

Québec, le 6 avril 2026

Madame Sonia Bélanger
Ministre de la Santé
Ministre responsable des Services sociaux
Ministre responsable des Aînés et des Proches aidants
Ministre responsable de la région des Laurentides
Édifice Catherine-De Longpré
1075, chemin Sainte-Foy, 15^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Objet : Accessibilité des communications gouvernementales destinées aux personnes âgées : un levier pour la réussite du Plan d'action gouvernemental 2024-2029

Madame la Ministre,

Par le présent avis, la Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale souhaite porter à votre attention un enjeu structurant pour la réussite du Plan d'action gouvernemental 2024-2029 – *La fierté de vieillir* : l'accessibilité réelle et effective des communications gouvernementales destinées aux personnes âgées.

L'efficacité d'une politique publique repose non seulement sur la pertinence des mesures adoptées et sur les ressources financières qui y sont consacrées, mais également sur la capacité des personnes visées à connaître ces mesures, à en comprendre la portée et à entreprendre les démarches nécessaires pour en bénéficier.

Dans un contexte marqué par la transformation numérique de l'administration publique et par la diversification des canaux de diffusion, l'accessibilité informationnelle constitue désormais un déterminant stratégique d'équité, d'autonomie et d'efficience gouvernementale.

Mise en contexte

Le Québec connaît un vieillissement démographique soutenu. En 2021, près de 20 % de la population était âgée de 65 ans et plus ; cette proportion atteindra environ 26 % d'ici 2041¹, selon les données de l'Institut de la statistique du Québec.

Le Plan d'action gouvernemental 2024-2029 mobilise 34 ministères et organismes autour de 102 mesures structurées selon 12 axes d'intervention. Il constitue un cadre stratégique ambitieux visant à soutenir le vieillissement actif, le maintien à domicile et la participation sociale.

¹https://statistique.quebec.ca/fr/communiqu/pportrait-personnes-aiees-quebec?utm_source=chatgpt.com

La mise en œuvre de ces mesures repose implicitement sur la capacité des personnes âgées à accéder à l'information pertinente, à en comprendre les modalités et à effectuer les démarches administratives requises. Dans un environnement communicationnel en transformation rapide, cette capacité ne peut être présumée uniforme.

Arrimage avec l'Axe 2 du Plan d'action

Le Plan d'action reconnaît explicitement l'importance de l'accès à l'information à travers l'**Axe 2 – Accroître l'accessibilité à l'information et aux outils numériques**

Les actions prévues contribuent à moderniser les plateformes gouvernementales, à simplifier certaines démarches administratives et à soutenir l'appropriation des outils numériques par les personnes âgées. Ces orientations constituent des avancées importantes.

Toutefois, les consultations régionales menées dans la région de la Capitale-Nationale démontrent que l'accessibilité informationnelle ne peut être envisagée uniquement sous l'angle de la transition numérique. Pour une proportion non négligeable de personnes âgées — notamment celles en situation de précarité financière, de faible littératie, d'isolement social ou de vulnérabilité linguistique — l'accès aux services publics demeure tributaire de canaux non numériques et de mécanismes de médiation humaine.

Le présent avis s'inscrit en complémentarité avec l'Axe 2. Il vise à élargir la portée du concept d'accessibilité afin d'en faire un principe transversal de performance et d'équité.

Constat issu des concertations régionales

Au cours de cinq rencontres de concertation tenues dans la Capitale-Nationale, entre avril 2024 et 2025, un décalage récurrent a été observé entre l'offre gouvernementale et son appropriation réelle par une partie des personnes âgées.

Ce décalage s'explique notamment par :

- la persistance d'une fracture numérique ;
- des enjeux de littératie et de complexité administrative ;
- la dispersion de l'information entre ministères et programmes ;
- la précarité financière limitant l'accès aux technologies ;
- l'isolement social ;
- des barrières linguistiques et culturelles.

Les effets observés incluent :

- le non-recours involontaire à certains programmes ;
- des recours tardifs complexifiant les trajectoires de services ;
- l'accentuation des inégalités sociales et territoriales ;
- une fragilisation de la confiance institutionnelle.

Enjeux stratégiques pour l'État

Dans un plan d'action mobilisant 102 mesures, l'accessibilité informationnelle ne constitue pas un enjeu périphérique. Elle représente une condition structurante de la performance publique.

Une mesure gouvernementale, aussi pertinente soit-elle, dont l'existence ou les modalités d'accès ne sont pas clairement comprises par les personnes visées, ne produit pas son plein effet. Son impact réel demeure inférieur à son potentiel. Une mesure bien conçue mais insuffisamment accessible peut ainsi produire des résultats en deçà des attentes publiques.

Le non-recours involontaire n'est pas uniquement une difficulté individuelle ; il constitue un indicateur de performance collective. Il peut entraîner :

- une sous-utilisation des investissements publics ;
- des interventions tardives plus coûteuses ;
- un accroissement des inégalités territoriales ;
- une perception d'inaccessibilité des institutions.

Ainsi, la réussite du Plan d'action dépend non seulement de son déploiement administratif, mais de l'appropriation effective de ses mesures par les personnes âgées.

Pistes de solutions

(En complémentarité avec l'Axe 2 du Plan d'action)

1. Instaurer un principe de diffusion multicanale systématique

Instaurer un principe de diffusion multicanal pour toute mesure visant les personnes âgées, combinant outils numériques et supports non numériques : envois postaux ciblés, documents simplifiés, services téléphoniques accessibles et relais communautaires structurés.

Certaines initiatives locales démontrent déjà la pertinence de supports tangibles et accessibles. Par exemple, une Table de concertation locale de la région de la Capitale-Nationale a développé et distribué un carnet regroupant l'ensemble des services offerts sur son territoire. Cet outil favorise l'appropriation réelle des services indépendamment d'un accès numérique. Cette initiative a toutefois été déployée uniquement dans la MRC de Portneuf. Il serait opportun d'envisager le financement et la mise en œuvre d'outils similaires à l'échelle de l'ensemble de la région de la Capitale-Nationale afin de renforcer l'accessibilité réelle à l'information pour les personnes âgées.

2. Reconnaître la médiation humaine comme levier stratégique

Les initiatives gouvernementales telles que le programme **Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)** ainsi que les démarches de **gériatrie sociale** reposent sur la présence d'intervenants de proximité qui jouent un rôle déterminant pour rejoindre des personnes âgées en situation de vulnérabilité ou d'isolement. Ces approches démontrent l'importance d'une médiation humaine pour établir un lien de confiance, identifier les besoins et orienter les personnes vers les ressources appropriées.

Toutefois, afin de maximiser la portée de ces initiatives, ces intervenants pourraient également être reconnus et soutenus comme **vecteurs structurés de diffusion de l'information gouvernementale** destinée aux personnes âgées. La mise à leur disposition d'informations synthétiques, harmonisées et régulièrement mises à jour, ainsi que d'outils simples de transmission, renforcerait leur capacité à orienter efficacement les personnes âgées vers les programmes et services existants.

Une telle approche permettrait de consolider le rôle des intervenants de proximité dans l'écosystème des services aux aînés, de réduire le non-recours involontaire aux programmes publics et d'améliorer l'appropriation réelle des mesures prévues dans le Plan d'action gouvernemental 2024-2029.

3. Harmoniser la lisibilité universelle des communications destinées aux personnes âgées

L'accessibilité de l'information ne repose pas uniquement sur les canaux de diffusion, mais également sur la capacité des personnes visées à comprendre les messages transmis. Or, plusieurs communications gouvernementales demeurent rédigées dans un langage administratif ou juridique qui peut constituer un obstacle pour une partie des personnes âgées.

Dans cette perspective, il serait pertinent d'adopter une approche gouvernementale cohérente de **langage clair et de lisibilité universelle** pour l'ensemble des communications destinées aux personnes âgées. Une telle approche pourrait inclure l'harmonisation interministérielle des pratiques rédactionnelles, l'utilisation systématique de formats visuels simplifiés, ainsi que la structuration de l'information autour des besoins concrets des personnes visées.

La mise en place de mécanismes de validation périodique des communications auprès de groupes de personnes âgées ou d'organismes communautaires permettrait également de s'assurer que l'information diffusée est réellement comprise et utilisable.

Une telle démarche contribuerait à réduire les obstacles liés à la complexité administrative, à améliorer l'appropriation des programmes et services publics et à renforcer l'efficacité des communications gouvernementales.

4. Renforcer la prévention en matière de sécurité numérique

Associer à la transformation numérique un volet structuré de prévention des fraudes et de protection des renseignements personnels afin de réduire la crainte du numérique et de renforcer la crédibilité institutionnelle.

5. Intégrer l'accessibilité informationnelle et son appropriation réelle aux mécanismes de suivi du Plan d'action

Afin d'assurer une cohérence entre les ambitions du Plan d'action gouvernemental 2024-2029 et ses effets réels, l'accessibilité informationnelle élargie pourrait être reconnue comme un principe transversal de mise en œuvre et d'évaluation des mesures destinées aux personnes âgées.

Dans cette perspective, les mécanismes de suivi du Plan d'action pourraient intégrer des indicateurs permettant de mesurer l'appropriation réelle des programmes et services, notamment le taux de recours aux mesures, les délais d'accès, la perception de confiance envers les institutions et la rétroaction qualitative provenant des milieux.

L'évaluation de la performance des mesures pourrait ainsi considérer non seulement leur déploiement administratif, mais également leur compréhension par les personnes visées, la réduction du non-recours involontaire et l'équité d'accès entre les territoires.

Une telle approche ne nécessiterait pas la création de nouvelles structures administratives. Elle viserait plutôt à maximiser le rendement social des investissements publics déjà engagés et à renforcer l'efficacité globale du Plan d'action.

Conclusion

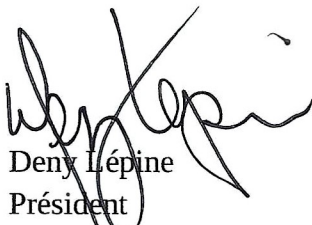
Le Plan d'action gouvernemental 2024-2029 constitue une démarche ambitieuse pour le Québec.

Toutefois, une politique publique se mesure à la portée réelle de ses effets. L'accessibilité informationnelle élargie représente une condition de réussite du Plan d'action. Sans appropriation effective des mesures par les personnes âgées, certaines actions risquent de demeurer partiellement théoriques.

En intégrant explicitement cette dimension aux mécanismes de gouvernance et de suivi, le gouvernement renforcerait la performance réelle du Plan d'action, l'équité territoriale et la confiance des personnes âgées envers les institutions publiques.

La Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale demeure à votre disposition pour tout échange, précision ou contribution complémentaire pouvant soutenir cette réflexion.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos salutations distinguées.



Deny Lépine
Président

Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale