

Madame Sonia Bélanger
Ministre déléguée à la Santé et aux Aînés
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Édifice Catherine-De Longpré
1075, chemin Sainte-Foy
15e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Québec, le 28 février 2024

Objet : Avis à la ministre – L’intelligence artificielle au service des aînés

Madame la Ministre,

Lors des rencontres tenues avec les membres de la Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale (TCPACN), plusieurs enjeux furent identifiés en rapport avec les aînés de la région de la Capitale-Nationale. Parmi ceux-ci, les communications figurent en bonne place.

Que nous demandent les aînés à ce propos?

Peut-on améliorer le réseau de télécommunications avec les divers intervenants. Plusieurs aînés ont des limitations visuelles, auditives de langues ou autres et se sentent coincés lorsqu’ils cherchent à qui s’adresser dans des situations précises.

Prenons un exemple tiré d’un fait qui s’est produit récemment.

Une dame âgée de 80 ans vit seule dans sa résidence, car son époux est décédé. Elle désire y demeurer le plus longtemps possible. Sa maison est payée, ce qui lui permet d’y résider sans trop de problèmes. L’hiver elle paye un déneigeur pour entretenir le stationnement de son automobile.

Un matin, suite à une tempête de neige, elle se rend déblayer le trajet entre le stationnement et la porte de sa résidence. En tombant elle se blesse. Désirant trouver une ressource qui pourrait effectuer ce travail, soit de déneiger manuellement cette partie allant de la porte de sa résidence à son stationnement, elle cherche à qui s’adresser. Première difficulté : Où puis-je trouver cette information ? Si un organisme offre ce type de services, devrais-je déboursier un montant car mes ressources sont limitées. ?

Laissée à soi-même elle doit se débrouiller seule pour réussir à mettre la main sur cette information.

- Les réseaux publics et privés offrent souvent des services complémentaires. Les aînés nous font alors remarquer qu’ils désirent que soit instauré un lien de confiance et de respect entre les divers réseaux publics et privés.

Ceci est-il réalisable? Si oui de quelle façon peut-on y arriver?

Nous répondons « *Oui cela est possible* ». Nous vous expliquons comment un peu plus loin.

- Enfin, ils demandent de promouvoir des actions leur permettant de demeurer informés de leurs droits et, dans un même temps, de mettre en place un mécanisme leur permettant de mieux connaître les services dispensés dans leur région.

Il est extrêmement important de prendre en considération que la région administrative de la Capitale Nationale couvre un vaste territoire. Un organisme qui offre des services de menus travaux à La Malbaie, ne les offrira probablement pas à Québec et encore moins à Portneuf.

C'est pourquoi il est important de bien identifier les services offerts en mode public et privé par région, MRC de Portneuf, Québec et Charlevoix, lesquelles forment la région de la Capitale-Nationale.

Nous serions en droit de penser qu'avec les avancées technologiques à notre disposition aujourd'hui, la question des communications et de la distribution de l'information aurait évolué au même rythme. Mais il n'en est rien. Pourquoi? Tout simplement parce que l'on ne prend pas suffisamment en compte un facteur supplémentaire, « *le capital humain* ». Même si Internet s'est développé à bonds de géant et qu'il met à notre disposition l'intelligence artificielle, il faut, du moins encore aujourd'hui, qu'interviennent des analystes qui pourront identifier les différentes problématiques, des développeurs, des gestionnaires qui s'impliquent avec des ressources monétaires et ainsi de suite.

La solution à notre portée?

La Table de Concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale vous soumet respectueusement, Madame la Ministre, la solution suivante.

Dans le but d'aider les personnes vivant les diverses situations rencontrées par les citoyens telles que : le logement, la nourriture, les soins de santé qui peuvent contribuer à leur maintien à domicile en meilleure santé. Dans le but d'aider les proches aidants, œuvrant auprès des aînés, nous vous invitons à développer, entre autres à l'aide du ministère de la Santé, un outil utilisant les moyens technologiques tels un site WEB, une application WEB, la reconnaissance vocale et l'Intelligence artificielle qui permettrait de faciliter l'accès aux services actuellement disponibles qui sont offerts par des organismes communautaires, le gouvernement et le secteur privé.

Grâce à cet outil, il serait possible d'y retrouver la mission, les champs d'action, les informations, ainsi que les services offerts par ces organismes, ministères et entreprises. Cet outil pourrait être en lien ou en complément avec le service 211 qui existe actuellement.

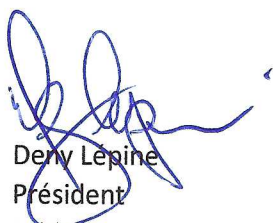
Reprenons l'exemple de notre dame de 80 ans qui cherche quelqu'un pour déneiger de sa maison jusqu'au stationnement de son automobile.

À la suite de son accident, elle pourrait se rendre sur le site WEB où se faire aider par un proche et d'y inscrire comme requête : Par suite d'un accident, je recherche un organisme qui peut m'envoyer quelqu'un pour déneiger de la porte de ma maison jusqu'au stationnement de mon automobile ». Cet outil, pouvant utiliser l'intelligence artificielle, pourrait localiser la personne

demanderesse et par une recherche dans la base de données, répondre à celle-ci : Nous avons trouvé l'organisme CAB du Contrefort qui s'occupe de menus travaux. Vous pouvez communiquer avec eux au numéro de téléphone suivant : 999 999-9999 et demander à parler à XXXXXX. Également, nous avons localisé l'entreprise XYZ qui est du domaine privé, ou la municipalité ABC qui offre le service recherché. Et ainsi de suite.

Tout ceci pourrait être effectué tant par l'entremise d'un ordinateur que d'un téléphone. De cette façon, si certaines personnes n'utilisent pas l'ordinateur elles auraient quand même accès au service. Puisque nous utiliserions, l'intelligence artificielle, la barrière de la langue n'existerait plus. Il serait sans doute possible aussi d'utiliser la reconnaissance vocale.

Vous auriez donc permis la mise en place, madame la Ministre, d'une solution correspondant aux besoins exprimés par les aînés.



Dany Lépine
Président

Table de concertation des personnes
Aînées de la Capitale-Nationale
120-4600 Boul. Henri-Bourassa
Québec QC G1H 3A5 (418) 683-4539