

# Rapport de recherche

## PROGRAMME ACTIONS CONCERTÉES

### *Accès aux services communautaires pour les aînés grâce aux outils numériques depuis la pandémie de COVID-19 : une étude de type recherche-action*

#### Chercheur principal

François Routhier, Université Laval

#### Cochercheur.euse.s

Krista Best, Université Laval

Marie-Ève Lamontagne, Université Laval

Félix Pageau, Université Laval

Valérie Poulin, Université du Québec à Trois-Rivières

Nadia Twabi, Université Laval

#### Collaborateurs

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées – Région de Québec

Fédération québécoise des Sociétés Alzheimer

#### Établissement gestionnaire de la subvention

Université Laval

#### Numéro du projet de recherche

2022-0QBA-311193

#### Titre de l'Action concertée

Actions concertées Programme de recherche-action pour un vieillissement actif de la population du Québec (volet « recherche-action »)

#### Partenaire(s) de l'Action concertée

Le secrétariat aux aînés au ministère de la Santé et des Services sociaux et le Fonds de recherche du Québec, secteur Société et culture (FRQSC)

## **1. Contexte et historique du projet.**

Les organisations communautaires occupent une place essentielle dans nos sociétés, particulièrement pour soutenir la participation des aînés dans la communauté. Par exemple, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées – Région de Québec (AQDR Qc) offre de l'information et du soutien juridique aux ainés et la Fédération québécoise des sociétés Alzheimer (FQSA) soutient les personnes vivant avec une maladie neurocognitive et leurs proches. Lors de la pandémie COVID-19, les mesures sanitaires, notamment l'isolement social, ont affecté le fonctionnement de ces organismes communautaires qui ont dû réduire leur offre de services et parfois fermer temporairement. Certains ont choisi de maintenir une partie de leur offre de services en proposant des services et ressources en ligne dans le but de favoriser la connectivité sociale et atténuer les conséquences néfastes de l'isolement lié aux mesures sanitaires. Certains aînés apprécient la commodité des services en ligne disponibles quels que soient l'heure et le lieu. Néanmoins, les aînés peuvent rencontrer des difficultés en lien avec l'accès aux technologies, notamment en raison de leur coût élevé ou d'une littératie numérique significativement moins développée que les plus jeunes. Bonifier l'accès et pérenniser les initiatives de services en ligne mises en œuvre durant la pandémie de COVID-19 contribuerait à améliorer l'accès aux services et ressources communautaires pour mieux répondre aux besoins des aînés et de leurs proches.

C'est dans ce contexte que le présent projet de recherche-action a été mis en place en partenariat avec l'AQDR Qc et la FQSA, deux organismes offrant des services en ligne aux personnes aînées et leurs proches. Alors que l'AQDR Qc a souhaité examiner deux de ses

services en ligne (conférences et page YouTube), la FQSA a quant à elle souhaité d'examiner les groupes de soutien en ligne offert par les Sociétés Alzheimer régionales (SAR) du Québec.

## **2. Principales questions ou hypothèses de la recherche.**

- Quels sont les facteurs à considérer lors du développement de services communautaires en ligne destinés aux aînés et à leurs proches?
- Quelles améliorations peuvent être envisagées pour faciliter le déploiement de services communautaires en ligne?
- Quels sont les effets de l'amélioration des ressources et des services en ligne sur les aînés, leurs proches et les professionnels dispensant les services?
- Comment les services et ressources communautaires en ligne pourraient-elles être bonifiées et pérennisées?

## **3. Principaux résultats (et explication de leur importance pour le(s) public(s) visé(s)).**

**Étape 1.** Les entrevues réalisées avec les usagers des deux partenaires ont mis en évidence les facteurs à considérer pour le développement de ressources et services en ligne destinés aux aînés : l'utilité perçue, les conditions facilitantes et la littératie numérique. Les aînés et leurs proches appréciaient le format en ligne pour sa commodité, peu importe le lieu. Toutefois, plusieurs facteurs ont influencé l'utilisation des services en ligne des partenaires, tels que l'accès à des équipements numériques adéquats et à une connexion internet stable ou encore les modalités de prestation des services qui ne conviennent pas nécessairement à tous (ex. la fréquence des services ou leur durée). De plus, plusieurs ont déploré le caractère moins naturel des échanges en ligne. Enfin, les compétences en littératie numérique des participants variaient

grandement : certains nécessitant l'intervention de proches pour participer ou faciliter leur participation.

**Étape 2.** Basée sur les résultats de l'étape 1, l'étape 2 a réuni des représentants de la FQSA, des SAR et de l'AQDR Qc lors d'ateliers de cocréation visant à codévelopper des solutions pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs des services (i.e., les membres et les intervenants). Les solutions suivantes ont été choisies en collaboration avec les partenaires : 1) mener une enquête auprès de la clientèle de chaque organisme pour établir la « formule gagnante » des conférences (AQDR Qc) et des groupes de soutien (FQSA); 2) développer des fiches tutoriel « étape par étape » sur l'utilisation de divers outils numériques (Teams, Zoom, YouTube, Courriel); 3) créer un guide des bonnes pratiques en gestion de groupe destiné aux intervenants et conférenciers (AQDR et FQSA), avec une attention particulière portée à l'animation en ligne; 4) bonifier l'apparence visuelle et la communication du programme d'activités dans le but d'améliorer le repérage des services et ultimement la participation des membres aux activités; 5) améliorer l'identité visuelle de la page YouTube de l'AQDR Qc pour faciliter son utilisation; 6) observer les conférences hybrides offertes par l'organisme pour identifier des stratégies susceptibles de favoriser l'engagement des membres lors des conférences.

**Étape 3.** Dans le but d'examiner les outils co-développés à l'étape 2 après leur déploiement, les usagers ont répondu à un sondage en ligne et l'équipe de recherche a observé des conférences hybrides. Les perceptions des usagers étaient majoritairement positives. Des suggestions de recommandations d'amélioration ont toutefois émergé des données (ex. ajouter davantage de conseils pratiques au guide des bonnes pratiques, améliorer les descriptions des vidéos YouTube de l'AQDR Qc).

**Étape 4.** Cette étape avait pour but de pérenniser les ressources en ligne bonifiées grâce aux étapes précédentes de recherche. Une enquête a été menée auprès de l'ensemble des membres des deux organismes pour déterminer la formule gagnante des conférences et des groupes de soutien en ligne. Spécifiquement pour la FQSA, les professionnels des SAR ont répondu à une enquête supplémentaire visant à documenter l'offre de service de type groupe de soutien. De plus, l'équipe de recherche et les partenaires ont échangé pour améliorer outils en fonction des résultats étape 3. L'AQDR a choisi de ne pas apporter de modification additionnelle à ses services en ligne. La FQSA a ajouté un schéma illustrant les éléments clés de la gestion de groupe et la description d'activités brise-glace en annexe du guide. L'enquête menée auprès des SAR a mis en évidence qu'aucune des 7 SAR (sur 20) ayant répondu n'offrait de groupe de soutien en ligne en 2025. Les responsables expliquaient cela par leur préférence pour le présentiel ainsi que leur perception qu'il s'agissait aussi de la préférence des PPA. Toutefois, plus de la moitié se disait intéressée à proposer des groupes de soutien virtuel.

**Principales implications.** 1) Les responsables des organismes communautaires délivrant des services aux personnes aînées et à leurs PPA pourront s'inspirer des diverses solutions codéveloppées pour adapter leur offre de services aux besoins de leur clientèle; 2) les résultats du projet peuvent guider les décideurs en soins et services sociaux dans l'attribution de ressources vers le développement de soutiens à la littératie numérique, de solutions pour améliorer l'accessibilité de leurs services et le déploiement de services hybrides ou en ligne ; 3) les résultats appuient les chercheurs et les organismes communautaires dans le développement d'interventions hybrides ou en ligne adaptées aux besoins des aînés et de leurs PPA.

**Implications pour la recherche partenariale.** Certains défis rencontrés ont nui à la réalisation du projet : 1) il a été difficile de mobiliser les SAR et maintenir l'engagement des représentants de l'AQDR Qc pour toute la durée du projet; 2) le roulement de personnel dans les deux organismes partenaires et l'équipe de recherche a ralenti la réalisation du projet et nécessité le rappel et le réajustement des objectifs de recherche au cours du projet, 3) le rythme long et structuré de la recherche entraînait en tension avec le dynamisme des organismes partenaires, les retombées du projet arrivaient ainsi en décalage avec leurs besoins ce qui pourrait avoir diminué l'utilité perçue des améliorations apportées aux services en ligne.

#### **Principales pistes de solution ou d'action soutenues par ces résultats**

- Étendre les services en ligne ou hybrides pour répondre aux besoins et préférences de la clientèle;
- Mettre en place des lignes directrices pour harmoniser les services des différentes SAR et des différents conférenciers de l'AQDR Qc, tout en prenant compte des spécificités régionales;
- Dégager des ressources dédiées à un soutien adapté sur les plans humain et financier pour faciliter l'implantation des solutions proposées et leur utilisation par les aînés et les PPA;
- Développer des programmes de formation sur le numérique adaptés aux besoins d'apprentissage des intervenants et des usagers ;
- Poursuivre le développement de méthodes de recherche partenariales spécifiques aux contextes des organismes communautaires.