

Les effets du vieillissement sur la gouvernance et la démocratie

Les projections démographiques présentées dans le premier chapitre confirment que le vieillissement de la population est inévitable et trop avancé pour que la tendance soit, à court terme, renversée. Également, l'enjeu prédominant des prochaines années n'est pas seulement le vieillissement, mais, plus fortement au Québec, l'arrivée à la retraite des baby-boomers, phénomène qui aura pour effet d'accroître la proportion des 65 ans et plus dans la population. Dans ce chapitre, la question suivante est posée : cela aura-t-il des effets sur la démocratie et la gouvernance locale, et si oui, dans quelle mesure?

Tel que déjà énoncé, tout travail sur le vieillissement est prospectif et plusieurs précautions doivent être prises lorsque vient le temps de prévoir le comportement des futures personnes âgées. Objectivement, il est impossible de prévoir l'ensemble de leurs comportements, ne serait-ce que parce qu'il est impossible de prévoir les propriétés de l'environnement dans lequel elles vivront dans dix, vingt ou trente ans. Néanmoins, certaines tendances ont été détectées et des réalités indubitables, telle la diminution de la mobilité des aînés, permettent de cerner quelques-uns des enjeux démocratiques et de gouvernance qui attendent les municipalités du Québec.

Dans un premier temps, l'adéquation du cadre formel des élections municipales au Québec avec le phénomène du vieillissement sera examinée afin de cerner les besoins spécifiques des personnes âgées dans l'exercice de leur droit de vote. Ensuite, l'examen de ce cadre formel et légal sera suivi de celui des répercussions du vieillissement sur d'autres outils de gouvernance locale, soit l'information, la consultation et la participation.

Les relations de pouvoir entre les générations seront ensuite abordées. Depuis le début des années 1980, démographes, sociologues et politologues tentent de prévoir l'impact de cette arrivée massive d'individus à la retraite et à la fin de leur vie. Certains y voient la montée d'un « pouvoir gris » au détriment des jeunes tandis que d'autres annoncent un déficit démocratique qui défavoriserait les personnes âgées. Ces derniers dénoncent généralement l'inaction des gouvernements quant aux inévitables problèmes sociaux et économiques à venir. Ces prédictions seront examinées afin de détecter quelques tendances qui pourraient aider les municipalités à appréhender l'arrivée de cette masse de retraités.

Enfin, il sera nécessaire de se pencher sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), vues par plusieurs comme un outil nécessaire à une démocratie plus directe. En relation avec les promesses faites depuis les années 1990, il sera intéressant d'examiner l'impact réel des NTIC sur la démocratie et la gouvernance dans un contexte de vieillissement de la population.

4.1 *La démocratie locale au Québec*

4.1.1 *Le cadre légal des élections municipales québécoises et les personnes âgées*

La manifestation fondamentale de la démocratie est incontestablement l'élection de représentantes et représentants pour gouverner les affaires de l'État. L'examen des fondements du modèle québécois révèle que ce dernier ne discrimine pas, du moins formellement, les personnes âgées. Comme le rappelle l'Assemblée nationale :

au Québec, le système de gouvernement est une démocratie représentative en ce sens que les citoyens gouvernent par le biais de représentants qu'ils élisent [...] tous les citoyens canadiens âgés de 18 ans et plus qui sont domiciliés au Québec depuis au moins six mois ont le droit de vote et peuvent être inscrits sur la liste électorale, à l'exception des personnes placées sous curatelle et des personnes déclarées coupables d'une manœuvre électorale frauduleuse dans les cinq dernières années.

Toute personne qui répond à ces critères dispose donc du droit de voter.

De leur côté, les élections municipales reposent sur les mêmes fondements, à l'exception du fait que des individus qui ne résident pas dans la municipalité peuvent jouir du statut d'électeur, tels les propriétaires d'immeubles (chalet ou immeuble locatif) ou les occupants d'établissements d'entreprises situées sur le territoire de la municipalité.

Aucune disposition légale n'exclut ou ne discrimine ouvertement les personnes âgées, comme l'âge minimal le fait pour les jeunes en empêchant les moins de 18 ans de voter. Les sections suivantes examinent cependant deux aspects incontournables de la démocratie dans une société vieillissante : la mobilité et la participation réelle.

4.1.1.1 *La mobilité*

La diminution de la mobilité représente l'une des rares certitudes que nous pouvons envisager quant au vieillissement. Sur une période de temps plus ou moins longue qui se rapproche plus ou moins du moment du décès, l'humain se retrouve éventuellement limité dans ses déplacements. L'hypothèse selon laquelle le vieillissement induit les mêmes limitations que celles rencontrées par les personnes handicapées ou à mobilité réduite est ici posée.

Plusieurs dispositions de la Loi électorale du Québec (L.R.Q., c. E-3.3) et de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (L.R.Q., c. E-2.2) visent à favoriser l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ou handicapées. Les lois provinciales et municipales prévoient, entre autres, que les bureaux de vote seront facilement accessibles au public, que le vote par anticipation sera admis pour toute personne handicapée et que les bureaux de vote par anticipation seront obligatoirement accessibles aux personnes handicapées. Elles prévoient également que des bureaux de vote itinérants permettront le suffrage pour les personnes incapables de se déplacer, résidant dans des centres hospitaliers, d'hébergement ou de soins de longue durée, en se rendant sur place. Enfin, les lois prévoient que tout individu pourra demander l'aide du scrutateur (ou même d'une autre personne dans certains cas) pour se rendre à l'isoloir et en revenir, pour marquer son bulletin de vote ou pour toute autre assistance s'il se voit incapable d'effectuer lui-même une quelconque étape de la procédure du scrutin.

Assumer que les lois représentent un outil parfaitement efficace serait cependant irréaliste. Si elles prennent en considération les réalités des individus affligés de limitations physiques, les lois ne peuvent prévoir tous les cas particuliers. La première limite, applicable à l'ensemble des lois, réside dans l'ignorance des potentiels bénéficiaires quant à leurs droits. Le cadre légal implique effectivement que les gens doivent connaître les dispositions qui les concernent et, deuxième limite, qu'ils fassent eux-mêmes les démarches auprès du président d'élection pour s'en

prévaloir. Même si nul ne peut être ignorant devant la loi, aucune donnée ne permet de savoir si les citoyens sont actuellement suffisamment informés de leurs droits. Il faut également souligner que la démarche auprès du président d'élection représente un effort qui peut sembler anodin pour une personne en santé, mais dissuadera une personne déjà affaiblie par la maladie ou une autre condition contraignante.

Une comparaison de la Loi électorale du Québec (LEQ) et de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (LERM) permet aussi de constater que cette dernière ne contraint pas le président d'élection à s'assurer de l'accessibilité des bureaux de vote pour les personnes à mobilité réduite. L'article 303 de la LEQ stipule que :

Les bureaux de vote d'un secteur électoral doivent être regroupés et situés dans un endroit facile d'accès et être accessibles aux personnes handicapées. Toutefois, si une circonstance particulière ou si la superficie du secteur électoral le justifie, le directeur du scrutin peut établir ces bureaux en plus d'un endroit. En outre, si le directeur du scrutin ne peut établir un bureau de vote dans un endroit accessible aux personnes handicapées, il doit obtenir l'autorisation du directeur général des élections avant de l'établir dans un endroit qui n'est pas ainsi accessible.

Selon les estimations du Directeur général des élections du Québec (DGEQ), 70 % des bureaux de vote étaient accessibles aux personnes handicapées à l'élection provinciale de 1994 contre 98 % lors des dernières élections provinciales en 2003.

Aucune donnée ne permet actuellement de mesurer la proportion des bureaux de vote municipaux accessibles aux personnes handicapées. Les municipalités qui souhaitent améliorer leur service en la matière pourraient cependant s'inspirer de l'expérience provinciale qui semble avoir porté fruits.

4.1.1.2 La participation aux élections

En associant le profil socio-économique des individus à leur comportement électoral, il est possible de faire ressortir certaines tendances. À cet effet, il est intéressant de constater que même si les mesures existantes pour favoriser l'accessibilité des personnes à mobilité réduite au scrutin sont imparfaites, elles n'empêchent pas, actuellement, les personnes âgées de voter. L'enquête de Léger Marketing (2002) établit d'ailleurs que seulement 3 % des personnes de 65 ans ou plus et 4 % de celles de 55 à 64 ans disent ne jamais voter aux élections, qu'elles soient fédérales, provinciales ou municipales, comparativement à 38 % chez les jeunes de 18 à 24 ans. À l'opposé, cette même enquête indique que seulement 28 % des gens de 18 à 24 ans disent voter à toutes les élections contre 75 % pour les 55 à 64 ans et 72 % pour les 65 ans et plus (ce qui est bien au-delà de moyenne canadienne de 55 %).

Malgré les contraintes qui limitent et limiteront les personnes âgées dans l'expression de leur choix électoral, le défi réel de la participation électorale est donc ailleurs. C'est plutôt la faible participation des jeunes aux élections qui est actuellement inquiétante et c'est peut-être sur cet aspect que des efforts doivent être déployés. Ballington (2002)²⁸ confirme que cette tendance s'observe dans l'ensemble des pays développés. Les travaux de Lagos et Rose (1999)²⁹ font d'ailleurs ressortir que les jeunes cumulent un ensemble de caractéristiques sociales qui défavorisent la participation politique, tels le faible revenu, un manque de connaissance du système politique et un manque de confiance envers la politique et ses représentants, toutes des caractéristiques qui se retrouvent chez les personnes âgées, mais à des degrés moindres et dans des proportions beaucoup moins grandes. Par exemple, les données du *Portrait social du Québec: Données et analyses* (2001) permettent de constater, d'une

²⁸ J. Ballington, "Youth Voter Turnout", in Lópes Pintor, R. et Gratschew, M., "Voter Turnout Since 1945 : A Global Report", International IDEA, 2002, p. 111-114.

²⁹ M. Lagos et R. Rose. Young People in Politics: A Multi-Continental Survey, International IDEA Democracy Forum, Stockholm, juin 1999, <http://www.idea.int/99df/daniela-int3.html>.

part, que les personnes âgées sont de moins en moins pauvres et que, d'autre part, les personnes âgées pauvres le sont de moins en moins. En effet, depuis 1977, la proportion de familles et de personnes seules à faible revenu de 55 ans et plus³⁰ est passée de 51,2 % à 12,0 % pour les personnes seules, de 13,2 à 7,0 % pour les familles et de 27,0 % à 9,1 % pour les unités familiales.

4.1.2 Information, consultation et participation

La démocratie locale ne se limite pas qu'au scrutin. Depuis maintenant plus de vingt ans, les citoyens demandent de plus en plus d'informations, exigent d'être consultés et même de participer à chacune des étapes de gestion des enjeux qui peuvent les affecter. L'augmentation des connaissances et du niveau d'éducation, l'accès à des sources d'information de plus en plus nombreuses et variées (multiplication des chaînes de radio et de télévision, Internet, études scientifiques, etc.) et la prise de conscience des limites des discours scientifique et politique, sont autant de facteurs qui ont favorisé l'émergence d'une demande citoyenne d'information, de consultation et de participation. Pour Hays (2000)³¹, qui s'est intéressé à l'évolution des politiques environnementales aux États-Unis, l'ensemble de ces facteurs, juxtaposé à la multiplication des incidences sur la qualité de vie des citoyens, a incité plusieurs individus « politiquement passifs » à devenir « politiquement actifs ». Sans pouvoir transposer directement ce comportement aux personnes âgées, la tendance générale de la population à multiplier ses demandes d'information et de participation tend à se confirmer et semble vouloir s'accroître dans le futur.

Comme dans plusieurs pays occidentaux, des mécanismes de gouvernance qui incitent les citoyens du Québec à participer à la gestion des affaires publiques ont sensiblement évolué depuis quelques années : les mécanismes existants d'information et de consultation font l'objet d'adaptation et d'amélioration et de nouveaux outils sont créés. On assiste de plus en plus à une intégration des citoyens à toutes les étapes de la gestion des affaires de l'État, dès l'élaboration des plans, politiques et programmes, dans certains cas, jusqu'à l'étape du suivi.

À l'instar de la Ville de Québec qui a récemment adopté une politique de consultation publique, certaines municipalités se dotent de procédures formelles de consultation pour favoriser une plus grande participation de leurs citoyens. Ces procédures viennent s'ajouter aux mécanismes déjà prévus dans les lois applicables aux municipalités et permettent à la population de participer aux séances ordinaires, spéciales ou de consultation du conseil municipal, selon que la municipalité est régie par la Loi sur les cités et villes ou par le Code municipal. La Loi sur l'aménagement et l'urbanisme fixe les conditions à la tenue des assemblées de consultation publique portant sur les enjeux d'aménagement et d'urbanisme. La Loi sur les biens culturels fait de même pour les dossiers traitant de patrimoine. La Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités fixe les conditions pour tenir des registres invitant les citoyens à se prononcer, par une demande de référendum, sur les projets de règlements municipaux en matière d'emprunt, de zonage, etc. Enfin, les projets municipaux relatifs à l'environnement telle l'implantation d'un lieu d'enfouissement sanitaire, ou les projets privés telle l'implantation d'une entreprise agricole polluante, font également l'objet de séances d'information ou de consultation par la municipalité, parfois même avant la tenue des audiences du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) prévues par la Loi sur la qualité de l'environnement.

4.1.2.1 L'accès à l'information

La participation des citoyens à la gestion des affaires municipales ne peut se faire sans accès à l'information. Les critiques citoyennes concernant les limites d'accès à l'information sont nombreuses et proviennent de toutes les cohortes. Un effort général pour améliorer la participation et l'information relatives aux affaires municipales de tous les citoyens est nécessaire et a déjà été reconnu par les municipalités et par le ministère des Affaires municipales,

³⁰ Ménages dont le chef de famille a 55 ans ou plus.

³¹ S.P. Hays, A History of Environmental Politics Since 1945. Pittsburgh. University of Pittsburgh Press.

du Sport et du Loisir. Les sites Internet municipaux et le site du Ministère, où les renseignements généraux et administratifs, les bulletins d'information et autres documents d'intérêt sont accessibles, témoignent de la volonté de fournir le plus d'informations possible à la population. Mais l'augmentation prochaine du nombre de personnes âgées ne peut qu'attirer l'attention sur les carences actuelles des mécanismes de consultation et d'information eu égard aux caractéristiques spécifiques des aînés.

Comme pour d'autres groupes de la société, l'amélioration de la participation des citoyens âgés aux affaires municipales réside d'abord dans l'accès aux documents et aux assemblées publiques d'information. Actuellement, bien que le déroulement des séances soit minimalement formalisé par un cadre législatif commun à toutes les municipalités, des obstacles à la présence de citoyens sont facilement identifiables. Par exemple, l'emplacement des séances limite quelquefois l'accès à certaines personnes. L'accessibilité des locaux et leur aménagement doivent être réfléchis en fonction des besoins des personnes à mobilité réduite ou handicapées. Lorsque les accès et espaces réservés aux personnes handicapées sont mal situés dans une salle, ils sont autant d'éléments qui embarrassent et découragent certains citoyens.

Au même titre, l'accès aux documents d'information potentiellement utiles aux citoyens doit être pensé en fonction des limitations de certaines personnes âgées. Le support informatique et le réseau Internet, même s'ils offrent de nombreux avantages, ne sont pas encore des solutions accessibles pour informer les personnes âgées et communiquer avec elles, bien que l'Internet fasse actuellement de grandes percées chez cette clientèle. À l'instar de toute stratégie efficace d'information, celle-ci doit être facilement accessible, partagée dans un langage clair et doit être assez concise pour éviter de surcharger le citoyen.

4.1.2.2 Les mécanismes municipaux de consultation et de participation

Peu d'études permettent actuellement de connaître spécifiquement le niveau d'efficacité des mécanismes municipaux qui visent une meilleure participation des citoyens. Comme dans le cas des élections, il semble toutefois que la participation et l'intérêt des citoyens pour les affaires municipales soient moins élevés que pour les enjeux provinciaux et nationaux. En fait, le portrait semble encore plus sombre en ce qui a trait aux activités de consultation et d'information. À la suite d'une enquête par questionnaire auprès d'un échantillon de 430 municipalités en 2001, le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir (2001 : 53)³² constatait que 88 % des répondants³³ jugeaient que la participation des citoyens aux assemblées publiques de consultation en matière d'urbanisme était faible ou inexistante. Moins de 1 % des répondants la jugeaient forte. À l'exception de certains enjeux à forte mobilisation sociale (implantation d'une industrie potentiellement nocive pour la santé des citoyens, démolition d'un bâtiment patrimonial, etc.), il semble que la faiblesse de la participation à l'échelon municipal soit observable chez la majorité des citoyens. La tendance occidentale à une plus grande demande citoyenne de consultation et de participation semble cependant vouloir s'étendre à tous les échelons de la gestion publique. De plus, nous pouvons poser l'hypothèse que cette demande sera plus forte chez les futures personnes âgées puisque plus familières avec ce genre de procédure que celles d'aujourd'hui.

³² Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, Les mécanismes de consultation publique en matière d'urbanisme et d'aménagement, Rapport d'étape, octobre 2001.

³³ Responsables de l'aménagement et de l'urbanisme dans les municipalités.

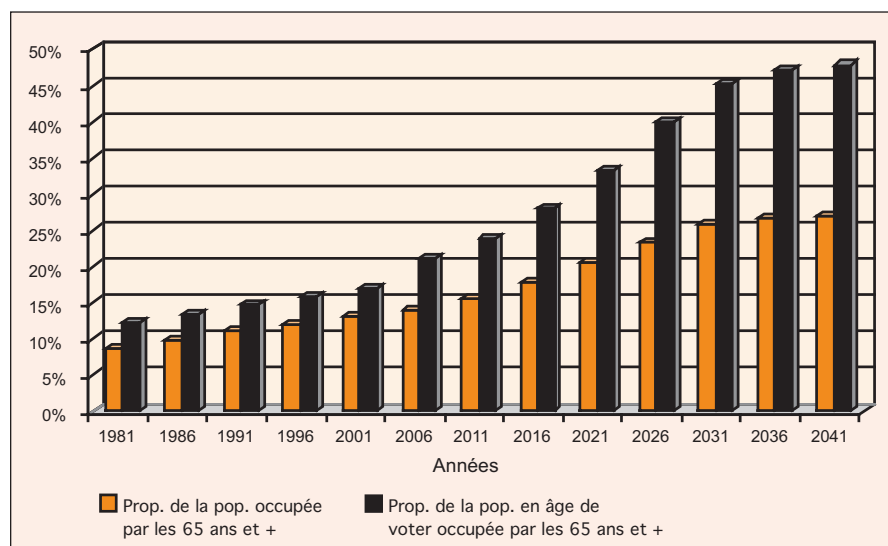
4.2 Le pouvoir gris

Les changements démographiques occasionnés par le vieillissement auront sans l'ombre d'un doute des effets sur l'ensemble des mécanismes de gouvernance et plus spécifiquement sur la gestion des affaires municipales. Dans une perspective politique, la thèse la plus connue et la plus médiatisée est l'avènement d'un pouvoir gris qui dominerait l'échiquier politique. Selon ses partisans, les aînés se retrouveront dans une situation de pouvoir qui reposera sur un ensemble d'atouts dont le nombre, le patrimoine acquis, la santé, le temps libre, le bagage de connaissances variées, un réseau de contacts établi, etc.

Il est indéniable que plusieurs de ces atouts permettent déjà aux personnes âgées de faire valoir leurs intérêts. Comme nous l'avons vu, celles-ci sont beaucoup plus nombreuses à exercer leur droit de vote et si cette tendance se maintient, le poids du nombre accentuera davantage leur influence électorale. Selon les projections de l'Institut de la statistique du Québec, les personnes de 65 ans et plus composeront 26,92 % de la population et 47,87 % de la population en âge de voter³⁴ en 2041 comparativement à 9,81 % et 13,26 % en 1986 (figure 12). Depuis que se cumulent des statistiques démographiques, jamais le ratio de personnes âgées de 65 ans et plus n'aura été aussi élevé. La figure 12 illustre bien l'influence de l'arrivée à la retraite des premiers baby-boomers en 2010, dont l'ascension se poursuivra jusqu'en 2030. C'est dans ce nombre que les défenseurs de la thèse du pouvoir gris voient une masse d'électeurs qui fera pencher la balance dans un sens ou dans l'autre et un groupe de pression plus puissant pour les dirigeants des divers échelons de nos gouvernements.

FIGURE 12

**Part des 65 ans ou plus dans la population
et dans la population en âge de voter**



³⁴ Ces résultats sont basés sur le scénario de référence projeté par l'ISQ. Ce scénario correspond à la projection fondée sur les hypothèses considérées comme les plus plausibles.

Par contre, se restreindre au nombre et à la proportion des personnes âgées correspond à nier la complexité du comportement politique des aînés (et de l'être humain en général). Les sources de pouvoir politique ne se limitent pas qu'au nombre d'individus et un examen approfondi de la question démontre même que l'envergure d'une cohorte n'assure pas le poids du nombre. Comme le constate Binstock³⁵ (2000), la conception du pouvoir par les défenseurs de la thèse du pouvoir gris suppose que les personnes âgées forment d'abord un bloc homogène et ensuite, qu'elles ne votent que dans leur intérêt personnel :

The [senior power] model starts with the fact that older people constitute a numerically significant portion of the electorate and then assumes that their political behavior is guided by their selfinterests, and that most of them perceive their interest to be the same. (Binstock, 2000: 23)

Or, comme Binstock le démontre, le modèle d'un pouvoir gris monolithique se heurte à deux grandes limites : 1) l'action politique des personnes âgées ne se réduit pas qu'à leur intérêt personnel et 2) les personnes âgées ne forment pas un groupe homogène dont les intérêts personnels sont similaires pour chacune d'elles.

1) L'action politique des personnes âgées

De prime abord, il n'est pas possible de concevoir l'action politique des personnes âgées dans une logique limitée à l'unique défense de leurs propres intérêts. Pour de nombreuses raisons, rien ne permet de postuler que le passage à la retraite entraîne soudainement les individus à ne fonder leur action politique que sur leur intérêt personnel. Bien au contraire, les analyses établissent que le passage à la retraite n'amène pas de changement comportemental important. Jean Carette, dans le *Droit d'ainesse* (2002 : 86)³⁶ illustre bien la stabilité du comportement des individus : « Le bon sens, souvent, et la sociologie, parfois, m'ont convaincu qu'on vieillit comme on a pu vivre, à la mesure des conditions de vie et de travail que l'enfance, la jeunesse et l'âge adulte nous ont ménagées. »

La plus vaste enquête existante sur le vieillissement, « The Berlin Aging Study » (1999)³⁷, qui a regroupé plus de 40 scientifiques provenant d'une grande quantité de disciplines aussi variées que la dentisterie, la neuropsychologie, la sociologie ou l'économie, confirme l'hypothèse de Carette grâce à ses propres données, mais également celles d'autres chercheurs américains³⁸. Ces études démontrent la grande stabilité comportementale des individus durant l'évolution de leur vie, autant eu égard à leurs caractéristiques individuelles (intelligence ou personnalité) que socio-économiques. Puisque ces caractéristiques déterminent largement l'ensemble des comportements individuels, nous pouvons croire que le comportement des personnes âgées ressemble grandement à celui qu'elles avaient lorsqu'elles étaient plus jeunes. Comme pour l'ensemble de la population, ce sont plutôt des changements importants dans l'environnement des individus qui seront susceptibles de modifier leur comportement, telles une crise économique majeure ou une guerre, mais aussi l'arrivée dans leur région d'une entreprise potentiellement polluante ou d'une mégapocherie par exemple. Pour que cela ait un impact politique assez important, de tels événements devront toucher un assez grand nombre d'individus en mesure de se mobiliser.

Comme le laisse entendre Binstock, rien ne peut nous laisser également croire que des comportements comme l'altruisme, la partisanerie, l'intérêt pour d'autres enjeux politiques que ceux liés aux personnes âgées ou même l'influence d'une campagne électorale ou d'un candidat, disparaissent avec la retraite. Le statut de personne âgée n'est qu'une des caractéristiques à laquelle ces individus peuvent s'identifier, une logique parmi d'autres sur laquelle l'acteur fonde son action. L'acteur politique qu'il représente continue d'être complexe et d'évoluer dans

³⁵ R.H. Binstock, "Older People and Voting Participation: Past and Future", in *The Gerontologist*, 40, 1. février 2000, p. 18-31.

³⁶ Jean Carette, *Droit d'ainesse : Contre tous les âgismes*, Boréal, 2002, 235 pages.

³⁷ P. Baltes et K.U. Mayer. *The Berlin Aging Study: Aging From 70 to 100*, Cambridge University Press, 1999, 552 pages.

³⁸ Voir à ce sujet : C. Hertzog et K.W. Schaie, 1988, "Stability and Change in adult intelligence 2. Simultaneous analysis of longitudinal means and covariance structures", in *Psychology and Aging*, 3, p. 122-130.

plusieurs environnements tels sa vie familiale, son quartier, ses actions sociales, etc. Viriot Durandal (2003)³⁹ note d'ailleurs qu'un lobby de retraités tels les Gray Panthers des États-Unis, s'est déjà engagé dans la défense des intérêts des jeunes ou des pauvres.

De plus, il ne faut pas oublier que plusieurs problématiques ne peuvent être abordées que dans une logique générationnelle. Le phénomène NIMBY (Not In My BackYard ou « pas dans ma cour ») par exemple, s'étend souvent à une échelle qui dépasserait d'éventuels regroupements territoriaux par génération. Plusieurs demandes de sécurité publique rejoignent également plusieurs groupes d'âge. Les projets d'installation de panneaux d'arrêt ou de feux de circulation peuvent autant provenir de personnes âgées que de parents qui souhaitent assurer la sécurité de leurs enfants. Parce que les personnes âgées ne sont pas que des personnes âgées, la confrontation intergénérationnelle prédite par les tenants de la thèse du pouvoir gris ne semble pas si certaine.

2) *L'hétérogénéité du groupe des aînés*

Les 65 ans et plus forment un groupe hétérogène. Leurs intérêts personnels sont variés au même titre que leurs caractéristiques le sont. Le premier chapitre de ce rapport a permis de mettre en évidence la répartition inégale des personnes âgées sur le territoire québécois. Ainsi, certaines municipalités de villégiature verront, par exemple, leur proportion de nouvelles personnes retraitées augmenter sensiblement. En effet, les variations de population enregistrées de 1996 à 2001 démontrent déjà que les MRC de villégiature sont particulièrement attractives pour la population des 55 à 74 ans : durant cette période, les MRC de Memphrémagog, de Matawinie, des Laurentides, et des Pays-d'en-Haut ont enregistré des augmentations de 8 % et plus dans ce groupe d'âge. Ces nouveaux arrivants auront un profil socio-économique particulier et vivront dans un environnement qui influenceront leur identité, leurs besoins et leurs comportements. Ces personnes ne requerront pas les mêmes services et n'adopteront pas les mêmes comportements politiques que les personnes âgées d'une municipalité plus urbaine et offrant un vaste choix de soins hospitaliers et palliatifs, par exemple. Manifestement, toutes les municipalités du Québec ne peuvent s'attendre à devoir relever les mêmes défis.

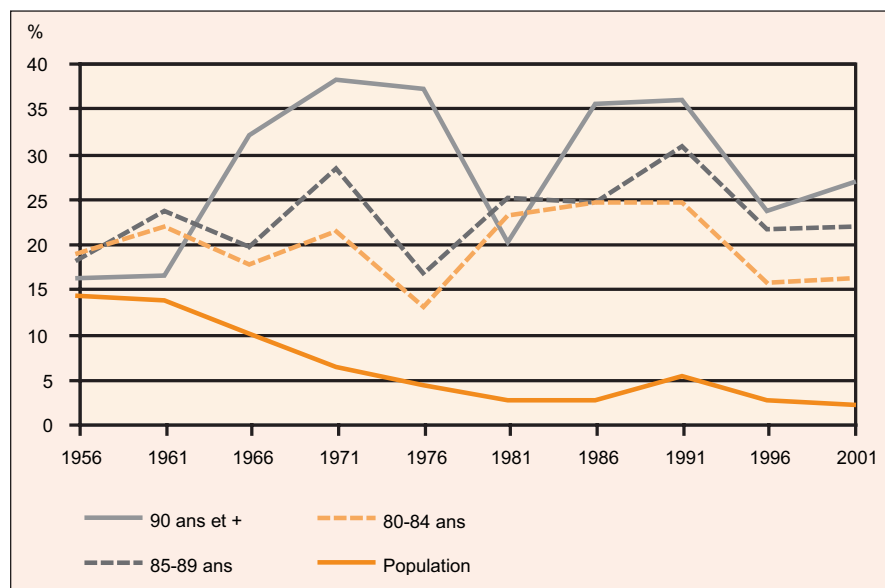
À la suite de l'amélioration de la qualité de vie et grâce aux progrès de la médecine, au troisième âge s'est graduellement ajouté le quatrième âge et bientôt s'ajoutera le cinquième âge. Le Bureau québécois de l'Année internationale des personnes âgées, dans son document intitulé *Le Québec vieillissant, un enjeu de société* (1999 : 29), souligne d'ailleurs une particularité importante de l'hétérogénéité des 65 ans et plus en mettant en évidence, à l'instar de plusieurs autres études, la différence des besoins et des attitudes au sein même de ce groupe d'âge. Le Bureau illustre son propos en donnant l'exemple d'un homme de 82 ans dont le Club de l'âge d'or ne répond plus à ses besoins après l'arrivée massive de « jeunes vieux » .

Depuis les années 1940, l'espérance de vie à la naissance est passée de 65 ans à presque 80 ans et a eu pour effet d'allonger l'étendue du groupe des 65 ans et plus et l'on constate que l'invalidité touche les gens à un âge de plus en plus élevé. Davantage de personnes atteignent l'âge de 80 et même 85 ans en très bonne santé, physique et mentale. Un examen de l'augmentation de la population par groupes d'âge permet d'ailleurs de constater que les groupes les plus vieux augmentent beaucoup plus rapidement que les groupes plus jeunes. Le groupe des 90 ans et plus a même vu son effectif augmenter de 38 % de 1966 à 1971, et d'un autre 37 % de 1971 à 1976, pendant que la taille de la population n'augmentait respectivement que de 6 % et 4 %.

³⁹ J.P. Viriot Durandal, « Le lobby des retraités aux États-Unis », in *Futuribles*, n° 283, février 2003, p. 5-25.

FIGURE 13

Évolution de la population par groupe d'âge d'un recensement à l'autre



Source:
Statistique Canada

Selon Statistique Canada, dans son enquête *Un portrait des aînés au Canada* (1999)⁴⁰, le profil socio-économique des personnes âgées est aussi diversifié que celui du reste de la population. Rien ne laisse à penser que la diversité socio-économique existante au sein d'une cohorte, et celle des baby-boomers en particulier, s'estompera parce que ses membres atteindront l'âge de la retraite. Bien au contraire, il semble plutôt que le profil socio-économique des individus se perpétue après la retraite. Les personnes âgées regroupent un ensemble d'individus aussi varié que le reste de la société, phénomène répertorié autant au Québec qu'au Canada où vivent des personnes âgées pauvres et d'autres riches, malades ou en pleine santé, peu ou très scolarisées, en gros, des gens différents dont les besoins et comportements ne peuvent être considérés uniformément.

Comme le souligne Delisle⁴¹ (1999: 322) dans une enquête sur le vieillissement et la régionalité qui met en évidence l'hétérogénéité des personnes âgées, les ménages de personnes âgées sont autant composés de personnes seules, en couple, avec ou sans enfants, que de personnes habitant simplement avec un colocataire. Les constats de Delisle indiquent également que les personnes âgées habitant en région participent plus que la moyenne des personnes âgées du Québec à diverses activités sociales et que la participation varie d'une région à l'autre.

Parce que les personnes âgées sont différentes l'une de l'autre, parce qu'elles n'ont pas les mêmes intérêts et parce que les autres cohortes sont aussi pourvues de pouvoir, une domination politique des retraités et un conflit intergénérationnel ne semblent pas prêts de marquer la vie politique municipale québécoise. Attention, il ne faut cependant pas croire que le poids du nombre soit totalement illusoire. Les aînés et les futurs aînés, tel qu'énoncé au début de cette section, bénéficient effectivement de nombreux atouts qui leur permettent de faire valoir et de défendre leurs intérêts. Plusieurs personnes âgées profitent de sources de pouvoir que les jeunes ne possèdent

⁴⁰ Statistique Canada. *Un portrait des aînés au Canada*, 3^e éd. 1999, 128 pages.

⁴¹ M.-A. Delisle, « Vieillesse et régionalité », in *Recherches sociographiques*, XI, 2, mai-août 1999, p. 313-344.

pas ou peu: certaines sont effectivement plus riches, plus politisées, ont un vaste bagage de connaissances et d'expériences, jouissent d'un réseau de contacts développé et plusieurs détiennent encore des positions influentes dans de multiples domaines. De nombreux exemples étrangers récents démontrent qu'ils forment un pouvoir politique efficace et incontournable, mais seulement lorsqu'ils réussissent à se mobiliser. La forte influence de l'American Association of Retired Persons sur la politique états-unienne des dernières années en est un très bon exemple. Pour Maureen Baker (1988)⁴², une caractéristique des personnes âgées est justement leur forte capacité de mobilisation sur des enjeux précis qui les concernent. Viriot Durandal (2003), qui s'est penché sur les lobbies des personnes âgées aux États-Unis, dénote effectivement que l'influence des groupes de pression de personnes âgées sur la politique états-unienne est incontestable, mais indique qu'elle n'est pas impériale et qu'elle ne défend pas que ses propres intérêts. L'auteur souligne également que le modèle politique de nos voisins du Sud favorise bien plus qu'au Canada ou en France, le développement de forts lobbies.

Et le poids des boomers...

À l'aide du concept de cohorte, certains avancent toutefois que les baby-boomers forment un groupe homogène qui bénéficiera grandement du poids du nombre. De nombreux exemples illustrent d'ailleurs très bien l'influence des baby-boomers sur les décisions politiques, ne serait-ce que l'emprise qu'on leur attribue sur l'agenda politique. Pour plusieurs, la polarisation des actions syndicales sur la défense des intérêts des baby-boomers, tels les régimes de retraite, représente bien le comportement individualiste d'une cohorte qui réussit à faire valoir ses intérêts au détriment d'autres groupes, et plus spécifiquement des jeunes.

D'un autre côté, plusieurs arguments permettent à d'autres de croire que les baby-boomers, comme les personnes âgées, n'exerceront pas l'hégémonie qu'on leur prédit. S'il est vrai qu'une comparaison inter-cohorte permet d'identifier des comportements et des tendances propres à certaines d'entre elles, un examen des caractéristiques de la cohorte des baby-boomers ne fait que confirmer, aussi, sa grande hétérogénéité. Le comportement électoral et politique en général des baby-boomers, leur histoire, leur profil socio-économique sont tous aussi variés que dans le reste de la population. Pour certains, comme Marc-André Delisle, « on a dressé un portrait caricatural de cette génération. On croit à tort que ces gens ont occupé un emploi permanent toute leur vie, qu'ils ont connu des conditions de travail rêvées⁴³ ».

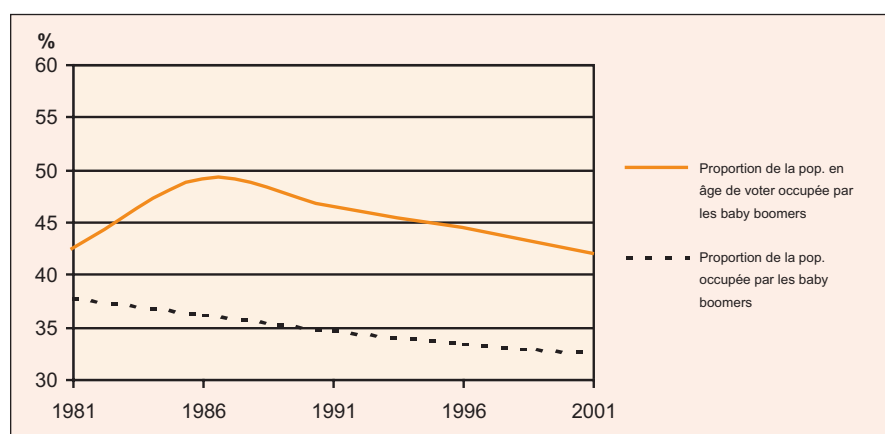
⁴² Baker, Maureen. 1988. *Aging in Canadian Society: A Survey*. Toronto: McGraw-Hill Ryerson, 150 pages.

⁴³ Le mythe des baby-boomers, *entrevue avec Marc-André Delisle, RND, février 2002*, p. 17.

Une observation longitudinale du groupe des baby-boomers permet de découvrir que cette cohorte perd également de plus en plus l'atout du nombre. En effet, plus les baby-boomers grisonnent, plus leur proportion par rapport à la population totale et à la population votante diminue (figure 14). Depuis 1986, date du premier recensement où tous les baby-boomers avaient atteint l'âge de voter, la proportion de la population en âge de voter occupée par cette cohorte a diminué rapidement, passant de 49,0 % à 41,9 %. Cette tendance ne peut que s'accroître, puisque les cohortes de plus de 40 ans déclinent de plus en plus en vieillissant tandis que les projections de l'Institut de la statistique du Québec laissent entrevoir que les cohortes plus jeunes se stabiliseront ou continueront d'augmenter.

FIGURE 14

Part des boomers chez les électeurs et dans la population



Source :
Statistique Canada - Recensement 2001

Depuis qu'elle existe, la génération des baby-boomers a toujours été la génération la plus nombreuse et, hier comme aujourd'hui, les grandes cohortes ont, sur le plan démocratique, l'avantage du nombre. Encore faut-il que ses membres pensent et agissent de la même façon. Encore faut-il qu'il n'y ait pas de coalition des autres cohortes. Les générations qui suivent les baby-boomers commencent graduellement à voir certains de leurs membres acquiescer des postes d'influence; ils sont éduqués et plusieurs d'entre eux sont déjà, ou le deviendront bientôt, des gens influents dans le milieu des arts ou dans ceux des affaires, de la culture, des sciences et de la politique.

4.3 Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)

Depuis l'avènement de l'ordinateur personnel et à plus forte raison d'Internet, l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) est souvent appréhendée par les décideurs comme une solution aux problèmes d'efficacité des services publics. Ces nouvelles technologies sont aussi perçues comme des outils favorisant la démocratie, puisqu'elles permettent un meilleur partage de l'information et une meilleure communication avec le citoyen. Outre le débat qui oppose les promoteurs et les détracteurs de ces nouveaux outils, l'essor des NTIC et leur intégration dans les organisations gouvernementales s'effectuent en même temps que débute le vieillissement de la population. Il est donc nécessaire de mieux comprendre les défis et les limites des NTIC dans la nouvelle réalité démographique québécoise.

Depuis une dizaine d'années, les projets de gouvernements en ligne (e-gouvernement) se développent à tous les paliers. En substance, les gouvernements en ligne touchent la prestation de services, la divulgation d'informations, la communication avec le citoyen et l'exercice de la démocratie. Comparativement aux gouvernements provinciaux et au gouvernement du Canada, les municipalités québécoises accusent un retard en la matière, même si des progrès notables ont été récemment notés. En mai 1998, Lewys et Dufault⁴⁴ évaluaient à 87 le nombre de municipalités québécoises qui détenaient un site Internet. En 2004, ce nombre est passé à 362, ce qui correspond à 33 % des municipalités québécoises. L'accès à la technologie et sa convivialité permettent aujourd'hui à toutes les municipalités, pour peu de frais, de créer un site Internet conventionnel. Certaines d'entre elles ont d'ailleurs développé des technologies prometteuses et leurs représentants ont même été invités par des gouvernements étrangers pour partager leur expertise⁴⁵. Ces technologies devraient bientôt permettre aux citoyens d'avoir accès à plusieurs services comme l'obtention de permis de construction ou la réservation de terrains de sport par Internet.

D'un autre côté, il n'est pas aisé de prévoir le comportement des individus par rapport à l'utilisation qu'ils feront des NTIC et il est encore plus difficile de prévoir la forme que prendront les NTIC dans vingt, trente ou quarante ans. L'évolution rapide des NTIC depuis vingt ans laisse les observateurs perplexes. Peu nombreux sont ceux qui, dans le passé, ont été en mesure de prévoir l'utilisation future de technologies émergentes. Compte tenu de la « jeunesse » d'Internet et de l'évolution encore très rapide des NTIC, il semble hasardeux de s'avancer sur les comportements qu'auront les citoyens, et plus spécifiquement les personnes âgées, à l'égard des nouveaux outils d'information et de communication.

4.3.1 Le gouvernement en ligne et les personnes âgées

Si le comportement des futures personnes âgées est difficilement prévisible, on peut néanmoins présumer que le taux de pénétration des NTIC chez les aînés continuera d'augmenter avec les années. Selon une enquête conjointe du Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) et de Léger Marketing (2003)⁴⁶, 52,2 % des personnes de 45 à 54 ans, les personnes âgées de demain, avaient utilisé Internet lors d'une semaine type en 2002 comparativement à 14,2 % pour les 65 ans et plus (Lacroix, 2003 : 11). Depuis l'apparition d'Internet, son niveau d'utilisation n'a pas cessé d'augmenter dans l'ensemble des groupes d'âge de la population. Selon l'enquête hebdomadaire du CEFRIO sur le comportement des Québécois, la proportion d'utilisateurs d'Internet qui était de 34,3 % en janvier 2000 a atteint un sommet à 56,4 % en décembre 2002 (Lacroix, 2003 : 9).

Cependant, autant l'enquête du CEFRIO et de Léger Marketing que l'Enquête sociale générale (ESG) de 2000 de Statistique Canada⁴⁷ démontrent que les Canadiens de 65 ans et plus utilisent beaucoup moins Internet que les jeunes. De plus, « au lieu de s'amoinrir, l'écart entre ces deux groupes d'âge (les 18 à 24 ans et les 65 ans et plus) a légèrement augmenté passant de 11,5 % en 2001 et 13,2 % en 2002 » (Lacroix, 2003 : 12).

Au-delà de la proportion d'utilisateurs, il est intéressant de se pencher sur leur profil et sur l'usage qu'ils font des NTIC. De prime abord, les personnes âgées suivent sensiblement les mêmes tendances que le reste de la population. Ce sont les plus jeunes, les plus riches, les urbains et les plus instruits de la cohorte des personnes âgées qui utilisent le plus Internet et ses avantages (Lacroix, 2003; Silver, 2001; Singh, 2004⁴⁸; Statistique Canada, 2001).

⁴⁴ P. Lewys et F. Dufault, (1998) « Les municipalités québécoises dans le Web : Une présence qui s'affirme peu à peu », Municipalité, avril-mai 1998, p. 11-13.

⁴⁵ Voir : D. Bolduc, (2003) « Sainte-Brigitte-de-Laval fera le tour du monde avec une percée techno-logique », Le Journal de Québec, 5 septembre 2003, p. 8.

⁴⁶ E. Lacroix, (2003) Sondage NETendances 2002 : Utilisation d'Internet au Québec (version abrégée), CEFRIO en collaboration avec Léger Marketing, janvier 2003, 37 pages.

⁴⁷ Statistique Canada, (2001) « Enquête sociale générale. Cycle 14 : accès et utilisation des technologies de l'information et des communications – Fichier de microdonnées à grande diffusion », N° 12M0014XCB au catalogue.

⁴⁸ V. Singh, (2004) « Facteurs d'utilisation d'Internet à la maison », Bulletin d'analyse : Régions rurales et petites villes du Canada, Vol. 5, n°1 (janvier 2004).

Il apparaît également que les hommes âgés sont plus susceptibles d'utiliser Internet (17 %) que les femmes âgées (9 %) (Silver, 2001). Les utilisateurs d'Internet qui sont âgés l'utilisent cependant moins longtemps et moins souvent que les plus jeunes, et ce, même s'ils sont plus nombreux que les jeunes à disposer d'un accès à la maison⁴⁹.

Toujours en reproduisant les mêmes comportements de l'ensemble de la population, les personnes âgées utilisent principalement Internet pour se divertir (Dryburgh, 2001⁵⁰; Silver, 2001). Selon les données du CEFRIQ et de Léger Marketing (Lacroix, 2003 : 29), les internautes visitent surtout les sites d'information et d'actualité (36,7 %) et les sites de divertissement et de loisirs (23,9 %). Les sites gouvernementaux ne représentent que 5,4 % des sites visités par les Québécois même si 35 % des citoyens, 55 % des entreprises et 43 % des travailleurs autonomes québécois ont effectué une recherche d'information dans un site du gouvernement du Québec.

Le phénomène qui affecte plus spécifiquement les personnes âgées dans leur rapport avec les NTIC concerne surtout le fait qu'ils soient à la retraite. Comme le souligne Silver (2001 : 3), la presque totalité des personnes âgées ne « peuvent [pas] profiter des ressources mises à la disposition des travailleurs pour apprendre à utiliser les technologies ». Cela prend toute son importance compte tenu de la vitesse à laquelle les technologies se développent. En raison de la rapidité de l'évolution des NTIC, une mise à jour des connaissances est nécessaire et les personnes qui ne fréquentent plus l'école ou qui ne travaillent plus ont beaucoup moins d'occasions pour préserver ou améliorer leurs habiletés. Si les technologies continuent de se développer à la vitesse avec laquelle elles le font depuis quinze ans (Internet n'était connu que de quelques privilégiés à cette époque), la même problématique s'observera chez les plus vieilles cohortes de personnes âgées qui auront quitté le milieu du travail depuis plusieurs années.

La retraite peut donc réduire la démocratisation d'Internet. Elle diminue également les chances d'accès à Internet et une fois que cesse cet accès au travail, son utilisation est bien plus influencée par le revenu du citoyen (Silver, 2001). Les ménages dont le revenu est élevé sont alors plus susceptibles d'utiliser Internet et cette tendance générale s'accroît dans les groupes d'âge plus vieux, alors que chez les 25 ans et moins, ce lien est presque inexistant. Comme le démontre Sciadas⁵¹, les NTIC sont des biens au même titre que les autres et leur acquisition augmente avec le revenu. D'ailleurs, le coût d'utilisation et le fait de ne pas posséder d'ordinateur représentent également deux des trois raisons les plus évoquées par les 813 000 ménages canadiens qui ont cessé d'utiliser Internet en 2001 (Crompton et autres, 2002).

4.3.2 L'accessibilité de l'information en ligne

La première fonction anticipée par les gouvernements pour les NTIC a été de rendre accessible aux citoyens la masse d'information produite et possédée par les différentes instances gouvernementales. La solution technologique s'est alors matérialisée par la multiplication exponentielle des sites Internet gouvernementaux depuis le milieu des années 1990. Techniquement, la convivialité de certains logiciels et leur prix abordable (plusieurs logiciels libres sont gratuits) permettent aujourd'hui à toute personne qui souhaite mettre quelques heures d'efforts et d'apprentissage, de construire un site Internet.

L'accroissement de la quantité d'informations sur Internet a cependant engendré des effets pervers. Comme le souligne Brodhag (2003 : 175)⁵², « nous sommes submergés d'information [...], on se demande de plus en plus comment faire le tri dans l'information, par exemple en définissant des profils, afin de répondre à la demande de l'utilisateur tout en gardant à l'esprit que l'information transmise doit aussi pouvoir le surprendre, lui permettre

⁴⁹ Le tiers des personnes âgées qui ont accès à Internet à la maison ne l'utilise pas (Silver, 2001).

⁵⁰ H. Dryburgh, (2001) « Les temps changent : pourquoi et comment les Canadiens utilisent Internet », Statistique Canada, N°56F0006XIF au catalogue.

⁵¹ G. Sciadas, La fracture numérique au Canada. (Document de recherche). Statistique Canada. SD. 5 pages.

⁵² C. Brodhag, 2003, « Comment les besoins d'information des acteurs du développement durable interpellent-ils le développement et la recherche en matière de NTIC? » in Billé, R. et Mermet, L. (sous la direction de), Concertation, décision et environnement. Regards croisés, volume 1, La Documentation Française, Paris, 2003.

d'évoluer». Combien de gens se sont effectivement découragés après avoir passé plusieurs minutes infructueuses à chercher une information dont ils connaissent l'existence et l'accessibilité ?

Les gouvernements doivent maintenant relever le défi de trouver le juste milieu entre une trop grande quantité d'informations au sein de laquelle l'utilisateur ne trouve pas ce qu'il cherche et un manque d'information. Les besoins des citoyens sont diversifiés et les champs de compétences municipales sont nombreux. L'organisation de l'information demande maintenant une réflexion et des compétences qui dépassent la convivialité et l'accessibilité des technologies. Plus d'efforts doivent être mis dans l'organisation, l'indexation et la diffusion de l'information.

L'accès à l'information n'est pas une condition suffisante à l'exercice de la démocratie. Il faut se rappeler que l'information doit aussi être compréhensible pour le citoyen. Internet demeure un moyen de communication. Ce n'est que le contenant et il ne garantit en rien la qualité et l'utilisation du contenu. La facilité de rendre l'information accessible peut conduire certaines organisations à diffuser des données qui ne sont pas compréhensibles pour la majorité de la population. Rendre accessibles certains rapports techniques, scientifiques ou légaux, inintelligibles pour une grande partie de la population, n'est pas une avancée démocratique.

La multiplication des sites de municipalités n'est également pas garante d'une plus grande démocratie. Il faut que les gens consultent les sites. De plus en plus de municipalités se dotent effectivement d'un site Internet, mais ils sont très peu visités : 60 % des internautes québécois disent ne pas avoir visité le site de leur municipalité par manque d'intérêt (Lacroix, 2003).

Dans le cas spécifique des personnes âgées, trois éléments sont primordiaux. Les concepteurs des sites municipaux doivent d'abord garder en tête que les personnes âgées sont aussi des citoyens à part entière qui réclament de nombreux services utilisés par l'ensemble des groupes d'âge de la population. Il faut ensuite que les municipalités indexent l'ensemble de l'information qu'ils offrent de façon à en faciliter l'accès. Une catégorie « personnes âgées » qui regroupe l'ensemble de l'information dédiée à ce groupe constitue une bonne solution, mais elle n'est pas suffisante. L'indexation de l'information est donc un exercice global qui doit se faire pour l'ensemble de l'information offerte. Enfin, il faut, encore une fois, tenir compte de l'accessibilité des technologies, sur le plan physique et sur le plan des connaissances. Le fait d'avoir terminé sa formation ou quitté le milieu du travail diminue grandement l'accès à un ordinateur ainsi que la possibilité de garder ses connaissances à jour. En plus de s'assurer que les personnes âgées auront accès à un ordinateur, à la maison ou dans des endroits réservés à cet effet, les municipalités devront aussi veiller à ce que les technologies employées soient utilisables par ce segment de la population.

4.3.3 La communication et la participation en ligne

En ce qui a trait à l'échange entre les citoyens et les gouvernements, Internet est apparu comme un éventuel lieu de délibération qui permettrait une meilleure concertation et une meilleure intégration des citoyens dans la prise de décision. Certains voient dans les NTIC un lieu d'échanges où le cumul des connaissances mènerait à des décisions plus éclairées. Nous assisterions au développement d'une cyberdémocratie où un meilleur accès à l'information et de meilleurs modes de communication permettraient aux citoyens de mieux s'impliquer dans la gestion des affaires de l'État.

La prudence est de mise quant au développement de la cyberdémocratie. Les NTIC ont effectivement offert des avantages non négligeables à la société civile en améliorant les possibilités d'échanges, en donnant accès à un réseau plus vaste et en rendant l'information plus facilement accessible. Toutefois, force est de constater que la faible participation des citoyens dans les affaires de l'État n'a pas été transformée par l'arrivée de ces nouveaux outils. L'amélioration des technologies n'a pas réussi à changer le profil des citoyens engagés.

Comme le souligne Anne-Marie Gingras (1999)⁵³, la démocratie directe électronique demande des comportements sociaux particuliers, tel un haut niveau de politisation et de participation politique, comportements qui sont peu présents au Québec selon cette auteure. Aussi, il semble qu'Internet influence faiblement les tendances observées de communication des citoyens avec le gouvernement; ce n'est qu'un moyen de plus pour ceux qui se feraient autrement entendre de toute façon. En fait, il semble que l'existence des NTIC influe peu sur les communications entre la population et les instances gouvernementales.

De plus, il semble que les lacunes de la représentativité démocratique s'accroissent lorsque vient le temps de communiquer par l'entremise des NTIC. L'étude de Bimber (1999)⁵⁴, qui confirme les données du CEFRIO et de Statistique Canada, démontre, par exemple, que les hommes ont plus tendance à communiquer avec les instances gouvernementales et politiques que les femmes. Aussi, il constate que les gens qui sont déjà impliqués en politique sont plus enclins à communiquer avec le gouvernement.

De plus, l'utilisation inégale dans la population et l'anonymat peuvent avoir pour effet de donner à certains groupes plus de visibilité et d'orienter les débats en leur faveur. Tant que l'outil de communication n'aura pas efficacement pénétré les habitudes de la presque totalité de la population, il ne devra demeurer qu'un outil parmi l'ensemble des mécanismes qui assurent l'exercice de la démocratie. En outre, la prudence demeure de mise quant aux opinions exprimées dans Internet car elles ne représentent pas l'opinion générale, mais celle d'un groupe particulier.

4.3.4 La prestation de services en ligne

Avec « l'approche client », le gouvernement du Québec, comme les autres gouvernements nord-américains, s'est engagé à améliorer la qualité de son service à la clientèle et les NTIC offrent un potentiel encourageant. D'ailleurs, les citoyens demandent une plus grande informatisation des services. Selon le CEFRIO (2003b)⁵⁵, autant les citoyens, les entreprises que les travailleurs autonomes québécois sont en faveur d'une augmentation de l'offre de services gouvernementaux en ligne: 68 % des citoyens, 64 % des entreprises et 60 % des travailleurs autonomes qui utilisent Internet considèrent que le gouvernement devrait accorder [une forte priorité] à la mise en place de services par Internet » (CEFRIO, 2003b: 10). Malgré tout, les services offerts en ligne sont encore limités et les défis technologiques sont grands, surtout en ce qui a trait à la sécurité des données et des réseaux.

Actuellement, les services gouvernementaux en ligne sont surtout utilisés par les entreprises et les travailleurs autonomes. Au palier provincial, seulement 14 % des citoyens disent avoir utilisé un site gouvernemental pour se procurer ou remplir un formulaire afin d'obtenir un service, un permis, une aide financière contre 43 % pour les entreprises et 22 % pour les travailleurs autonomes (CEFRIO, 2003b).

Pour les municipalités, la prestation de services en ligne devra relever les défis qu'imposent la sécurité, la protection de la vie privée et des données. Entre-temps, elles devront s'assurer d'offrir des modes alternatifs tant et aussi longtemps que la presque totalité des citoyens n'auront pas facilement accès aux outils, qu'ils ne seront en mesure de les utiliser et que des risques d'atteinte à la vie privée et de fraude subsisteront.

⁵³ Gingras, Anne-Marie (1999), « Démocratie et nouvelles technologies de l'information et de la communication: illusions de la démocratie directe et exigences de l'action collective », *Politique et Sociétés*, 18:2, p.37-61.

⁵⁴ B. Bimber, *The Internet and Citizen Communication With Government: Does the Medium Matter?*, *Political Communication*, 1999, 16, p. 409-428.

⁵⁵ CEFRIO. NETGouv – Services gouvernementaux en ligne au Québec. *Québec. 2003b*, 49 pages.

4.3.5 Le vote électronique

En novembre dernier, onze municipalités de l'Est de l'Ontario ont tenu les premières élections municipales entièrement informatisées en permettant aux électeurs de voter par téléphone ou Internet⁵⁶. Aucun bureau de scrutin n'offrait aux électeurs la possibilité d'utiliser un bulletin de vote en papier. Des bureaux mettaient cependant des téléphones et des ordinateurs à la disposition de ceux qui ne disposaient pas des technologies. Chacune des 100 000 personnes inscrites sur les listes électorales avait préalablement reçu une lettre qui contenait un numéro d'identification personnel et un mot de passe.

Pour plusieurs, le vote en ligne générerait de nombreux avantages telles la diminution des coûts entourant la tenue des suffrages et l'augmentation du taux de votation. Jusqu'à maintenant cependant, ces espoirs ne se sont pas matérialisés. Le cas des suffrages électroniques ontariens démontre que cette méthode n'a pas permis de réaliser l'économie financière escomptée et, de plus, aucune variation du taux de vote n'a pu être observée. Ainsi, 36 % des électeurs ont voté par Internet tandis que les autres l'ont fait par téléphone. Il semble cependant que la fiabilité et la sécurité du système, principaux éléments qui rebutent les utilisateurs et les gouvernements, aient passé le test. Aucune défaillance du système informatique, autant sur le plan technique qu'en ce qui a trait à la sécurité, n'a été observée.

À première vue, le vote en ligne permettrait de résoudre bon nombre des limites, surtout physiques, liées au vieillissement. En recourant au vote par Internet à partir de la maison, la perte de mobilité des personnes âgées ne serait plus une limite au suffrage. Il faut cependant rappeler que ces avantages ne se matérialiseront que lorsque les personnes âgées auront accepté et intégré les NTIC dans leurs habitudes et que les promoteurs du vote en ligne réussiront à surpasser les craintes de la population envers la sécurité et la confidentialité qu'offrent ces technologies.

4.4 Que prévoir pour les municipalités?

Il est impossible de prévoir les comportements des personnes âgées de demain en leur attribuant les comportements des aînés d'aujourd'hui. En 1988, Maureen Baker soulignait :

The present generation of elderly people in Canada has lived through a major economic depression and the Second World War. These economic and political events undoubtedly shaped their attitudes and values, affected their educational attainment, and perhaps even their marriage plans. Generally, today's elderly people are less educated and have lower incomes than those under sixty-five years of ages. (Baker, 1988: 77)

Des études américaines (Binstock, 2000)⁵⁷ et européennes (Naegele et Walker, 1999)⁵⁸ ont également démontré que l'âge, et plus spécifiquement l'âge avancé, ne permet pas de prédire l'opinion ou le comportement d'individus. Tout au long de leur vie, les personnes âgées ont créé des liens identitaires qui influencent leur action collective. Elles continuent de suivre une évolution personnelle et sociale, à un rythme particulier peut-être mais au même titre que les 15 à 25 ans n'adopteront pas le même rythme que les 35 à 45 ans ou les 55 à 65 ans.

⁵⁶ Normand Beaulieu, 2003, « Élire son Maire sur Internet : c'est possible », in Cyberbulletin de Québec Municipal, 9 décembre 2003 (réservé aux membres seulement) (<http://www.quebecmunicipal.qc.ca/Cyberbulletin/Resume.asp?9048>) (consulté le 9 décembre).

Jay Lyman, 2003, « Canada Marks First Internet Election in North America », in Techneworld, 10 novembre 2003 (<http://www.technewsworld.com/perl/story/32098.html>) (consulté le 9 décembre).

Jen Horsey, 2003, "100,00 ballots to be cast online", in The London Free Press, 11 novembre 2003 (<http://www.canoe.ca/NewsStand/LondonFreePress/News/2003/11/10/252133.html>) (consulté le 9 décembre).

⁵⁷ R. H. Binstock, "Older People and Voting Participation: Past and Future". *The Gerontologist*, 40, 1, février 2000, pages 18-31.

⁵⁸ G. Naegele et A. Walker, (1999) *The Politics of Old Age in Europe*, Open University Press, Buckingham, Philadelphia.

Cependant, ne pas être en mesure de prévoir le comportement des futures personnes âgées ne suppose pas qu'il faille négliger les effets du vieillissement sur la démocratie et la gouvernance locale. Malgré le fait que les personnes âgées sont différentes entre elles et que les attitudes de celles d'aujourd'hui ne permettent pas de prévoir les comportements de celles de demain, certaines données et certaines tendances peuvent aider les municipalités à se préparer. De prime abord, les projections démographiques et l'évidence de l'hétérogénéité des besoins et comportements des personnes âgées peuvent inciter les municipalités à mettre en place des mécanismes de consultation adaptés et efficaces pour mieux connaître les besoins spécifiques de leur population.

L'hétérogénéité laisse également entrevoir que certains groupes d'âge seront surreprésentés dans certaines régions et sous-représentés dans d'autres. Sur cet aspect, il ressort donc que l'un des défis des municipalités est de veiller à la représentation des minorités. Dans certains cas, elles devront veiller à prendre en considération les besoins des familles et dans d'autres, ceux des groupes de personnes âgées.

L'invalidité constitue un autre élément incontournable lié au vieillissement. Tôt ou tard, les municipalités du Québec auront à offrir des services à un plus grand nombre de personnes à mobilité réduite. Elles doivent d'ores et déjà adapter les services et les infrastructures nécessaires à l'expression des différents aspects de la démocratie et de la gouvernance.

Plusieurs autres données permettent d'anticiper certaines différences entre les futurs « vieux » et les « vieux » d'aujourd'hui. Selon le *Portrait social du Québec: Données et analyses (2001)*⁵⁹, les personnes qui prendront leur retraite dans les dix-huit prochaines années auront un niveau de scolarité beaucoup plus élevé que les 65 ans et plus d'aujourd'hui. Les données de 1996 font très bien ressortir l'écart de niveau de scolarité des personnes nées entre 1942 et 1961. À titre d'exemple, seulement 8,8 % des personnes nées entre 1932 et 1941 détenaient un diplôme universitaire contre 14,9 % et 15,6 % pour celles qui sont respectivement nées entre 1942 et 1951 et entre 1952 et 1961. Ce changement de profil des personnes âgées devra être pris en considération par les municipalités.

Sans être en mesure de prévoir exactement les répercussions démocratiques et celles liées à la demande de participation à la gestion des affaires municipales, la tendance générale à une plus grande demande de participation et de consultation, l'augmentation du temps disponible pour revendiquer le respect de leurs intérêts, la stabilité comportementale des individus et un ensemble de facteurs socio-économiques poussent à croire que les futures personnes retraitées demanderont d'être mieux intégrées dans le processus décisionnel et de gestion des affaires municipales. Le même argument de stabilité comportementale invite cependant à demeurer prudent, puisque actuellement, les mécanismes existants de consultation et de délibération mis à la disposition des citoyens ne sont utilisés que par une minorité d'entre eux. Rien ne permet actuellement de penser qu'un intérêt pour les affaires municipales, autre que celui lié aux problématiques NIMBY, se développe par lui-même.

Enfin, comme dans le reste de la société, les personnes âgées qui utilisent Internet « constituent une élite, dont la scolarité et le revenu sont plus élevés que ceux des autres personnes âgées » (Silver, 2001⁶⁰: 3). Le taux de pénétration des NTIC, autant dans les municipalités québécoises que chez leurs citoyens, ne permet pas aujourd'hui d'éliminer les autres modes d'information et de communication avec le citoyen, qu'il soit âgé ou non. Les développements récents des NTIC, leur appropriation à la hausse et les nombreux avantages offerts et promis, permettent de penser qu'ils pourront pénétrer les habitudes ainsi que le téléphone a pu le faire depuis son invention. Comme les autres instances gouvernementales, les municipalités doivent garder un œil ouvert autant sur l'évolution des NTIC que sur les habitudes d'utilisation des citoyens, et notamment les citoyens âgés, car il faut se rappeler que leur statut de retraités les éloigne des outils et de la mise à jour des connaissances.

⁵⁹ Institut de la statistique du Québec. *Portrait social du Québec: données et analyses, 2001.*

⁶⁰ C. Silver, (2001) Série sur la connectivité: L'utilisation d'Internet chez les Canadiens âgés, *Statistique Canada, N° 56F0004MIF, N° 4.*