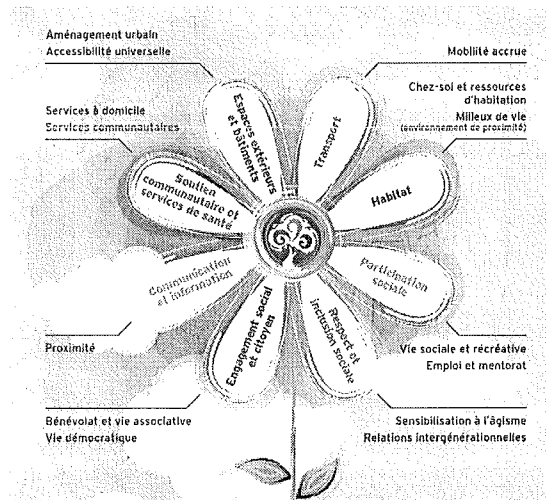


# Vers de meilleures communications avec les personnes âgées

Par Andréanne Laliberté, Ana Flavia Batista, Anne Veil, Suzanne Garon et Marie Beaulieu\*

Le quotidien des personnes âgées est rempli d'interactions avec de nombreux acteurs qui ne partagent pas les mêmes connaissances sur la diversité de ce groupe populationnel et de ses besoins, ce qui entraîne souvent des attitudes et des comportements entachés de préjugés. Le programme Villes amies des aînés (MADA), lancé en 2007 par l'OMS, a identifié la communication et l'information comme étant indissociables et incontournables parmi huit champs d'intérêt pour aménager les communautés aux besoins des personnes âgées (figure 1<sup>1</sup>). Les différents acteurs sociaux amenés à communiquer avec les personnes âgées (gouvernements, services sociaux, santé, transports, habitation, etc.) adaptent-ils leurs messages à ceux qu'ils veulent rejoindre ?

FIGURE 1. LES HUIT DOMAINES D'INTÉRÊT DES MUNICIPALITÉS AMIES DES AÎNÉS



Au Québec, 579 villes sont engagées dans une démarche *Municipalités amies des aînés*. Certaines villes ont déjà intégré à leur plan d'action l'aspect information et communication dans le cadre de tous les projets qu'elles développent pour les personnes âgées.

La modification de l'acuité des sens associée au vieillissement varie d'une personne à l'autre. Celles qui sont les plus susceptibles d'interférer avec la communication touchent les pertes reliées aux fonctions sensorielles telles la vue et l'audition. Au-delà de 70 ans, moins de 30 % des personnes âgées conservent une excellente vue, ce qui se répercute sur l'aisance de la lecture des journaux, des étiquettes, de l'affichage, etc.<sup>2</sup> Puisque l'écrit constitue un moyen de communication très répandu, il convient de s'assurer de la lisibilité du message, en portant attention par exemple à la taille des caractères et à l'espacement entre les lettres et les lignes<sup>3</sup> (encadré 1). Par ailleurs, 20 % des personnes de 75 ans et plus ont des problèmes d'audition qui peuvent affecter l'écoute (télévision et radio)<sup>4</sup>. Enfin, les changements physiologiques, comme ceux qui affectent la mobilité et l'agilité, peuvent rendre difficile l'utilisation du téléphone ou de télécommandes.

Selon l'Institut de la statistique du Québec (2012), les personnes âgées de 65 ans et plus écoutent en moyenne 21 heures de radio par semaine. Bien que la télévision soit souvent allumée chez les personnes âgées, ces dernières n'y portent pas toujours une attention soutenue<sup>5</sup>. Selon les données de la NadBANK ([www.nadbank.com](http://www.nadbank.com)), les journaux quotidiens sont parcourus davantage par les personnes retraitées que par les autres citoyens : 13 % de plus de personnes retraitées que de non retraitées les consultent en semaine, et 29 % de plus en fin de semaine. Par ailleurs, Internet devient une source d'information de plus en plus prisée par les personnes âgées. Le CEFRIO indiquait, dans un récent rapport, que près de la moitié (47 %) des personnes âgées de 55 ans et plus l'utilisent surtout pour les courriels (98 %) et l'actualité (71 %).

Devant ces divers constats, il n'en reste pas moins qu'une des meilleures façons d'identifier les solutions pour adapter le message à ce groupe populationnel est de l'impliquer à l'intérieur de ce processus<sup>6</sup>. Dans l'approche MADA, les personnes âgées sont engagées à toutes les étapes de la démarche, soit du diagnostic social à l'évaluation des changements effectués.

L'information pour les personnes âgées touche directement le maintien de leur autonomie, de leur indépendance et de leur qualité de vie. Le type de communication privilégié réfère au concept d'accessibilité universelle, selon lequel tout citoyen doit avoir accès à l'ensemble des services offerts à la population, et ce, au même endroit, de la même façon et avec une qualité constante<sup>7</sup>. Le fait d'accroître l'accessibilité aux différents médias d'information apparaît donc comme primordiale et peut également contribuer à une forme de lutte à l'âgisme.

En effet, abolir les différents obstacles empêchant les personnes âgées d'être informées contribue à leur inclusion sociale. Les médias ainsi que les entreprises et les institutions produisant les messages sont responsables de l'image qu'ils projettent de ce groupe, en particulier des stéréotypes qui leur attribuent des caractéristiques identiques et souvent négatives, faisant fi de la diversité des personnes âgées.

## ENCADRÉ 1

### Aspects à privilégier pour améliorer la lisibilité d'un texte :

- contraste entre le texte et l'arrière-plan (ex. : noir sur fond blanc) imprimé sur un papier à fini mat;
- utilisation limitée de couleurs pour les caractères et pour les titres;
- taille des caractères : entre 12 et 18 points selon la police de caractères choisie;
- interligne ayant 25 à 30 % de la taille des caractères;
- polices de caractères stylisées à éviter, alors qu'Arial et Verdana sont à privilégier;
- bon espacement entre les lettres, marges larges ou même un texte en colonnes.

Référence : INCA (s.d.). *Lisibilité des imprimés*.

\* Andréanne Laliberté : étudiante à la maîtrise, École de travail social, Université de Sherbrooke.

Ana Flavia Batista : doctorante en éducation, Université de Sherbrooke.

Anne Veil, MSS : professionnelle de recherche, Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS.

Suzanne Garon, Ph.D. : professeure titulaire à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke, chercheure à l'ERTA (Équipe de recherche sur les transitions et l'apprentissage) et chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS.

Marie Beaulieu, Ph.D. : professeure titulaire à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke et chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS. Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.

1. Équipe de recherche Municipalités et villes amies des aînés au Québec (2012). Guide MADA. À diffuser sur le site [www.vadaquebec.ca](http://www.vadaquebec.ca)

2. Sparks, L. et Nussbaum, J.F. (2008). « Health literacy and cancer communication with older adults », *Patient Education and Counseling*.

3. INCA (s.d.). *Lisibilité des imprimés*.

4. Sparks, L. et Nussbaum, J.F. (2008).

5. Institut national de santé publique du Québec (2011). *Étude de besoins sur des outils d'information destinés à la population âgée lors d'événements météorologiques extrêmes*.

6. Everingham, J.-A., Petriwskyj, A., Warburton, J., Cuthill, M., Bartlett, H. (2009). « Information Provision for an Age-Friendly Community », *Ageing Int* 34, 79-98.

7. Association des personnes handicapées de la Rive-Sud Ouest (2006). *Document de références entourant l'accessibilité universelle*. Québec.