

Les besoin informationnels des personnes aînées au Saguenay–Lac-Saint-Jean : Une étude qualitative exploratoire



Richard Agbogbodo^{1, 2}

- 1. Centre de recherche du CHU de Québec- Université Laval
- 2. Université Laval

Maryline Vivion^{1, 2}

André Tourigny^{1, 2}



CONTEXTE

- Plus de 24% de la population de la province du Québec a 65 ans et plus et la ville de Saguenay possède la population la plus âgée de toute la province.
- Le rapport produit en 2022 par la Table régionale de concertation des aînées (TRCA) a révélé des enjeux liés à la transmission des informations : la méconnaissance des services offerts, la surcharge informationnelle et la difficulté d’accéder aux médias numériques.
- Importance du réseau social des personnes aînées dans la transmission d’informations adéquates.

METHODOLOGIE

- Ce projet s’appuie sur un devis de recherche qualitative exploratoire
- Le cadre théorique utilisé est celui de l’horizon informationnel de Sonnenwald combiné aux éléments du cadre contextuel d’Agarwal
- Un groupe de discussion de 9 personnes et 10 entrevues semi-dirigées ont été effectués avec des personnes aînées de novembre 2024 à janvier 2025.
- Le groupe de discussion a duré 01h37min et les entrevues semi-dirigées ont duré en moyenne 1h.
- Les enregistrements audios issus des entrevues et du groupes de discussion ont été intégralement retranscrits.
- Une analyse de contenu thématique a été réalisée avec Nvivo 15

RESULTATS

Caractéristiques socio-démographiques des participant.e.s (n=19)

Âge	Nombre de participants (n)
< 65	1
[65 – 74]	9
[75 – 84]	8
≥ 85	1
Genre	Nombre de participants (n)
Femme	16
Homme	2
Transgenre	1
Niveau de scolarité	Nombre de participants (n)
Primaire	2
Secondaire	10
Collégial	3
Universitaire	4
Statut matrimonial	Nombre de participants (n)
Marié.e	5
Célibataire	6
Conjoint de fait	1
Divorcé.e	3
Veuve ou veuf	3
Abstention	1
Milieu de résidence	Nombre de participants (n)
Urbain	17
Rural	2
Type d'habitation	Nombre de participants (n)
Seul.e en maison	1
Seul.e en appartement	9
Maison avec proches aidant.e.s	3
Résidence pour aînées (RPA)	6
Habilité avec le numérique (Niveau d'appréciation auto rapporté)	Nombre de participants (n)
Très habile	1
Plutôt habile	15
Plutôt malhabile	1
Très malhabile	2

Sources d’information

les intervenantes sociales, les proches aidantes, la famille, les professionnels de la santé (médecin, infirmier.e, pharmacien.ne), les lieux de sociabilisation, les centres communautaires et Internet.

Types d’information recherché

L’aide à domicile ; les démarches administratives ; le soutien psychologique surtout durant les périodes transitionnelles de la vie comme le déménagement ou la perte d’un être cher.

Les besoins informationnels

Comme un exemple, là, de... Encore de transport (rires...). Je vais au bingo le mercredi, puis il y a une madame, elle a 80, quelque chose, elle conduit encore. Puis là, elle est quasiment plus capable de conduire, puis elle a de la misère à marcher, puis tout ça. Puis elle, elle ne connaissait pas le transport. Fait que là, cette semaine, je vais lui amener le pamphlet. Elle ne sait pas qu'elle peut venir à Saint-Félicien ou à Roberval, puis ça coûte pas tellement cher. Puis t’appelles la veille, puis le lendemain, ils viennent te chercher, puis... Fait qu'elle, elle ne le savait pas. Fait que là, c'est ça, là, je vais lui apporter jeudi. [...] Fait que c'est un besoin qu'elle connaissait pas.

Méconnaissance des services

Comme à « qualité de vie », il y a quelques années-là, il y avait une fille qui restait dans notre bloc, puis elle avait de la misère à marcher. Puis là, elle s'est retrouvé un triporteur, mais elle n'avait pas l'argent pour l'acheter. C'était à 1 500. Fait que j'ai dit, tu fais une lettre, comme de quoi tu as besoin. Puis je l'ai amenée à la « qualité de vie », puis on l'a pris en considération. Fait qu'en fin de compte, « qualité de vie », ils lui ont donné 500 \$ pour euh! fait que c'est ça [...] Elle ne le savait pas, où elle allait se renseigner. Puis moi, vu que j'étais dans la « qualité de vie », c'était un petit peu comme l'AQDR [...]

Une fois par semaine au foyer, je vais jouer au bingo. C'est un bingo plate pis long, là. J'aime ça. [...] Pis les renseignements, c'est là un peu que je les sais. Je sais qu'ils ont le service de femmes de ménage. Pis, ben, euh! ils ont des services. Comme, mettons, les prises de sang. Les vaccins. Ils ont eu dernièrement. Fait que c'est un petit peu là que j'ai mes recherches (rires...)

Circonstances de connaissance des services

Difficultés rencontrés pour l'accès aux services

Ben là, « c'est pas moi qui s'en occupe. Je vais te donner un numéro de téléphone ». J'appelle un autre, puis l'autre : « Ben là, c'est pas moi ». Pas normal. [...] Oui, la file est longue. [...] Ah, plusieurs affaires. Là, mais en tout cas, c'est ça là. J'ai fait plusieurs téléphones, puis ça grouillait pas [...] Ben pareil, pour avoir un docteur ici, ça a pris presque deux ans.

Ben là, il y a pas grand-chose à part le téléphone. L'Internet, mais des fois l'Internet, tu sais pas que, tu vas sur Internet [...]

Stratégie d'accès aux informations

Quand j'ai besoin, là, j'y trouve, à ce temps-là. [...] Je cherche. Je demande d'un bord à l'autre, là..

Facilitation de l'accès aux informations et services par l'entourage

J'ai un petit peu ma sœur, qui a travaillé dans les bureaux des docteurs. Elle est à l'hôpital, présentement. [...] Elle m'explique un peu plus, là. Après tout ça, pareil, j'ai un œil que j'ai reçu un morceau d'acier, quand j'étais à la Tuque. Quand j'étais à l'hôpital, le docteur a dit, «Va-t'en chez vous, repose-toi!» [...] Je prends le téléphone, puis j'appelle ma sœur. Ma sœur a dit, «Non, non, non, non». Elle a appelé ici à Roberval, puis ils m'ont opéré de suite.

CONCLUSION

- Importance du réseau social dans la transmission des informations sur les services de santé disponibles pour les personnes aînées de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Les politiques publiques futures devront penser davantage à développer des outils et ressources qui aideront les personnes aînées et leur réseau social à accéder plus facilement aux informations disponibles.

Prochaines étapes

- Réaliser un groupe de discussion en ligne avec les proches aidant.e.s,
- Réaliser un groupe de discussion avec les organisateurs communautaires
- Produire un rapport final

Remerciements

Merci à toutes les personnes qui ont accepté de participer au projet et à toutes celles qui nous ont aidée pour le recrutement des personnes participantes.

Merci à la Chaire de recherche en santé durable qui a soutenu ce projet et qui a permis l'obtention d'une bourse.

Références

Agarwal, N. K. (2018a). Exploring Context in Information Behavior : Seeker, Situation, Surroundings, and Shared Identities. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-02313-2>

Sonnenwald, D., Wildemuth, B., & Harmon, G. (2001). Method to Investigate Information Seeking using the Concept of Information Horizons: An Example from a Study of Lower Socio-economic Students ' Information Seeking Behavior by. 2, 65-86. <https://www.semanticscholar.org/paper/Method-to-Investigate-Information-Seeking-using-the-Sonnenwald-Wildemuth/782096bde976061332e47148cb72cdad9074290c>

Pour plus d’information

Richard Elom Komlan Agbogbodo
Université Laval
e-mail: richard.agbogbodo.1@ulaval.ca

Et

Maryline Vivion
Université Laval
E-mail: Maryline.vivion@fmed.ulaval.ca