à 5,7 %. Ils se démarquent aussi des autres groupes d'âges en jugeant à 36,3 % que les sites du gouvernement sont trop compliqués à utiliser, alors que la moyenne pour l'ensemble de la population est de 13,0 % et que seuls 3,6 % des 55 à 64 ans évoquent cette raison. Par contre, les aînés affichent le même taux de satisfaction par rapport aux sites gouvernementaux que l'ensemble de la population.

### **Les sites du gouvernement sont-ils un moyen adapté pour fournir de l'information aux aînés ?**

Les aînés de 65 ans et plus semblent se séparer en deux groupes distincts en ce qui a trait à leur habileté de navigation. D'une part, on trouve ceux qui sont très présents et très habiles sur la Toile. D'autre part, on trouve ceux qui éprouvent de grandes difficultés et qui utilisent peu les nouveaux outils technologiques ou qui ne les utilisent pas. En fait, le tiers (32 %) des aînés internautes se déclarent peu ou pas à l'aise avec Internet. Ainsi, si l'on tient compte uniquement des aînés qui visitent les sites gouvernementaux, on constate qu'ils les jugent tout aussi faciles d'utilisation que le font les internautes des autres groupes d'âges et, pas plus que les autres, ils ont été « incapables d'accomplir ce qu'ils cherchaient

à faire sur un site du gouvernement du Québec ». En revanche, parmi les aînés qui n'ont pas visité de sites du gouvernement du Québec au cours de la dernière année, 67,6 % affirment que par le passé ils ont été « incapables d'accomplir ce qu'ils cherchaient à faire », comparativement à 44,6 % pour la population en général. Ce même groupe évoque aussi, comme principale raison pour ne pas visiter les sites, la navigation difficile (77,2 % contre 58,2 % pour l'ensemble de la population).

Toutefois, la situation des aînés est à la veille de changer. Avec le vieillissement des baby-boomers, on risque de connaître un accroissement de l'utilisation d'Internet dans la tranche d'âge des 65 ans et plus. En prenant leur retraite, les baby-boomers deviendront-ils les rois du Net ?

*Cet article est tiré de l'édition de septembre du bulletin e-Veille réalisé pour le ministère des Services gouvernementaux. Consultez l'article en version intégrale et les autres articles du bulletin pour en apprendre davantage.*

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/septembre.asp>

Rédactrice : Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO

Sources :

CEFRIO, et Léger Marketing (2007). NETendances 2007: utilisation d'Internet au Québec. <http://www.cefrio.qc.ca/fr/documents/projets/66-NETendances--evolution-de-lutilisation-dInternet-au-Quebec-depuis-1999.html>

Fusaro, Magda (2007). Le rôle des aînés dans le transfert intergénérationnel des technologies de l'information et de la communication au sein de la cellule familiale, Résultats préliminaires de la recherche, Chaire Unesco-Bell en communication et développement international, février 2007, 15 p. [http://www.intertic.uqam.ca/pdf/INTERTIC\\_rapport\\_de\\_synthese.pdf](http://www.intertic.uqam.ca/pdf/INTERTIC_rapport_de_synthese.pdf)

Ipsos (2007). « "Digital divide" remains wide —only six-in-ten aged 55 + have access to the Internet », 15 février. <http://www.ipsos-na.com/news/pressrelease.cfm?id=3365>

Le Rouzic, Stéphanie, et Sandrine Prom Tep (2008). « Les seniors sont-ils devenus technos ? », Conférence Intracom 2008, 22 p., dans Stéphanie Le Rouzic (2008). « Les aînés et Internet », Horizons recherche, 25 juillet. <http://horizonsrecherche.wordpress.com/2008/07/25/les-aines-et-internet/>

Turcotte, Martin, et Grant Schellenbert (2007). Un portrait des aînés au Canada, 2006, Statistique Canada, février, 321 p. <http://www.statcan.ca/francais/freepub/89-519-XIF/89-519-XIF2006001.pdf>

**2. Quand l'innovation pallie le manque de ressources** - Les technologies de l'information (TI) évoluent rapidement, tout comme les pratiques dans le milieu de la santé. Dans un secteur comme dans l'autre, l'émergence des nouveaux usages technologiques se chevauche à un point tel qu'il est dorénavant question de santé 2.0.

Les applications associées au Web 2.0 – tels les réseaux sociaux, les blogues, les fils RSS, les wikis - ont favorisé le développement de nouvelles pratiques sur Internet dans le domaine de la santé. On retrouve, entre autres, la santé 2.0 qui réfère à l'utilisation des applications du Web 2.0 pour promouvoir la collaboration entre les patients, les médecins, le personnel médical et les autres partenaires impliqués dans les soins de santé. Du point de

vue des internautes, il apparaît évident qu'Internet est devenu un outil privilégié pour s'informer. Entre janvier 2007 et janvier 2008, une enquête menée par l'Institut Fraser a démontré que 59 % des adultes américains ont utilisé Internet pour s'informer sur la santé. De plus, au cours des douze mois précédant décembre 2007, 21 % des adultes américains ont visité Wikipédia à cette fin selon une enquête menée par iCrossing. Encore plus près de nous, selon l'enquête NETendances 2007 réalisée par le CEFRIO, c'est 36 % des adultes québécois qui ont cherché des renseignements sur la santé. Mais, qu'en est-il de l'intérêt des professionnels de la santé pour les nouveaux outils Web ? James Sarowiecki, auteur du livre *The Wisdom of crowds*, présente les applications du Web 2.0 comme des outils permettant de profiter d'une intelligence collective. La grande question est donc de savoir si les membres du corps médical pourront tirer des bénéfices des retombées d'un tel partage des connaissances.

### **Les praticiens 2.0**

La ville de Toronto présentait en septembre dernier la *Conférence annuelle sur les applications du Web 2.0 en santé et en médecine*. À cette occasion, le prix du « médecin 2.0 » a été décerné au Dr Keith Kaplan de la clinique américaine Mayo. Cet honneur vise à souligner son implication exemplaire en tant que blogueur expert en pathologie numérique. Ce qui démarque son travail de celui des autres praticiens blogueurs : une collection d'images histologiques mise en ligne et alimentée par lui-même, bien sûr, mais aussi par la communauté. En favorisant un partage des connaissances, tant au sein de sa communauté de pairs, qu'avec les étudiants et les patients, le Dr Keith Kaplan applique les principes de la santé 2.0.

### **Le patient 2.0**

En complémentarité au médecin 2.0 se trouve le patient 2.0 qui, pour tirer avantage efficacement et de façon sécuritaire des avenues du Web 2.0, doit pouvoir compter sur l'appui des praticiens. Prenons l'exemple de la nouvelle relation établie entre le soignant et le soigné à travers l'autosuiivi (self-monitoring) par Internet. Dans le contexte où il existe une pénurie en matière de médecins de famille, de spécialistes ainsi qu'une difficulté à obtenir des rendez-vous dans de courts délais, l'autosuiivi offre une alternative intéressante aux patients qui souhaitent obtenir un suivi rigoureux de leur état de santé en suivant eux-mêmes l'évolution de leur pathologie.

Déjà, de nombreux outils de suivi des maladies sont passés des établissements de santé aux domiciles des patients : les glucomètres, les instruments de mesures de la pression sanguine ou de la BPCO (Broncho pneumopathie chronique obstructive), etc. Le Web 2.0 permet de pousser encore plus loin cette désinstitutionnalisation de certains suivis médicaux. L'effet d'engouement pour l'autosuiivi concorde avec l'un des principes fondamentaux du Web 2.0 : la participation. Ici, il s'agit du désir du patient de prendre en main sa santé et de participer à son suivi médical en documentant par lui-même son état de santé. Par ailleurs, les patients pratiquant l'autosuiivi le font parce que leur médecin l'a recommandé (69 %) et parce qu'ils peuvent transférer l'information recueillie à leur praticien par le biais d'Internet (69 %), rapporte une enquête réalisée en 2008 aux États-Unis par Deloitte. Par contre, pour s'étendre à une échelle plus large, ces nouvelles pratiques posent des défis quant à la gestion des informations recueillies : la transmission et la conservation des données par le Web, l'accès au dossier de santé électronique, etc.

### **Le Web 2.0 en réponse aux lacunes du système actuel ?**

Récemment publiée, l'étude *Medical technology in Canada* présente l'évaluation de la qualité et de la quantité des équipements de technologies médicales avancées au Canada. Le bilan tracé par cette analyse comparative est préoccupant. Il apparaît que le Canada est en retard en termes d'adoption des technologies médicales avancées par rapport à ce qui est

disponible dans les autres pays développés. En plus de disposer de moins d'équipements et d'appareils parfois désuets, les établissements de santé canadiens déploient lentement et exploitent peu leurs technologies médicales avancées. Par conséquent, les Canadiens disposent d'un accès restreint aux technologies médicales pour leurs soins, réduisant entre autres la qualité des diagnostics ainsi que l'efficacité et la rapidité des traitements. Dans cet ordre d'idées, il est intéressant de s'attarder à l'utilisation que font les professionnels de la santé des technologies de l'information (TI), d'Internet et du Web 2.0. Certes, les TI et Internet ne remplaceront pas les appareils technologiques de diagnostics et de traitements. Par contre, les outils disponibles en ligne à peu de frais peuvent offrir un véhicule efficace et souple afin d'assurer une circulation fluide de l'information entre une diversité d'acteurs qui, mis ensemble, peuvent élaborer des solutions innovantes améliorant le système de santé actuel.

Rédactrice : Sophie Poudrier, chargée de projets, CEFRIO

Sources :

*Canada slow to adopt new medical technologies*, Canadian healthcare technology, septembre 2008.

<http://www.canhealth.com/News928.html>

Elkin Noah, *How america searches: health and wellness*, iCrossing, janvier 2008.

<http://www.icrossing.com/articles/How%20America%20Searches%20-%20Health%20and%20Wellness.pdf>

Esmail Nadeem, Dominika Wrona, *Medical technology in Canada*, Fraser Institute, août 2008, 101 p.

[http://www.fraserinstitute.org/commerce.web/product\\_files/Medical\\_Technology\\_in\\_Canada.pdf](http://www.fraserinstitute.org/commerce.web/product_files/Medical_Technology_in_Canada.pdf)

Kaplan, Keith, Digital pathology blog, <http://www.tissuepathology.typepad.com/weblog/>

*Many U.S. Consumers Want Major Changes in Health Care Design, Delivery*, Deloitte, 2008.

<http://www.deloitte.com/dtt/article/0,1002,cid%3D192717,00.html>

Medecine 2.0, <http://www.medicine20congress.com/awards.php>

NETendances 2007, CEFRIO, mars 2008, 118 p.

<http://www.cefrio.qc.ca/fr/documents/publications/NETendances-2007--evolution-de-lutilisation-dInternet-au-Quebec-depuis-1999.html>

Sylber, Denise, *Médecine 2.0 Toronto - Prix du "Médecin 2.0"*, blogue, 5 septembre 2008.

<http://www.denisesilber.com/silberblog/2008/09/mdecine-20-toro.html>

*What's the buzz about Self-Monitoring?*, Canadian EMR, 28 août 2008.

<http://blog.canadianemr.ca/canadianemr/2008/08/whats-the-buzz.html>

---

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>