

Utiliser la technologie? Certainement!

FEUILLETS DE RENSEIGNEMENTS

SUR LES TECHNOLOGIES COURANTES ET LES ÂÎNÉS CANADIENS

LES PERSONNES ÂGÉES, UN MARCHÉ IMPORTANT!

Le feuillet n° 7 porte sur la taille, la diversité et l'impact économique de la population âgée.

De qui s'agit-il?

En 1999, 3,7 millions de personnes, ou 12,3 % des Canadiens, avaient plus de 65 ans. D'ici à 2031, 22 %, ou neuf millions, feront partie de cette catégorie d'âge. Le pouvoir de consommation des personnes âgées s'accroît. Bien qu'elles aient grandi sans ordinateur, téléphone cellulaire, guichet automatique, magnétoscope ou magnétophone, elles utilisent pourtant certaines de ces technologies, et parfois même toutes, quotidiennement. En fait, c'est chez les consommateurs âgés que les ventes d'ordinateurs et de services internet enregistrent la plus forte croissance.

Pensez-y...

Les progrès rapides de la technologie et l'accroissement de la population vieillissante surviennent au même moment. La technologie peut faciliter la vie de tous les jours des personnes âgées en leur offrant des solutions à leurs problèmes et des occasions d'acquérir une plus grande autonomie.

Pourtant, elles sont rarement consultées à propos du perfectionnement de la technologie, et ce même si le marché croissant qu'elles représentent est en train de changer la face de l'économie.

En tant que société, nous devons régler certaines questions, comme celles du coût, de la conception et de la formation, liées à un accès inégal à la technologie, particulièrement si cette dernière peut influencer sur l'autonomie ou la qualité de vie des citoyens âgés.

L'élaboration de tout système ou produit technologique devrait faire appel à la participation de l'utilisateur à toutes les étapes, de l'évaluation des besoins à la conception initiale et à l'évaluation du produit. En général, les personnes âgées ont été exclues de ces processus d'élaboration, de conception et d'évaluation de technologies qu'elles sont par ailleurs souvent encouragées ou tenues d'utiliser, tels les **guichets automatiques**, les ordinateurs ou les **répondeurs**. L'un des plus grands défis de l'avenir consiste à créer des normes et des lignes directrices inclusives pour les industries qui fabriquent des produits

et des technologies à l'intention d'une société vieillissante. Les aînés peuvent bénéficier de la nouvelle technologie s'ils ont un mot à dire dans sa conception et des choix à faire quant à son utilisation.

Données économiques

On observe de grandes différences sur le plan du revenu entre les personnes âgées. En tant que groupe, elles sont aujourd'hui bien plus à l'aise financièrement que ne l'étaient les générations précédentes. Tout en tenant compte de l'inflation, le revenu des aînés a augmenté beaucoup plus rapidement que celui de tout autre groupe d'âge depuis les années 1980; il était en effet de 18 % plus élevé en 1997 qu'en 1981. Ces consommateurs disposent peut-être de plus de temps pour trouver le produit ou le service qui leur en donne le plus pour leur argent. Par ailleurs, leurs revenus sont en moyenne inférieurs à ceux de tous les autres groupes d'âge à l'exception des 15 à 24 ans. Pour l'industrie, les aînés représentent un marché intéressant, bien averti. Pour beaucoup d'aînés, le fait d'avoir un revenu fixe signifie qu'ils doivent se montrer prudents dans leurs dépenses s'ils veulent joindre les deux bouts et en obtenir le plus possible pour leur argent.

Communiquer avec les entreprises, les banques et les organismes gouvernementaux

Étant donné que de plus en plus d'aspects de notre quotidien dépendent de la technologie, il est primordial de ne pas exclure les personnes âgées et de ne pas nuire à leur pleine intégration à la société. Une communication efficace avec tous les fournisseurs de services s'avère essentielle, que ce soit par courriel, par téléphone, par **télécopieur** ou par simple lettre. Les Canadiens devraient exprimer leur point de vue aux entreprises, banques ou ministères gouvernementaux ayant recours à une technologie ou à des services mal conçus. De nombreux organismes accueillent favorablement tout commentaire constructif à propos de leurs services et sont même tout à fait prêts à discuter avec vous de points particuliers. Pour obtenir satisfaction, il faut souvent persister. Si nécessaire, reformulez votre plainte ou votre demande

Les aînés ne sont pas tous pareils!

Les personnes âgées sont plus différentes les unes des autres que ne le sont les plus jeunes. La façon dont chacun vieillit est unique et dépend d'un grand nombre de facteurs, tels les antécédents familiaux, l'origine ethnique, la culture, l'éducation, le revenu, l'expérience de travail, l'état de santé et le niveau de dépendance. Les personnes dans la soixantaine ont grandi et vécu à une époque bien différente de celle des personnes de 80 ans et plus. Il est donc normal qu'elles aient des croyances, des attentes et des besoins différents, et elles ne devraient donc pas être traitées comme un groupe homogène de consommateurs.

et portez votre expérience à l'attention d'organismes d'aînés.

Les aînés ont de l'influence

Vous êtes-vous déjà arrêté à penser à l'influence qu'exercent les personnes âgées dans bien des domaines? Beaucoup d'adultes se fient aux recommandations et aux conseils d'amis ou de parents plus âgés quand vient le temps de faire un achat majeur ou de prendre d'importantes décisions. Les aînés constituent aussi une force considérable au sein du secteur bénévole. Au Canada, on estime que la valeur économique des activités bénévoles des personnes âgées représente entre 764 millions et 2,3 milliards de dollars par année. Les aînés apportent d'importantes contributions à l'économie. Ils consacrent en général de plus fortes sommes que les jeunes à l'achat de cadeaux et aux dons de charité.

Une réalité que l'industrie ne peut se permettre d'ignorer

Demeurer actifs, explorer de nouvelles avenues ou toucher des revenus supplémentaires sont autant de bonnes raisons qu'ont les personnes âgées de continuer à travailler et de poursuivre leurs activités bénévoles. De fait, certains chercheurs croient que les travailleurs âgés seront encore plus nécessaires dans l'avenir en raison du moins grand nombre de jeunes adultes qui accèdent au marché du travail. La technologie en milieu de travail devra

être adaptée aux changements normaux liés au vieillissement, comme les troubles auditifs, la détérioration visuelle et la mobilité restreinte. Investir dans la technologie pour une société vieillissante est une situation où tout le monde gagne, puisqu'elle jette les bases d'un environnement plus inclusif et plus facile à utiliser, et ce pour tous les groupes d'âge. L'Association canadienne de normalisation élabore actuellement une ligne directrice, *Design for Aging*, qui servira de référence générale pour la conception de produits, de services et d'environnements adaptés à une société vieillissante. Elle vient également de publier une norme sur l'aménagement pour accès facile des **guichets automatiques**.

Au cours des 25 prochaines années, un Canadien sur quatre sera âgé de plus de 60 ans. Cela devrait suffire à changer le monde qui nous entoure!

Sources :

- Baldi, Renee A. *Training Older Adults to Use the Computer: Issues Related to the Workplace, Attitudes and Training*. Educational Gerontology, Vol. 23, 1997.
- Réseau pour la promotion de la santé communautaire atlantique. *Aging: Debunking the Myths*. CHP Notes, No. 2, 1999.
- Coughlin, Joseph F. *Technology Needs of Aging Boomers*. Issues in Science and Technology Online. Automne 1999.
- Santé Canada. Division du vieillissement et des aînés. *Communiquer avec les aînés : conseils et techniques*. Ottawa : 1999.
- Lindsay, Colin. *Un portrait des aînés au Canada*, 2^e édition. Ottawa : Statistique Canada, 1999. No de cat. 89-519-XPE.
- MacLellan, Marlene. *Attitudes, Values and Beliefs about Aging*. Halifax: Nova Scotia Centre on Aging, L'Université Mont Saint Vincent, 1998.
- Conseil consultatif national sur le troisième âge. *1999 et après. Les défis d'une société canadienne vieillissante*. Ottawa : 1999.

Autres feuillets dans la série

- N° 1. Survol de la série
- N° 2. Télécommunications : téléphones et autres systèmes
- N° 3. Ayez l'œil sur votre argent : technologie et opérations bancaires
- N° 4. Les ordinateurs : pour être branché sur Internet
- N° 5. Pour le bien de votre santé : technologie et soins de santé
- N° 6. Les technologies courantes sont-elles sûres?
- N° 7. *Les personnes âgées, un marché important!*

Mots techno

Gérontechnologie - Domaine d'étude qui combine l'étude du vieillissement (la gérontologie) et le développement de la technologie. Son but premier est de mieux comprendre les retombées de la technologie sur une société vieillissante.

Guichet automatique - Sert à effectuer des transactions bancaires courantes telles déposer ou retirer de l'argent, transférer des fonds, obtenir le solde du compte ou un relevé des transactions effectuées et payer des factures. Les guichets sont accessibles en tout temps et vous permettent d'effectuer ces transactions au moment qui vous convient, 24 heures par jour.

Internet - Immense réseau informatique au sein duquel les ordinateurs sont reliés à des fournisseurs de service internet de manière à pouvoir échanger de l'information. L'Internet est accessible à toute personne qui a accès à un ordinateur relié à un fournisseur de service.

Répondeur (aussi appelé Système de réponse automatisée) - Service de téléréponse électronique qu'utilisent un grand nombre d'entreprises pour diriger votre appel vers la personne ou le service approprié et de plus en plus de bureaux de professionnels et de médecins pour attribuer les rendez-vous. La plupart vous présentent un « menu » à partir duquel faire un choix en appuyant sur les touches de votre téléphone. Ce système ne fonctionne pas avec les téléphones à cadran.

Télécopieur - Envoie et reçoit des pages imprimées ou des images par l'entremise d'une ligne téléphonique en convertissant le matériel imprimé en signaux électroniques.

Téléphone cellulaire - Téléphone sans fil, fonctionnant sans câblage.