

Les aînés québécois et les TI : Quelles perspectives d'avenir pour le Québec ?



Rapport remis au
Ministère de la Famille et des Aînés du Québec

15 avril 2009

cefrio
Innover par les TI

Le CEFRIO est un centre de liaison et de transfert qui regroupe plus de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 57 chercheurs associés et invités. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information (TI) comme levier de transformation et d'innovation. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche, d'expérimentation, d'enquêtes et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, son principal partenaire financier.



MDEIE Principal partenaire financier du CEFRIO

COLLABORATION

Jacqueline Dubé	Présidente-directrice générale, CEFRIO
Josée Beaudoin	Vice-présidente, Innovation et Transfert, CEFRIO
Najoua Kooli	Directrice de projet, CEFRIO <i>Supervision du projet</i>
Isabelle Poulin	Chargée de veille, CEFRIO <i>Recherche documentaire</i>
Sophie Poudrier	Chargée de projet, CEFRIO <i>Analyse et rédaction du document sur les initiatives</i>
Annick Desforges	Chargée de projet, CEFRIO <i>Analyse et rédaction du document statistique</i>
Francine Thomas	Collaboratrice associée, CEFRIO <i>Rédaction du document de synthèse et des recommandations</i>

Pour tout renseignement additionnel, communiquez avec le CEFRIO :

Bureau de Québec

888, rue Saint-Jean, bureau 575
Québec (Québec)
G1R 5H6 Canada
Tél. : 418 523-3746

Bureau de Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 471
Montréal (Québec)
H3A 1B9 Canada
Tél. : 514 840-1245

Courriel : info@cefrio.qc.ca **Site Internet :** www.cefrio.qc.ca

© CEFRIO 2009. Tous droits réservés

Avant propos



Les aînés n'ont jamais eu une place aussi importante dans notre société, et cette place ira en s'accroissant au cours des prochaines années. Le Québec est une des sociétés où le vieillissement de la population est le plus marqué.

Le CEFRIO a été mandaté récemment pour mener le projet *Génération A*, qui étudiera au cours des prochains dix-huit mois la relation qu'entretiennent les aînés québécois à l'égard des technologies de l'information et définira quel type de société branchée correspond à leurs réalités, attentes et besoins.

Le présent rapport dresse un premier profil des aînés internautes et nous renseigne sur les usages que les aînés font d'Internet et des technologies de l'information. Ce profil confirme que le groupe des « personnes aînées » est très diversifié : un « 55 ans et plus » ça n'existe pas. On y voit notamment que les comportements face aux TI, et plus spécifiquement à Internet, diffèrent selon les antécédents professionnels des aînés, leur attitude à l'égard des nouvelles technologies, leur niveau de scolarité et leur pouvoir d'achat.

Le rapport recense et analyse ensuite certaines initiatives innovantes menées en Europe, en Australie, aux États-Unis et au Canada, qui s'appuient sur le potentiel des technologies et d'Internet. Ces initiatives ont été retenues en fonction de leur nature structurante, de leur niveau élevé d'intégration des technologies dans le quotidien des aînés et de la pertinence des usages prévus auprès des aînés. Elles ont été regroupées selon le niveau de connaissance nécessaire à l'utilisation des outils plutôt que par âge.

Six pistes d'actions sont proposées. Elles s'appuient sur notre connaissance actuelle du comportement des aînés québécois à l'égard d'Internet et des TI et s'inspirent des initiatives innovantes portant sur l'utilisation de technologies et d'Internet par des aînés dans différents pays, en matière :

- de mentorat et de transfert de connaissances ;
- de participation à la vie citoyenne ;
- de loisirs, de jeux et d'activité physique ;
- de formation ;
- d'épanouissement en région ;
- et de maintien à domicile.

Internet et les technologies de l'information ne sont pas une panacée universelle. Ils peuvent cependant contribuer à donner aux aînés les moyens de conserver leur autonomie et leur qualité de vie, et leur ouvrent de nouvelles possibilités de s'engager dans une société en évolution constante. Ils constituent des solutions à la solitude et à l'isolement décriés dans la récente consultation publique sur les conditions de vie des aînés, en permettant la mise en place de modes de communication qui leur soient mieux adaptés.

A handwritten signature in dark ink, reading 'Jacqueline Dubé'.

Jacqueline Dubé
Présidente-directrice générale, CEFRIO

Sommaire

Rapport de synthèse et recommandations.....	7
Rapport d'analyse statistique portant sur les résultats de l'enquête <i>NETendances 2008</i> : <i>l'utilisation d'Internet par les aînés québécois</i>	27
Rapport d'analyse des initiatives sur l'usage des TI par et pour les aînés à travers le monde.....	83

Rapport de synthèse et recommandation

Table des matières

Les aînés et leur utilisation des TI : synthèse de l'enquête NETendances 2008.....	11
Qui sont les internautes aînés?	11
Quel est le comportement des aînés?	11
Quelques questions à se poser.....	12
<i>Une question d'âge ?</i>	<i>12</i>
<i>Un terrain fertile pour de nouveaux services ?</i>	<i>12</i>
<i>Et les autres ?</i>	<i>13</i>
Une synthèse des initiatives à travers le monde sur l'usage des TI pour et par les aînés.....	15
Des initiatives destinées aux aînés non-initiés	15
Des initiatives destinées aux aînés intermédiaires.....	16
Des initiatives destinées aux aînés initiés	16
Quelques questions à se poser.....	16
<i>Non-initiés ? Intermédiaires ? Initiés ?</i>	<i>16</i>
<i>Des technologies ou des services ?</i>	<i>16</i>
Des hypothèses porteuses	19
En matière de mentorat et de transfert de connaissances	19
<i>L'analyse.....</i>	<i>19</i>
<i>Les pistes de solutions à saveur technologique.....</i>	<i>19</i>
En matière de participation à la vie citoyenne.....	20
<i>L'analyse.....</i>	<i>20</i>
<i>Les pistes de solutions à saveur technologique.....</i>	<i>20</i>
En matière de loisirs, de jeux et d'activité physique	21
<i>L'analyse.....</i>	<i>21</i>
<i>Les pistes de solutions à saveur technologique.....</i>	<i>21</i>
En matière de formation.....	22
<i>L'analyse.....</i>	<i>22</i>
<i>Les pistes de solutions à saveur technologique.....</i>	<i>22</i>
En matière d'épanouissement en région	23
<i>L'analyse.....</i>	<i>23</i>
<i>Les pistes de solutions à saveur technologique.....</i>	<i>23</i>
En matière de maintien à domicile.....	23
<i>L'analyse.....</i>	<i>23</i>
<i>Les pistes de solutions à saveur technologique.....</i>	<i>24</i>

Les aînés et leur utilisation des TI : synthèse de l'enquête NETendances 2008¹

Qui sont les internautes aînés ?

Les résultats tirés de l'enquête *NETendances 2008* démontrent que le Québec compte un million d'aînés internautes réguliers en 2008, soit près de la moitié de la population des personnes âgées de 55 ans et plus. Parmi eux, 600 000 internautes sont âgés de 55 à 64 ans et près de 400 000 ont 65 ans et plus. À ce nombre, on peut ajouter 472 000 aînés, soit 1 aîné sur 5, qui utilisent occasionnellement Internet. Près du tiers des aînés ont donc déclaré ne jamais utiliser Internet.

L'étude démontre que la proportion d'internautes aînés est en croissance continue, un peu plus chez les 65 ans et plus comparativement aux plus jeunes aînés. La majorité des domiciles des aînés étaient branchés à Internet en 2008, plus de la moitié des domiciles des 55-64 ans étant branchés à la haute vitesse comparativement au tiers des aînés de 65 ans.

Le profil de l'aîné internaute régulier est similaire à celui de l'internaute adulte régulier : des hommes plutôt que des femmes, majoritairement des résidents de grands centres urbains, encore actifs professionnellement, issus de ménages dont le revenu familial annuel est supérieur à 60 000 \$ et détenteurs de diplômes universitaire ou collégial.

Le nombre d'heures passées en ligne est en croissance. Les aînés internautes ont passé en moyenne 6,2 heures par semaine sur le Web pour des motifs personnels et 2,9 heures pour le travail ou les études. Les 65 ans et plus passent plus de temps sur le Web que les 55-64 ans.

Les aînés dans l'ensemble sont assez bien équipés en matériel informatique. Ils sont fortement sensibilisés à la protection de leurs ordinateurs par des dispositifs de sécurité.

Quel est le comportement des aînés ?

L'aîné québécois est habile avec Internet, et cette habileté s'est accrue chez les 65 ans et plus. Son activité en ligne est essentiellement informationnelle, mais l'abonnement à des listes d'envois ou à des bulletins électroniques a connu une augmentation notable. La planification des vacances en ligne a interpellé une proportion plus grande d'aînés en 2008. Dans ces deux domaines, l'internaute aîné se démarque par rapport à l'ensemble de la population québécoise.

En 2008, près d'un aîné sur cinq aurait recherché une information sur la santé. Cette activité est stable depuis ces dernières années. La visite des sites gouvernementaux s'est maintenue, comme pour l'ensemble de la population du Québec.

Le courriel est le moyen de communication en ligne prisé par près d'un aîné sur deux. De plus, le quart des jeunes aînés « chatte » ou clavarde sur le Web.

En matière de divertissement en ligne, regarder des photos est la principale activité des aînés. Ils jouent en ligne dans une proportion presque équivalente à la moyenne de la population québécoise.

¹ Les usages d'Internet par les aînés du Québec : Document d'analyse quantitative portant sur les résultats de l'enquête *NETendances 2008 : l'utilisation d'Internet au Québec*. Rapport d'analyse remis au ministère de la Famille et des Aînés du Québec, CEFRIO, Mars 2009 - présenté à page 27.

Les aînés démontrent un intérêt croissant pour les opérations bancaires en ligne. Un aîné sur cinq a effectué une opération bancaire en ligne au cours d'un mois type en 2008. L'écart d'utilisation entre les plus jeunes et les plus âgés est toutefois significatif, ces derniers étant encore loin derrière.

Le commerce électronique n'est pas encore ancré dans leurs habitudes d'achat. En 2008, une faible proportion d'aînés a effectué un achat en ligne et ce, malgré l'engouement pour le commerce électronique au Québec. Le magasinage en ligne les captive un peu plus. Quoique toujours méfiants en matière de sécurité de paiements en ligne par carte de crédit, leur confiance tend à s'améliorer.

Consulter des blogues représente l'activité collaborative la plus répandue auprès des aînés. En 2008, un aîné sur dix a consulté un blogue comparativement à un cinquième des adultes québécois. Une même proportion a consulté un wiki alors que les sites de réseautage ne sont pas encore ancrés dans leurs mœurs.

La télévision demeure la principale source d'information et de nouvelles pour la majorité de la population québécoise. Chez les aînés, cette proportion est encore plus importante. La consultation de nouvelles sur Internet reste marginale auprès de la population aînée.

Enfin, près de la moitié des aînés possèdent un cellulaire, mais cet appareil est moins utilisé par les aînés pour accéder au Web comparativement à l'ensemble des adultes québécois.

Quelques questions à se poser

Une question d'âge ?

L'étude permet souvent d'observer des comportements distincts pour les 55-65 et les 65 et plus. Mais l'âge n'est peut-être pas le principal facteur. On peut présumer que les 55-64 ans, les « vieux boomers », ont été initiés aux TI et à Internet dans le cadre de leurs activités professionnelles, puisque les TI se sont répandues dans les entreprises au cours des 20 dernières années, alors qu'Internet s'est généralisé depuis 1995.

On peut ainsi présumer que les comportements face aux technologies de l'information et plus spécifiquement à Internet diffèrent selon les antécédents professionnels, l'attitude à l'égard des nouvelles technologies, le niveau de scolarité voire l'état de santé. L'âge ne fait donc pas tout...

Un terrain fertile pour de nouveaux services ?

Nos aînés internautes passent de plus en plus d'heures à naviguer sur Internet, et ce, de façon régulière, à toutes les semaines : les aînés de 65 ans et plus y passent plus d'heures que les jeunes aînés. Le phénomène pourrait s'expliquer par le fait que cette tranche d'âge est majoritairement composée de personnes retraitées, laissant ainsi croire qu'elles auraient plus de temps libre pour naviguer sur le Web. On peut aussi présumer que nos retraités disposent de temps, denrée on le sait plus rare pour les 35-50 ans aux prises avec l'équation travail-famille.

Près de la moitié des aînés utilisent le courriel pour communiquer, ils sont abonnés à des listes d'envois et près d'un aîné sur cinq clavarde. Cette habileté croissante à communiquer ouvre toute une série de possibilités pour tirer profit des compétences de nos aînés et favoriser leur implication dans une société moderne. Elle ouvre la porte à des services à distance, en matière de santé, par exemple, et permet d'imaginer un meilleur enracinement régional et un maintien à domicile accru.

Sans être des « natifs numériques » comme la génération des moins de 30 ans, il ressort du profil des internautes aînés du Québec, qu'ils sont relativement bien équipés. On pourrait s'étonner qu'ils fréquentent encore peu les sites de nouvelles et les sites gouvernementaux. On peut également se demander si l'offre actuelle de services répond à leurs besoins ? Est-ce que le design des sites est adéquat ? Est-ce que l'information offerte est appropriée ? Devrait-on investir dans des sites conçus spécifiquement pour les aînés ? Ces questions interpellent à tout le moins les concepteurs de sites gouvernementaux de tous les ordres de gouvernement.

Les aînés apparaissent encore timides face au commerce électronique et aux opérations bancaires. On peut présumer qu'une meilleure habileté dans ce domaine pourrait leur faciliter la vie. Peut-on imaginer une offre de services mieux adaptée ? Une formation spécifique propre à les rendre plus autonomes ou à les rassurer en matière de sécurité informatique et de protection de leurs renseignements personnels ?

L'avenir d'Internet auprès de cette clientèle ne peut s'envisager qu'avec optimisme. Nous savons qu'avec l'allongement de l'espérance de vie, les aînés seront de plus en plus nombreux. Et comme les générations actuelles sont encore plus à l'aise avec Internet, on peut conjecturer sans trop de risques qu'Internet sera au cœur des comportements des générations aînées à venir.

Et les autres ?

Il faut pourtant considérer la donne inverse : le tiers des aînés n'utilisent jamais Internet. Ces non-utilisateurs d'Internet sont plutôt des femmes, des aînés de 65 ans et plus, des retraités et des personnes vivant dans des ménages sans enfant et à revenu faible. Le profil de l'internaute aîné actuel est similaire à celui de l'internaute adulte régulier : des hommes plutôt que des femmes, éduqués, résidents de grands centres urbains, encore actifs professionnellement et bénéficiant d'un pouvoir d'achat élevé. Faut-il en déduire que l'aîné non internaute est son pendant inverse ? Ou tout simplement qu'il ne dispose pas des moyens financiers pour acquérir les équipements requis ? Il faut aussi considérer une croissance de la proportion des aînés de 80 ans et plus, puisque vieillir devient une vraie réalité statistique.

Une meilleure connaissance de cette population est essentielle avant de pouvoir faire des choix éclairés. Doit-on par exemple investir dans de l'initiation aux technologies de l'information et à Internet ? Ou encore pencher du côté des technologies simples, adaptées aux non-initiés ? On pourrait aussi se demander s'il ne vaut pas mieux maintenir, pour cette tranche de la population aînée, une offre de services plus traditionnelle, considérant que les futurs aînés, à compter des « vieux baby-boomers » appartiendront à une génération de plus en plus numérique.

Une synthèse des initiatives à travers le monde sur l'usage des TI pour et par les aînés²

Des approches innovatrices ont été expérimentées un peu partout dans le monde, dans des domaines variés (santé, loisir, etc.) et peuvent inspirer le Québec dans le choix d'initiatives à privilégier et à développer.

Cette recherche documentaire effectuée sur Internet a permis de repérer des initiatives portant sur l'utilisation de technologies par des aînés. Les initiatives les plus innovantes ont été retenues en fonction de leur nature structurante, de leur niveau élevé d'intégration des technologies dans le quotidien des aînés et de la pertinence des usages prévus auprès des aînés.

Les initiatives ont été regroupées selon le niveau de connaissance nécessaire à l'utilisation des outils plutôt que par âge. Encore une fois, il est apparu que ce n'est pas tant une question d'âge, qu'une question d'habiletés et de connaissances technologiques qui distinguent les différentes initiatives.

Des initiatives ont été répertoriées dans tous les secteurs – santé, communication, sécurité, éducation, loisirs, etc.

Les initiatives destinées aux aînés non-initiés prennent en compte leur faible niveau de connaissances technologiques et favorisent une appropriation rapide due à leur simplicité de fonctionnement.

Les initiatives pour les aînés intermédiaires reposent sur l'autonomie et sur l'utilisation d'Internet. Ici, plutôt que de concevoir des outils technologiques adaptés aux aînés, les initiatives retenues proposent des outils qui existent déjà et qui ont été légèrement simplifiés.

Les initiatives pour initiés visent les aînés qui sont à l'aise dans l'utilisation des technologies. On ne note pas d'outils particuliers ou simplifiés qui sont mis à leur disposition. Ici, il est plutôt question de sites Internet spécifiquement dédiés aux aînés par la nature des services et par les diverses thématiques qui y sont proposées. C'est le caractère innovateur des services offerts et la façon de les offrir qui les distinguent des deux catégories précédentes.

Des initiatives destinées aux aînés non-initiés

- Des **maisons intelligentes** dans lesquelles de nombreux outils technologiques ont été intégrés pour améliorer la qualité de vie et le bien-être des aînés. On peut y retrouver des outils simplifiés et adaptés de télésanté, des interfaces de communication qui utilisent la télévision et des écrans tactiles, des jeux électroniques, etc. ;
- des **outils technologiques** qui permettent de communiquer plus facilement avec la famille et les proches (télévisions, écrans tactiles, cellulaires, télécommandes, etc.) ;
- des **outils de télésanté**, par exemple des senseurs ou des détecteurs de mouvements reliés à un réseau central de surveillance et aux professionnels de la santé, des piluliers électroniques, des détecteurs de chute, des outils de mesure des signes vitaux, etc. L'aspect communicationnel demeure une composante importante des outils de télésanté, puisqu'en plus de permettre le transfert d'informations médicales, plusieurs de ces outils permettent de communiquer à distance avec le personnel de santé.

² Une synthèse des initiatives en cours à travers le monde sur l'usage des TI pour et par les aînés, Rapport d'analyse remis au ministère de la Famille et des Aînés du Québec, CEFRIO, Mars 2009 - présenté à page 83.

Des initiatives destinées aux aînés intermédiaires

- Des **sites Web** où sont regroupées à un seul endroit les principales fonctionnalités d'Internet. On peut y retrouver le courriel, des albums photos, la messagerie instantanée, etc. Ainsi, il s'agit d'accéder à une version simplifiée d'Internet, mais à partir d'un ordinateur personnel standard ;
- Des **jeux** électroniques, qui deviennent un outil de socialisation et de divertissement important et qui connaissent un engouement certain au sein des personnes âgées ;
- des **formations** offertes par des pairs et par des jeunes. Dans plusieurs cas, il s'agit d'accompagnement individuel plutôt que de formation en classe et ces formations visent à enseigner des notions technologiques de base aux aînés. Par ailleurs, il existe aussi quelques initiatives concernant le soutien technique offert aux aînés.

Des initiatives destinées aux aînés initiés

- Des **sites de réseautage** spécifiques ;
- des **formations en ligne** spécifiques ;
- des **services électroniques** spécifiques.

Quelques questions à se poser

Non-initiés ? Intermédiaires ? Initiés ?

Le profil des internautes aînés québécois peut nous amener à conclure rapidement que notre million d'internautes aînés réguliers appartient à la catégorie des initiés. On peut aussi conclure que notre aîné initié peut sans peine utiliser toutes les technologies plus simples conçues pour les non-initiés et tirer profit des initiatives destinées aux intermédiaires. De la même façon, on peut sans peine considérer que les intermédiaires (nos utilisateurs occasionnels, peut-être ?), sinon les non-initiés, sont en mode apprentissage et sont des initiés en devenir.

Il ne faut pourtant pas oublier que près du tiers des aînés ont déclaré ne jamais utiliser Internet en 2008, soit parce qu'ils n'ont pas d'ordinateur, pas de branchement haute vitesse, qu'ils n'ont pas la formation nécessaire ou ne sont tout simplement pas intéressés. Plusieurs pays investissent des efforts importants pour concevoir des solutions adaptées à cette tranche de la population aînée, dans le secteur de la santé, notamment, et dans des outils pour préserver l'autonomie des aînés et leur maintien à domicile. De plus en plus de technologies offrent des « pistes innovantes » pour l'adaptation des logements à l'évolution démographique (notamment en termes de vieillissement des habitants) et aux nouveaux besoins en matière de maintien à domicile.

Des technologies ou des services ?

On note que parmi les initiatives répertoriées, certaines s'appuient sur des technologies bien spécifiques – capteurs, consoles, outils de communication, alors que d'autres sont des « services » plus ou moins sophistiqués accessibles par l'intermédiaire du réseau Internet. On pourrait croire que les premiers sont surtout destinés aux aînés non-initiés alors que les seconds sont surtout offerts aux initiés.

Mais quand on y regarde de plus près, on remarque que les différents outils peuvent être amalgamés en un ensemble qui « communiquent » via le réseau Internet. Dans plusieurs secteurs d'application, on s'aperçoit aussi que l'offre de services ainsi constituée permet des liens intergénérationnels intéressants. Dans le secteur de la santé, notamment, les bénéfices pour les proches aidants sont non négligeables, ceux-ci étant considérés comme des intermédiaires entre le personnel soignant et la personne âgée.

Dans tous les cas, les initiatives répertoriées contribuent à briser l'isolement des personnes âgées. Elles participent à la construction d'un milieu de vie d'une meilleure qualité en offrant aux aînés une vie plus active, en santé et productive au sein de leur communauté.

Des hypothèses porteuses

Dans une société où les aînés sont de plus en plus familiers avec Internet, les technologies de l'information peuvent permettre de tirer profit de leur expertise et de leurs connaissances et favoriser leur participation à la vie citoyenne. Elles peuvent contribuer à une offre de loisirs et de jeux propres à maintenir une meilleure forme physique et mentale et développer de nouveaux modèles d'apprentissage. Elles peuvent être mises au service des initiatives régionales pour améliorer la qualité de vie des aînés en région et apporter une aide au maintien à domicile.

Les quelques pistes proposées ci-dessous pour discussion tentent d'imaginer comment Internet et les technologies de l'information pourraient soutenir des solutions innovantes pour permettre à notre société d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées, soutenir un vieillissement actif et, en même temps, faire de cette nouvelle longévité un levier économique. Les initiatives pour les aînés les plus actifs sont présentées d'abord, suivies des pistes pour une population âgée moins active.

En matière de mentorat et de transfert de connaissances

L'analyse

La participation sociale, civique, économique et professionnelle des aînés contribue au développement du Québec. Plusieurs aînés souhaitent demeurer actifs au plan professionnel sans avoir à subir les contraintes d'un emploi régulier (horaire, transport, etc.). La *Stratégie d'action en faveur des aînés* l'affirme : les aînés constituent une richesse pour notre société. Ils doivent pouvoir faire profiter les générations futures de leur expérience et de leur savoir-faire.

Différentes formes d'engagement, dont le mentorat ou le tutorat, permettent aux aînés de demeurer actifs. Par leur appartenance à une communauté d'experts, les aînés peuvent conserver des liens professionnels, en créer de nouveaux même. La mise en relation d'experts aînés avec des professionnels de tous les âges favorise l'émergence d'idées nouvelles et innovantes. Les entreprises peuvent tirer profit des connaissances et de l'expertise d'aînés qui se sont retirés du marché du travail en leur permettant de demeurer actifs au niveau professionnel. Des outils appropriés doivent cependant soutenir ce type d'initiatives.

Les pistes de solutions à saveur technologique

On pourrait imaginer un espace de collaboration sécurisé où les entreprises pourraient faire appel à l'expertise de travailleurs retraités, à l'image de l'initiative de l'organisme américain [YourEncore](#) (voir page 119). Une communauté innovante qui favoriserait la création de relations entre des experts retraités inscrits dans une base de données et des entreprises à la recherche d'une expertise précise. Une plateforme d'échange et de collaboration encourageant l'émergence de l'innovation. Des outils mis à la disposition des experts retraités et des entreprises pour faciliter leur collaboration et le transfert des connaissances. Un forum de discussions réunissant la communauté d'experts et des fonctions permettant à une entreprise de questionner en privé un expert ou encore à plusieurs experts à travailler en privé sur un problème soumis par une entreprise.

On pourrait facilement doter une grande entreprise, la fonction publique, le réseau scolaire ou celui de la santé et des services sociaux, d'une plateforme « privée » qui autoriserait le recours à l'expertise et au savoir de ses propres retraités.

Ce type d'initiative implique de prime abord que les retraités experts soient en mesure d'utiliser des fonctionnalités complexes du Web et capables de travailler de manière virtuelle sur des espaces collectifs. C'est le cas d'un très grand nombre d'aînés qui ont fait carrière dans le secteur public et parapublic. De même que la grande majorité des professionnels qui ont fait carrière dans l'entreprise privée.

En matière de participation à la vie citoyenne

L'analyse

Offrir aux aînés toutes les possibilités de s'impliquer dans une société en évolution constante est au cœur de la *Stratégie d'action en faveur des aînés*. La récente consultation a confirmé que les personnes aînées souhaitent continuer à contribuer pleinement à la société québécoise.

Bon nombre d'aînés vivent une vieillesse épanouie et productive. Ils participent à des activités professionnelles ou bénévoles qui mettent à profit leurs capacités et leur savoir au service de la collectivité. Cette contribution procure un sentiment d'utilité et d'accomplissement. Les personnes aînées peuvent contribuer de façon remarquable à la société québécoise si on leur en donne la possibilité et si on leur fournit des instruments appropriés.

Les sites et les portails qui offrent de l'information aux aînés sont nombreux mais ne se démarquent pas toujours les uns des autres, ni par leur offre de services ni par leur caractère innovant. On y retrouve une foule de renseignements sur des sujets d'intérêt pour les aînés et des listes de sites classés par catégories. Ils permettent aux aînés de participer à des forums et à réagir sur des blogues. Loin d'être des ghettos, quelques uns permettent aux aînés de dialoguer avec des jeunes dans le cadre d'activités intergénérationnelles.

Les portails gouvernementaux font des efforts pour simplifier la liste des services offerts aux aînés. Services Québec a conçu des listes simples des services les plus utilisés et offre des liens locaux dans plusieurs portails régionaux, en Estrie ou au Saguenay-Lac-Saint-Jean, par exemple. Le gouvernement de l'Ontario dispose d'un site destiné aux aînés. Le gouvernement français vient de mettre à leur disposition un portail de services publics de proximité et de services d'intérêt général sur téléphone mobile. Si on trouve peu ou pas de pages spécifiques dans les sites des municipalités, plusieurs Conférences régionales des élus (CRÉ) ont inscrit à leur agenda la préparation de kiosques d'informations pour leurs aînés.

Au-delà de sites informationnels ou ludiques, est-il possible d'offrir aux aînés des moyens d'apporter leur contribution aux plans familial, social, économique et culturel ? Des façons de participer activement au développement de leur collectivité en créant une réelle communauté qui leur permette d'interagir avec d'autres citoyens partageant les mêmes intérêts et préoccupations ?

Les pistes de solutions à saveur technologique

Le [service virtuel offert par le gouvernement australien](#) (voir page 122) peut servir de source d'inspiration. L'espace commun qui a été créé favorise les échanges entre les aînés et l'administration australienne et entre les aînés eux-mêmes. Les aînés sont invités à se prononcer sur divers sujets : poser des questions sur les services gouvernementaux bien sûr, mais aussi raconter des événements historiques, notamment, ou consulter un calendrier d'activités au niveau local comme national.

Non seulement une telle approche permet-elle à l'administration australienne de s'assurer que les ressources en ligne correspondent aux besoins de cette tranche de population, mais elle facilite la consultation directe des aînés sur les stratégies, les politiques et les programmes qui les touchent de près.

On pourrait utiliser une telle plateforme pour permettre aux aînés en région de soutenir les efforts en matière de sécurité civile pour signaler le niveau des cours d'eau en période de crue, par exemple, ou encore pour permettre à des professeurs retraités d'offrir des services interactifs d'aide aux devoirs ou même des services de correction de textes aux PME. On pourrait, en collaboration avec les associations d'aînés, les institutions muséales, les sociétés historiques ou les bibliothèques locales, imaginer des façons de permettre aux aînés, à partir de leur domicile, de construire une réelle mémoire collective en

mettant à leur disposition les moyens appropriés, technologiques mais pas seulement, pour faciliter la numérisation de photos anciennes, l'écriture d'anecdotes et de mémoires, l'enregistrement des chansons du folklore québécois, ou encore d'inscrire des patrons de tricot ou de courtepintes, ou même des recettes traditionnelles (les sites de recettes de cuisine sont parmi les plus fréquentés des aînées internautes !).

On l'a vu, les aînés québécois sont friands des outils de communication. Ils communiquent avec leurs familles et leurs amis par courriel. Ils clavardent. Ils sont bien équipés. Ils aiment échanger des photos. Ils utilisent les caméras web. Ils magasinent sur Internet. Si on capitalise sur cette propension bien réelle et croissante, la mise à disposition d'outils interactifs adéquats et adaptés pourrait constituer une partie de la solution pour permettre à notre société de tirer un meilleur profit de l'expérience et du savoir-faire de nos aînés.

En matière de loisirs, de jeux et d'activité physique

L'analyse

Donner aux aînés les moyens de conserver leur autonomie et leur qualité de vie, c'est aussi leur offrir des loisirs propres à utiliser le temps dont ils disposent de la façon la plus fructueuse possible. Internet s'avère une source inépuisable d'informations et de services de tout ordre, l'utilisation qu'en font les aînés le confirme.

Le maintien à domicile exige comme corollaire qu'une personne aînée soit dans une forme physique et mentale suffisante pour subvenir à ses besoins de base. Les retombées de l'activité physique pour les aînés, tant au plan physique que cognitif, sont largement documentées.

Peut-on mettre à contribution Internet et les technologies pour permettre aux aînés de « Bouger pour être en bonne santé », pour reprendre le slogan adopté par l'OMS? Au-delà des sites et portails destinés à la clientèle aînée, une société peut-elle offrir à ses aînés des loisirs « éducatifs » comme elle le fait pour ses enfants ?

Les pistes de solutions à saveur technologique

Les aînés sont friands de jeux sur Internet : jeux de cartes ou de dames, Scrabble ou Sudoku, échecs, etc. D'autres jeux électroniques, tels ceux mis au point et distribués au Québec par Brain Center International, sont conçus spécifiquement pour les aînés, pour le maintien et l'amélioration de leurs facultés cognitives. Le Québec est renommé pour son expertise en matière de jeux vidéo. On pourrait aisément développer une offre inédite de jeux pensés pour des aînés, simples d'utilisation, à des fins préventives ou thérapeutiques, et constituer un créneau d'excellence pour nos entreprises. Ces jeux pourraient enrichir les sites et les portails destinés aux aînés.

En parallèle, les consoles de jeux sont de plus en plus familières aux aînés. L'utilisation d'une console comme la Wii permet de faire des exercices physiques et de coordination tout en stimulant la mémoire, la logique et les capacités cognitives générales. On voit apparaître dans certaines résidences de retraités et dans des maisons de soins de longue durée des activités qui s'appuient sur ces technologies. En Ontario, [une de ces initiatives](#) (voir page 115) invite même les aînés à prendre part à une compétition sportive de jeux électroniques sur la plateforme Wii (tennis, golf, quilles). Pendant les sept jours que dure la compétition, les aînés partagent leurs exploits de la journée sur Internet. Dans le cadre de ces jeux olympiques électroniques, de jeunes joueurs âgés de moins de 18 ans sont jumelés à des aînés pour favoriser le partage de connaissances technologiques et créer des ponts entre les générations.

On peut sans peine imaginer un tel programme offert par le biais d'Internet, dans le cadre d'un objectif de maintien à domicile. Un programme qui permettrait aux aînés de pratiquer chez eux, en mode jeu et à l'aide d'une console Wii, des activités physiques propres à stimuler leur coordination, leur mémoire et leurs capacités cognitives générales. Peut-être même que ces outils pourraient venir enrichir les pratiques des ergothérapeutes qui interviennent auprès des personnes âgées. Sur le plan social, les jeux sur la Wii favorisent les activités en équipe. Des outils de réseautage sur Internet viennent ajouter une dimension sociale et motivante, pour permettre de comparer ses performances avec d'autres adeptes d'un jeu ou d'un sport, celles des aînés mais aussi celles des jeunes.

Ce type d'initiative permet aux aînés de s'approprier des outils technologiques dans le cadre d'une activité compétitive et sportive. En plus de favoriser la concentration, de faire bouger les aînés, elle leur permet d'avoir des activités sociales et de créer des liens intergénérationnels.

En matière de formation

L'analyse

Même si le profil des internautes aînés du Québec indique qu'ils sont relativement bien équipés et assez à l'aise avec Internet, il reste que le tiers des aînés ne sont familiers ni avec les technologies, ni avec Internet. On pourrait penser qu'un bon nombre d'entre eux ne demandent qu'à apprendre.

Il existe une foule de projets qui introduisent les aînés aux notions de base de l'informatique et d'Internet. Tous visent à les rendre autonomes dans leur utilisation de ces technologies. Plusieurs projets s'appuient sur des programmes de mentorat intergénérationnel.

Peut-on aller plus loin ? Les universités du troisième âge connaissent un essor important dans les grands centres. Peut-on imaginer une offre de services adaptée aux aînés en région, par exemple ?

Les pistes de solutions à saveur technologique

Un programme de mentorat intergénérationnel comme celui [d'Inter-Âge](#) (voir page 117) à l'école primaire Wilfrid-Bastien de Montréal-Nord, permet aux aînés de s'initier aux notions de base de l'informatique et d'Internet. On peut aussi s'inspirer de l'initiative de [SeniorNet](#) (voir page 121), un organisme américain à but non lucratif, qui propose aux aînés à la fois des cours de base en classe sur l'utilisation des ordinateurs et des cours sur Internet pour les plus avancés : photographie numérique, généalogie, santé, finances personnelles, histoire, langues, littérature, etc.).

L'intérêt de cette initiative réside dans la portion interactive de son offre, les *Learning Centers*. Les formations en ligne sont offertes selon des plages horaires spécifiques et, pendant ces périodes, des professeurs experts sont disponibles pour répondre aux questions et accompagner les aînés dans leur apprentissage. De plus, des interactions avec les aînés qui suivent la même formation sont possibles par le biais d'espace de discussions autour de chacune des leçons. Ce type de formation est offert partout aux États-Unis. Ainsi, les aînés en région peuvent bénéficier des mêmes services que ceux en milieu urbain.

L'expertise unique de la TELUQ en matière de formation à distance, les différentes universités québécoises du troisième âge et le projet *Écoles éloignées en réseau*, menés conjointement par le CEFRIO et le ministère de l'Éducation, des Loisirs et des Sports, constituent un terrain propice à la création d'une offre de services de formation innovante pour tous les aînés québécois. On pourrait ainsi imaginer une université du troisième âge réellement en ligne ; une offre de cours qui répond aux préoccupations des personnes âgées ; des professeurs qui offrent leur prestation en vidéoconférence ; un accompagnement et une interaction en ligne par l'entremise de forums ou de sites de discussions ; un matériel original à la disposition des étudiants dans un site Web réellement adapté à la clientèle aînée.

En matière d'épanouissement en région

L'analyse

On constate dans plusieurs régions du Québec une augmentation du nombre de retraités qui choisissent de s'installer hors des grandes villes. Cette population vient s'ajouter à la population vieillissante locale et vient accentuer la courbe démographique. La *Stratégie d'action en faveur des aînés* affirme l'importance pour les aînés de disposer du milieu de vie auquel ils sont en droit de s'attendre dans une société telle que la nôtre. On pourrait ajouter dans toutes les régions du Québec.

Les défis sont élevés pour les régions, tant pour les soins de santé, les loisirs adaptés que pour l'offre des services usuels dans les épiceries et les commerces de proximité. De plus, les défis liés au déplacement de personnes vieillissantes (transport en commun ou adapté) viennent s'ajouter aux préoccupations relatives au maintien à domicile.

Les pistes de solutions à saveur technologique

On peut présumer que les nouveaux retraités, les « vieux baby boomers », ont été initiés aux technologies et à Internet au cours de leur récente vie professionnelle. On sait qu'ils sont des utilisateurs fervents d'Internet et du courriel, et qu'ils fréquentent les forums et les sites de clavardage.

Si les sites et les portails qui offrent de l'information aux aînés sont nombreux, les sites qui offrent des services locaux le sont beaucoup moins. On pourrait s'inspirer des bases mises en place par le projet [Vantuki](#) (voir page 107) mené en Laponie. Ce projet a pour mérite de proposer une première intégration de services locaux, tels l'épicerie et les services de Sécurité sociale. Peut-on dès lors imaginer un portail de services locaux pour les personnes aînées d'une région donnée? Un portail qui non seulement permettrait aux aînés d'un village ou d'une région d'interagir entre eux, mais qui leur donnerait accès aux intervenants et aux services du centre de santé et de services sociaux de sa région? Un portail qui permettrait de géolocaliser et d'entrer en communication avec les services publics les plus proches (hôpitaux, bureaux de poste, transport adapté, etc.); qui offrirait des services d'épicerie ou de quincaillerie en ligne; de recevoir des alertes météorologiques; qui ajouterait à l'offre habituelle d'informations une capacité d'interagir et d'effectuer des démarches en ligne avec les divers organismes locaux et communautaires pour les aînés qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de façon occasionnelle ou permanente.

Ainsi, on pourrait capitaliser sur des sites ou des portails existants pour mesurer l'intérêt et surtout les retombées d'une offre régionalisée de services. Jumelée aux technologies qui soutiennent un meilleur maintien à domicile, une telle offre de services pourrait contribuer à un meilleur enracinement des aînés dans leur région.

En matière de maintien à domicile

L'analyse

Les gouvernements veulent donner aux aînés les moyens de conserver leur autonomie et leur qualité de vie. Les recommandations qui découlent de la récente consultation des aînés insistent sur le fait que des efforts prioritaires doivent être déployés afin que les personnes aînées puissent rester chez elles aussi longtemps que possible, si elles le désirent. Même lorsqu'ils ont des problèmes de santé, les aînés préfèrent le plus souvent recevoir des soins à domicile, dans la mesure bien sûr où ces soins répondent à leurs besoins.

Même si l'État a investi récemment des efforts pour offrir aux citoyens une version Web du *Guide Santé* utilisé par les services Info Santé, ce guide n'est pas spécifique aux aînés et semble peu utilisé. Ce guide, comme plusieurs autres sur le Web, propose pourtant une information simple, pratique et fiable pour aider à faire face à un problème de santé non urgent et offre des conseils pratiques.

Les pistes de solutions à saveur technologique

Les guides santé ne remplacent pas une consultation médicale ou professionnelle. Ils présentent une information de nature générale qui ne peut en aucun cas être considérée comme un avis médical ou professionnel. Leur contenu est souvent aride et difficile à comprendre, a fortiori par une personne âgée. Une adaptation pour les aînés pourrait à tout le moins s'inspirer de l'initiative française Longevi.tv, qui tire profit de l'approche *WebTV* pour offrir son contenu sous forme de vidéo.

Par ailleurs, d'ici peu, le Dossier de santé du Québec (DSQ) permettra aux médecins, pharmaciens et infirmières autorisés de consulter certaines informations cliniques nécessaires au suivi et à la prise en charge de leurs patients.

Peut-on imaginer, dès lors, qu'un aîné à son domicile, puisse avoir accès, via Internet, à un professionnel de la santé – son pharmacien, par exemple, ou l'infirmière qui le visite une fois par semaine, et que ce professionnel autorisé à accéder son dossier pharmaceutique, puisse lui fournir, à distance, des conseils sur l'utilisation adéquate d'un médicament ? Un service qui pourrait être d'une aide inestimable pour un proche aidant.

On pourrait aussi imaginer un suivi quotidien à distance, par cette même infirmière, en s'inspirant de la technologie [E-lío](#) (voir page 105) développée en France pour faciliter l'échange d'informations à partir d'outils conviviaux et adaptés aux aînés. E-lío utilise un téléphone, une centrale « intelligente » et un analyseur vidéo. Il se branche à une télévision traditionnelle, ou à un écran d'ordinateur, et nécessite une connexion Internet. Il permet au personnel soignant de communiquer par voies audio ou vidéo avec les aînés et, surtout, permet l'échange de données avec d'autres périphériques ou appareils de mesure médicale. E-lío peut même assurer la sécurité des patients par un système de détection de mouvements. D'autres outils du même genre, utilisés en Belgique ou en Laponie, permettent à la fois un meilleur suivi médical à distance tout en assurant la sécurité.

Ces pratiques sont innovantes et porteuses pour la pratique des professionnels des centres de santé communautaire, qui font face à des attentes démesurées avec des moyens toujours insuffisants. Elles apportent, du moins partiellement, une solution à leur défi de « faire autrement ».

On peut aussi s'inspirer d'autres outils, utilisés surtout aux États-Unis, qui permettent d'assurer une surveillance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ces technologies reposent sur l'installation de caméras et de senseurs discrets et sans fil à des endroits stratégiques, qui recueillent des informations sur les activités des aînés (chambre à coucher, cuisine, l'endroit où les médicaments sont rangés, etc.). Lorsque des comportements dérogent des schémas de routine habituels, des alertes sont envoyées au personnel soignant et à la famille soit par courriel, téléphone cellulaire, messagerie texte ou sont accessibles sur un site Web sécurisé. Ces technologies ne requièrent aucun apprentissage particulier de la part des aînés.

Dans ces cas de figure, il s'agit davantage d'informatiser l'environnement de l'aîné que de lui faire adopter une technologie. Ces approches permettent le maintien à domicile d'aînés qui seraient autrement déplacés vers une institution. Ces technologies sont éprouvées, il reste à parfaire leur utilisation dans un environnement adapté aux besoins des aînés et à mesurer leur impact sur le personnel de soutien.

Conclusion

Tous les états avancés veulent donner aux aînés les moyens de conserver leur autonomie et leur qualité de vie. Le Québec s'est doté à cette fin d'une *Stratégie d'action en faveur des aînés*. Il a adopté toute une série de programmes pour soutenir les aînés.

La population aînée est en pleine croissance et la période difficile que nous traversons est passagère. Comment investir les fonds publics dans des initiatives innovantes et porteuses de solutions pour les aînés d'aujourd'hui et de demain ? Comment faire en sorte que les solutions expérimentées soient adaptables aux réalités régionales ? Comment y associer les intervenants des communautés locales (conseillers, responsables d'organismes, gens d'affaires ou autres) ?

Les technologies de l'information, et en particulier Internet, nous inspirent des solutions innovantes aptes à nous aider à relever le défi démographique et à donner aux aînés les moyens de conserver leur autonomie et leur qualité de vie, tout en permettant d'investir le champ de l'« économie grise ».

« Les aînés sont une ressource inestimable; il importe d'en assurer un développement durable. »

**Rapport d'analyse statistique portant sur les résultats de l'enquête
NETendances 2008 : l'utilisation d'Internet par les aînés québécois**

Table des matières

Notes méthodologiques	31
Faits saillants	33
Introduction	37
1. L'informatisation des aînés québécois.....	39
1.1 L'utilisation d'Internet par les aînés québécois en 2008 : plus d'un million d'internautes réguliers chez les aînés.....	39
1.2 Le taux de branchement à Internet et la connexion à la haute vitesse	41
1.3 Le nombre d'heures passées en ligne.....	42
1.4 Les habiletés des aînés sur Internet.....	43
L'utilisation générale du Web.....	44
La recherche d'informations en ligne.....	44
Les transactions bancaires en ligne.....	44
Les autres types de transactions en ligne	44
1.5 L'équipement informatique des aînés québécois	45
1.6 Les dispositifs de sécurité informatique des aînés québécois	47
2. Les aînés québécois et l'usage des TI.....	49
2.1 Les principales sources de nouvelles ou d'information des Québécois.....	50
2.2 L'abonnement à des listes d'envois et à des bulletins électroniques	52
2.3 Internet et la recherche d'informations sur la santé	53
2.4 Internet et la planification des vacances	56
2.5 La démocratie en ligne : la fréquentation des sites gouvernementaux.....	57
3. Internet comme outil de communication.....	59
4. Internet comme moyen de divertissement.....	61
Vidéos en ligne.....	62
Photos en ligne	63
Jeux en ligne	63
Écoute et téléchargement de musique en ligne	63
5. Internet pour effectuer des transactions	65
5.1 Les opérations bancaires en ligne	65
5.2 Le magasinage en ligne.....	67
5.3 Le commerce électronique et les aînés québécois	68
5.4 La perception de la sécurité des transactions en ligne	69
La sécurité du paiement par carte de crédit	69
La confiance dans les transactions avec diverses organisations	71
6. Web 2.0 : Internet pour collaborer.....	73
Dépôt de photos en ligne.....	74
Fréquentation de sites wikis.....	74
Fréquentation des sites de réseautage	75
Consultation de blogues.....	75

7. Internet mobile	77
Accès à Internet mobile	78
Conclusion.....	79
Webographie	81

Notes méthodologiques

Les résultats présentés dans le présent rapport sont issus de l'enquête *NETendances 2008*. Dans le cadre d'un sondage Omnibus, Léger Marketing a interrogé au téléphone plus de 12 159 répondants adultes au cours de l'année 2008 (avec une marge d'erreur de $\pm 0,89\%$), à raison d'au moins 1 000 Québécois par mois (400 pour la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal³, 300 pour la RMR de Québec⁴ et 300 ailleurs au Québec⁵), dont 4 556 adultes de 55 ans et plus.

L'échantillonnage de numéros de téléphone a été généré de façon aléatoire à l'aide du programme Échantillonneur Canada, qui permet de joindre tous les ménages possédant le téléphone, y compris ceux dont le numéro ne figure pas dans l'annuaire.

Le taux de réponse moyen pour l'année 2008 se chiffre à 57,8 %. Afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des strates de la population, les résultats ont été pondérés selon le sexe, la langue et la région de résidence.

De façon générale, pour un échantillon minimal de 1 000 répondants, la marge d'erreur est de l'ordre de $\pm 3,1\%$, 19 fois sur 20 et de $\pm 3,7\%$ pour un échantillon minimal de 745 répondants. En 2008, la taille moyenne de l'échantillon pour les aînés de 55 ans et plus était de 380 répondants, ce qui représente une marge d'erreur de $\pm 5,0\%$, 19 fois sur 20. Pour l'ensemble des aînés interrogés en 2008 (soit 4 556 répondants), la marge d'erreur est de $\pm 1,5\%$, 19 fois sur 20.

Afin d'obtenir l'ensemble des résultats pour les aînés du Québec, Léger Marketing a effectué des traitements statistiques permettant de créer un filtre pour obtenir les réponses des personnes de 55 ans et plus par tranches d'âge, soit pour les 55 à 64 ans et pour les 65 ans et plus. Le nombre total d'aînés de 55 ans et plus ayant répondu à la question est indiqué dans la base de chaque graphique présenté dans le rapport et atteint en moyenne 380 répondants (à l'exception d'une question qui ne compte que 177 répondants). Pour ce qui est des données sur la population adulte du Québec représentée dans ces mêmes graphiques, la référence au chapitre du nombre de répondants est toujours d'au moins 1 000 répondants.

³ Dans le cadre de cette enquête, la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal comprend Montréal, Laval, Lanaudière (RMR), les Laurentides (RMR) et la Montérégie (RMR).

⁴ Dans le cadre de cette enquête, la région métropolitaine de recensement (RMR) de Québec comprend Québec (RMR) et Chaudière-Appalaches (RMR).

⁵ Dans le cadre de cette enquête, les autres régions regroupent l'Est du Québec (Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Saguenay-Lac-Saint-Jean), le Centre du Québec (Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches hors RMR, l'Estrie, la Mauricie et Québec hors RMR) et l'Ouest du Québec (Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière hors RMR, les Laurentides hors RMR, la Montérégie hors RMR et l'Outaouais).

Faits saillants

PORTRAIT DES ÂÎNÉS QUÉBÉCOIS EN MATIÈRE D'UTILISATION D'INTERNET

Le Québec comptait un million d'internautes âgés réguliers en 2008⁶

En 2008, **près d'un aîné québécois sur deux (47,2 %) a utilisé Internet sur une base régulière**, c'est-à-dire au cours des sept jours précédant le sondage. Plus spécifiquement, 60,3 % des 55-64 ans et 35,0 % des 65 ans et plus ont navigué de façon régulière sur Internet. Ainsi, le Québec comptait **un million d'internautes réguliers de 55 ans et plus** en 2008, dont 600 000 âgés de 55 à 64 ans et près de 400 000 de 65 ans et plus.

Il est aussi intéressant de noter qu'**un aîné sur cinq (22,2 %)** utilise occasionnellement Internet, c'est-à-dire moins d'une fois par semaine, ce qui représente **plus de 472 000 internautes âgés occasionnels**.

Enfin, près du tiers (**30,5 %**) des aînés de 55 ans et plus ont déclaré n'avoir **jamais utilisé Internet** en 2008.

Une proportion d'internautes âgés en croissance continue

Depuis les dernières années, le taux de croissance en matière d'utilisation d'Internet est plus élevé chez les 65 ans et plus que chez les aînés plus jeunes. La proportion d'internautes âgés a ainsi connu **une croissance de 21 % depuis 2006**. Pour leur part, les 55-64 ans ont connu à ce chapitre un taux de croissance de 13 % depuis 2006, tandis que les 65 ans et plus, eux, ont enregistré une croissance de 36 % depuis les deux dernières années. Nous parlons donc d'un taux de croissance de moins de 10 % pour l'ensemble du Québec.

Un branchement à Internet stable dans les domiciles des 55 ans et plus

En matière de branchement à Internet, la tendance s'est maintenue entre 2007 et 2008 dans les domiciles des aînés québécois. En effet, la majorité (**53,3 %**) des domiciles des aînés de 55 ans et plus **étaient branchés à Internet** en 2008, comparativement à 54,3 % en 2007.

Un branchement à la haute vitesse significativement plus élevé chez les 55-64 ans que chez les 65 ans et plus

En 2008, plus du tiers (**41,1 %**) des domiciles des aînés étaient branchés à la **haute vitesse**. Plus spécifiquement, plus de la moitié (54,9 %) de ceux des 55-64 ans étaient branchés à la haute vitesse, comparativement à près du tiers (28,7 %) des domiciles des aînés de 65 ans.

L'internaute aîné : une personne instruite au pouvoir d'achat élevé

Le profil de l'internaute aîné régulier est similaire à celui de l'internaute adulte régulier. Les internautes de 55 ans et plus sont :

- des hommes (53,7 %) plutôt que des femmes (41,7 %) ;
- des résidents de grands centres urbains (Montréal et Québec, dans une proportion de 52,2 % et 52,3 % respectivement) ;
- encore actifs sur le plan professionnel (65,9 %) ;
- issus de ménages dont le revenu familial annuel supérieur à 60 000 \$ (74,5 %) ; et
- titulaires d'un diplôme universitaire (71,6 %) ou collégial (55,7 %).

⁶ Le calcul des proportions est basé sur les données de la population québécoise de l'Institut de la statistique du Québec au 1^{er} juillet 2008 disponibles à l'adresse suivante : http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_poplt/201_08.htm. À cette même date, le Québec comptait au total 2 126 553 aînés de 55 ans et plus, sur une population totale de 7 750 504 Québécois.

Le nombre d'heures passées en ligne par les aînés est en croissance

Les aînés **internautes ont passé en moyenne 6,2 heures par semaine sur le Web pour des motifs personnels** et 2,9 heures pour le travail ou les études. En 2007, ils passaient 5,6 heures par semaine sur le Web pour des motifs personnels.

Les 65 ans et plus passent plus de temps sur le Web que les 55-64 ans

Fait intéressant à souligner, en 2008, **les 65 ans et plus ont passé chaque semaine plus de temps en ligne pour des motifs personnels (6,6 heures) que les 55-64 ans (5,8 heures) !** Ce phénomène s'expliquerait notamment par le fait que cette tranche d'âge est majoritairement composée de personnes retraitées, laissant ainsi croire qu'elles auraient plus de temps libre pour naviguer.

LES USAGES DU WEB EN CROISSANCE EN 2008

L'aîné québécois de 65 ans et plus est de plus en plus habile avec Internet

Sondés sur quatre différents types d'habiletés avec Internet (utilisation générale d'Internet, recherche d'informations, transactions bancaires en ligne et autres types de transactions), les aînés de 65 ans et plus ont démontré une amélioration de l'ensemble des habiletés énumérées entre 2007 et 2008 ; celles des 55-64 ans se sont maintenues, bien qu'au total, leurs habiletés étaient plus élevées.

Une activité en ligne essentiellement informationnelle

En matière d'activité informationnelle sur Internet, l'abonnement à des listes d'envois ou à des bulletins électroniques a connu une augmentation aussi forte entre 2007 et 2008 chez les 55 ans et plus que dans l'ensemble de la population québécoise. Plus précisément, notons une croissance de 29 % chez les 55-64 ans et de 60 % chez les 65 ans et plus, comparativement à 21 % pour l'ensemble des Québécois.

Les aînés planifient de plus en plus leurs vacances en ligne

La **planification des vacances en ligne** a attiré une proportion plus grande d'aînés de 55 ans et plus en 2008 comparativement à l'année précédente (**22,6 %**, par rapport à 18,3 %). En 2008, 38,8 % des adultes québécois se sont livrés à cette activité, par rapport à 36,2 % en 2007, soit des proportions assez comparables.

EN 2008, LES AÎNÉS ONT MAINTENU CERTAINS USAGES QU'ILS RÉALISAIENT SUR INTERNET EN 2007, COMME C'EST LE CAS POUR LE RESTE DE LA POPULATION ADULTE QUÉBÉCOISE

La recherche de renseignements sur la santé est stable chez les aînés plus jeunes (55-64 ans)

En 2008, **près d'un aîné de 55 ans et plus sur cinq (20,6 %) a fait une recherche d'information sur la santé.** Ce type d'activité est stable depuis ces dernières années parmi les aînés plus jeunes (29,1 % des 55-64 ans). Elle est toutefois en baisse chez les plus âgés (65 ans et plus), passant de 24,1 %, en 2007 à 12,8 % en 2008.

Des aînés dans l'ensemble assez bien équipés en informatique

En 2008, la majorité (**60,1 %) des aînés de 55 ans et plus possédaient au moins un ordinateur**, une proportion qui est stable par rapport à l'an dernier mais qui marque une croissance par rapport à 2006. Cette proportion est toutefois comparable à celle de l'ensemble des domiciles québécois, dont 79,5 % étaient équipés en 2008, par rapport à 83,6 % en 2007.

Les aînés sont fortement sensibilisés à l'importance de protéger leurs ordinateurs à l'aide de dispositifs de sécurité

Les ordinateurs des 55 ans et plus sont aussi bien protégés que ceux de l'ensemble de la population québécoise, que ce soit par des **pare-feu (33,9 %)**, des **anti-virus (47,4 %)** ou encore des **filtres de pourriels (32,2 %)**.

La fréquentation de sites gouvernementaux se maintient

La visite de sites gouvernementaux, tels ceux du gouvernement du Québec, du Canada ou des municipalités, s'est maintenue entre 2007 et 2008, tant chez les aînés de 55 ans et plus que dans l'ensemble de la population du Québec. À titre comparatif,

- **18,6 %** des aînés ont visité les sites du **gouvernement du Québec**, comparativement à 30,8 % de l'ensemble des adultes québécois ;
- **16,4 %** des aînés ont visité les sites du **gouvernement du Canada**, comparativement à 26,3 % de l'ensemble des adultes québécois ;
- et enfin, seulement **7,5 %** des aînés et 13,9 % de l'ensemble des adultes québécois ont visité les sites de municipalités.

Le courriel est le mode de communication privilégié des aînés sur le Web

En 2008, le courriel était le **moyen de communication en ligne le plus prisé** des 55 ans et plus, affichant un taux d'utilisation de **40,7 %**. La proportion atteint 51,4 % chez les 55-64 ans et 30,8 % chez les 65 ans et plus. À titre d'information, l'utilisation du courriel par l'ensemble des adultes québécois a atteint 63,3 % en 2008.

Le « chat » davantage prisé par 55-64 ans : le quart des aînés les plus jeunes clavardent sur le Web

Moins avides de **communication en direct** (clavardage), les 55 ans et plus ont néanmoins « chatté » dans une proportion semblable en 2008 (**17,6 %**) et en 2007 (15 %) : La proportion s'élève à 24,6 % chez les 55-64 ans et à 11,1 % chez les 65 ans et plus.

Divertissement en ligne : regarder et télécharger des photos est leur principale activité.

Chez les aînés québécois de 55 ans et plus, les deux principales activités de divertissement en ligne consistent à regarder des **photos (12,0 %**, par rapport à 23,8 % pour la population totale) et à **écouter des vidéos** offertes sur des sites de téléchargement (**11,3 %**, comparativement à 32,9 % pour la population totale).

Les aînés jouent en ligne

Les aînés de 55 ans et plus jouent en ligne dans une proportion qui équivaut presque à la moyenne de la population québécoise : **8,4 % des aînés participent à des jeux sur Internet**, comparativement à 14,6 % de l'ensemble des adultes.

Les aînés manifestent un certain intérêt pour les opérations bancaires en ligne

Près d'un aîné de 55 ans et plus **sur cinq (19,2 %)** a effectué une **opération bancaire en ligne** au cours d'un mois type en 2008 (comparativement à 43,0 % de l'ensemble des Québécois). L'écart d'utilisation entre les aînés les plus jeunes et les plus vieux est toutefois significatif : 27,4 % des 55-64 ans et 11,7 % des 65 ans et plus réalisent régulièrement des transactions bancaires courantes en ligne.

Le commerce électronique n'est pas encore ancré dans les habitudes d'achat des aînés

En 2008, une faible proportion d'aînés de 55 ans et plus a effectué **un achat en ligne (6,0 %**, par rapport à 22,1 % des adultes québécois) et ce, malgré l'engouement pour le commerce électronique au Québec.

Le **magasinage en ligne**, pour sa part, a attiré **14,4 % d'aînés** de 55 ans et plus en 2008, comparativement à 32,3 % de l'ensemble des adultes québécois.

Un niveau de confiance stable face à l'utilisation de la carte de crédit sur Internet

Bien qu'ils se méfient toujours de l'efficacité de la **sécurité des paiements en ligne par carte de crédit**, les aînés québécois ont démontré une **plus grande confiance** à cet égard en 2008 : le tiers des aînés de 55 ans et plus (66,0 %) considère encore que les achats par carte de crédit sur Internet sont « peu » ou « pas du tout » sécuritaires, alors qu'ils étaient 68,2 % à le penser en 2007.

Bloguer représente l'activité collaborative la plus répandue chez les aînés

En 2008, **un aîné** de 55 ans et plus **sur dix (11,1 %) a consulté un blogue**, par rapport à un cinquième (19,3 %) des adultes québécois.

Une même proportion **(10,0 %) a consulté un wiki**, comparativement au quart (25,7 %) des adultes québécois.

La télévision est leur principale source d'information et de nouvelles

La **télévision demeure la principale source d'information et de nouvelles** pour la plupart des Québécois. Chez les aînés, cette proportion est beaucoup plus importante et s'établit à **73,5 %** pour les 55 ans et plus, par rapport 63,2 % pour l'ensemble des adultes québécois. À **peine 4,6 % des aînés consultent Internet** pour se garder au courant de l'actualité.

Les sites de réseautage : pas encore dans leurs habitudes

En 2008, **5,1 % des 55 ans et plus ont visité des sites de réseautage** au cours d'un trimestre type, par rapport à 22,9 % de l'ensemble des adultes du Québec.

Les aînés sont bien équipés en appareils mobiles

Près de la moitié **(42,8 %) des aînés** de 55 ans et plus **possèdent un cellulaire** (comparativement à 55,9 % de l'ensemble des adultes du Québec).

Pour ce qui est d'Internet mobile, **11,6 %** des 55 ans et plus **ont accédé au Web au moyen d'un appareil mobile** en 2008, par rapport à 29,1 % de l'ensemble des adultes du Québec.

Introduction

L'âge est une notion toute relative. Quand un homme politique devient président de la République à 52 ans, on le trouve jeune. Pourtant, ce n'est pas l'adjectif qu'on emploie pour décrire un salarié du même âge ! La qualification d'aîné dépend largement de la personne qui émet le jugement. Pour les médecins, le seuil est à 70 ans, quand des pathologies particulières touchent leurs patients. Pour l'État, la barrière est à 60 ans, au moment de la retraite et du déclenchement de politiques publiques spécifiques. Mais pour les artisans du marketing, on est considéré comme un aîné à 55 ans.

— Hervé Sauzay, directeur du département
Génération et Modes de Vie chez Bayard

Face à l'évidence d'un vieillissement rapide de la population⁷, l'intégration dans la société active et numérique des aînés devient primordiale. C'est pourquoi nous proposons de brosser le portrait de l'utilisation que les aînés québécois font d'Internet. À la lumière des résultats de l'enquête *NETendances 2008*, nous avons retenu les réponses des personnes de 55 ans et plus afin de dégager les tendances relativement à ce groupe d'utilisateurs. À certains moments, lorsque le nombre de répondants est suffisamment grand (plus de 30 répondants), nous présentons les résultats des deux tranches d'âges qui constituent les aînés québécois, soit les 55 à 64 ans et les 65 ans et plus.

De plus en plus présents sur le Web, les aînés québécois représentent le groupe de la population du Québec auprès duquel nous avons observé les taux de croissance les plus importants en matière d'utilisation d'Internet, et ce, depuis 2006. Selon l'étude *NETendances 2008*, ce taux d'utilisation s'élève à 60,3 % chez les 55-64 ans et à 35,0 % chez les 65 ans et plus, alors qu'il se situe à 71,7 % dans l'ensemble des adultes québécois. Bien que le nombre d'internautes aînés demeure encore limité, la tendance nous porte à croire que ce groupe continuera de croître, car il s'agit d'une génération éduquée, plutôt masculine et encore active qui bénéficie d'un pouvoir d'achat élevé et offre un profil similaire à celui de l'internaute adulte.

Dans le cadre de *NETendances 2008*, plus de 4 500 aînés québécois ont été interrogés sur une panoplie de thématiques liées aux usages d'Internet : niveau d'informatisation ; transactions en ligne ; Internet comme outil de divertissement, de communication et d'information ; sécurité informatique sur Internet ; Internet mobile et utilisation des applications collaboratives du Web 2.0. Les prochaines sections de ce rapport reprennent donc ces thématiques en analysant spécifiquement les résultats obtenus auprès des aînés québécois.

⁷ Au Québec, nous assistons à une transformation démographique de taille. Entre 1986 et 2007, le nombre de Québécois de 65 ans et plus est passé de 658 000 à 1 106 millions, une augmentation considérable de 68 %. C'est au Québec que la proportion d'aînés doublera dans le plus court laps de temps, soit en moins de 30 ans, derrière le Japon. À ce chapitre, l'impact des « baby-boomers » sera déterminant. Alors que ces derniers arrivent progressivement à la retraite, nous évaluons que les aînés constitueront le quart de la population de la province en 2026 et près du tiers en 2051.
Source : Institut de la statistique du Québec

1. L'informatisation des aînés québécois

1.1 L'utilisation d'Internet par les aînés québécois en 2008 : plus d'un million d'internautes réguliers chez les aînés

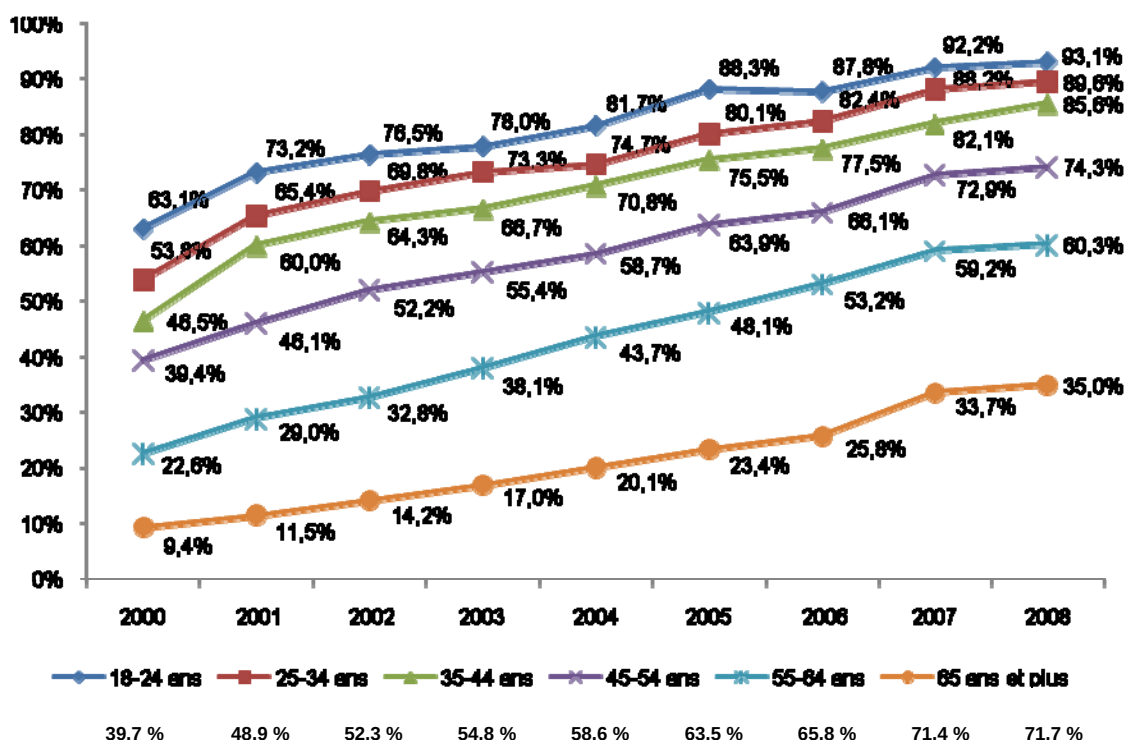
L'enquête *NETendances*, unique en son genre au Québec, mesure mensuellement les multiples utilisations d'Internet réalisées par les adultes québécois. Depuis 2000, nous notons une augmentation constante de l'utilisation du Net sur une base régulière et hebdomadaire. En 2008, plus de sept adultes québécois sur dix (71,7 %) ont navigué sur le Web de façon régulière chaque semaine. En effectuant une rétrospective sur les données des années précédentes, nous constatons que le pourcentage d'utilisation d'Internet au Québec est passé de 39,7 % en 2000 à 71,7 % en 2008, soit une augmentation de 32 points de pourcentage ou de 80,6 % en neuf ans.

Chez les aînés québécois, le taux d'utilisation d'Internet en 2008 atteignait 47,2 %. Dans le détail, la proportion d'utilisateurs réguliers d'Internet atteignait 60,3 % chez les 55-64 ans et 35,0 % chez les 65 ans et plus. L'utilisation du Web chez les aînés témoigne donc d'une certaine constance, car en 2007, elle se chiffrait à 59,2 % chez les 55-64 ans et à 33,7 % chez les 65 ans et plus (45,9 % pour les 55 ans et plus). Ainsi en 2008, le Québec comptait 1 million d'internautes réguliers chez les aînés de 55 ans et plus. Il est aussi intéressant de préciser qu'en 2008, un aîné sur cinq (22,2 %) utilisait occasionnellement Internet et y naviguait moins d'une fois par semaine, ce qui représente plus de 472 000 internautes occasionnels chez les aînés. À l'inverse, cette même année, près du tiers (30,5 %) des aînés de 55 ans et plus ont déclaré ne jamais utiliser Internet.

Figure 1.1a – Évolution de l'utilisation d'Internet au Québec selon les groupes d'âge

Vous, personnellement, depuis les sept derniers jours, avez-vous utilisé Internet au moins une fois ?

Base : adultes québécois (n = 12 159).

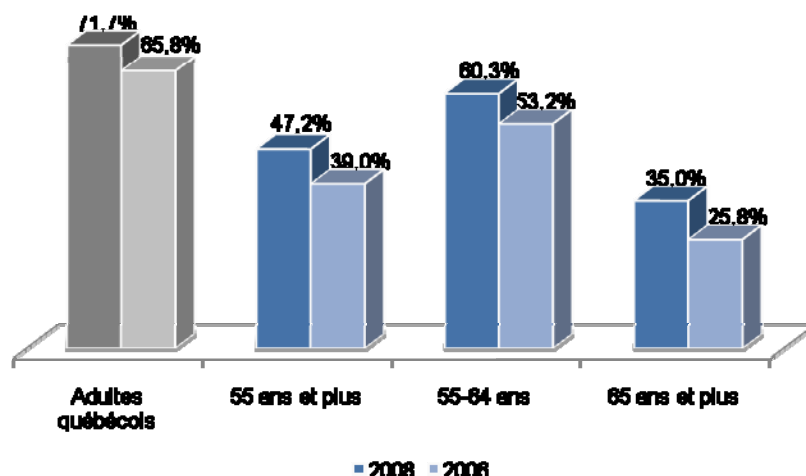


Nous remarquons également une croissance marquée de l'utilisation d'Internet par les 55 ans et plus entre 2006 et 2008. En effet, l'utilisation régulière du Web chez les « vieux boomers »⁸ (55-64 ans) a connu une augmentation de 7,1 points de pourcentage, soit de 13,3 % en deux ans. Au cours de cette même période, la génération silencieuse⁹ (65 ans et plus) a pour sa part enregistré une augmentation considérable de plus de 9,2 points de pourcentage, soit de 35,7 %. Ce phénomène s'expliquerait par les nombreuses initiatives mises en œuvre dans le but de brancher davantage les aînés, telles le « Réseau Internet des aînés du Québec », « Les Grands-parents virtuels » ou encore les portails de télésanté. La figure 1.1b illustre la croissance du taux d'utilisation d'Internet par les aînés québécois entre 2006 et 2008.

Figure 1.1b – Comparaison de l'utilisation d'Internet selon les groupes d'âge entre 2006 et 2008

Vous, personnellement, depuis les sept derniers jours, avez-vous utilisé Internet au moins une fois ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 4 556).



Le profil de l'internaute aîné régulier est similaire à celui de l'internaute adulte régulier. Les internautes de 55 ans et plus sont :

- des hommes (53,7 %) plutôt que des femmes (41,7 %) ;
- des résidents de grands centres urbains (Montréal et Québec, 52,2 % et 52,3 % respectivement) ;
- encore actifs sur le plan professionnel (65,9 %) ;
- issus de ménages dont le revenu familial annuel dépasse 60 000 \$ (74,5 %) ; et
- titulaires d'un diplôme universitaire (71,6 %) ou collégial (55,7 %).

Bref, le profil des plus jeunes aînés, c'est-à-dire les 55-64 ans, est semblable à celui que nous avons décrit précédemment, tandis que le profil des 65 ans et plus nous révèle que les internautes de la génération silencieuse sont majoritairement des hommes (43,1 %, par rapport à 29,0 % de femmes), des résidents de la RMR de Montréal (40,7 %), proviennent de ménages dont le revenu familial est supérieur à 40 000 \$, sont toujours actifs professionnellement (69,8 %) et détiennent une formation universitaire (60,3 %).

Il est aussi intéressant de souligner qu'aux États-Unis, les personnes âgées de 70 à 75 ans représentent le groupe qui a connu la plus forte croissance depuis 2005 sur le plan de l'utilisation d'Internet, passant de 26 % en 2005 à 45 % en 2008¹⁰. De plus, nous constatons qu'au Royaume-Uni, les proportions d'internautes parmi les aînés sont comparables à celles observées au Québec : 63,0 % chez les 55-64 ans et 26,3 % chez les 65 ans et plus¹¹.

⁸ Nom donné à la génération des 55-63 ans dans un article de la *Pew Internet & American Life Project*. Source : Jones, Sydney et Susannah Fox (2009). "Generations Online in 2009", *Pew Internet & American Life Project*, 28 janvier, p. 1. http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Generations_2009.pdf

⁹ Nom donné à la génération des 64-72 ans dans un article de la *Pew Internet & American Life Project*. Source : *ibid.* http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Generations_2009.pdf

¹⁰ Jones, Sydney et Susannah Fox (2009). "Generations Online in 2009", *Pew Internet & American Life Project*, 28 janvier, p. 2. http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Generations_2009.pdf

¹¹ eMarketer.com (2008). "Is the Internet Bypassing UK Seniors?", 6 novembre, <http://www.emarketer.com/Article.aspx?id=1006714>.

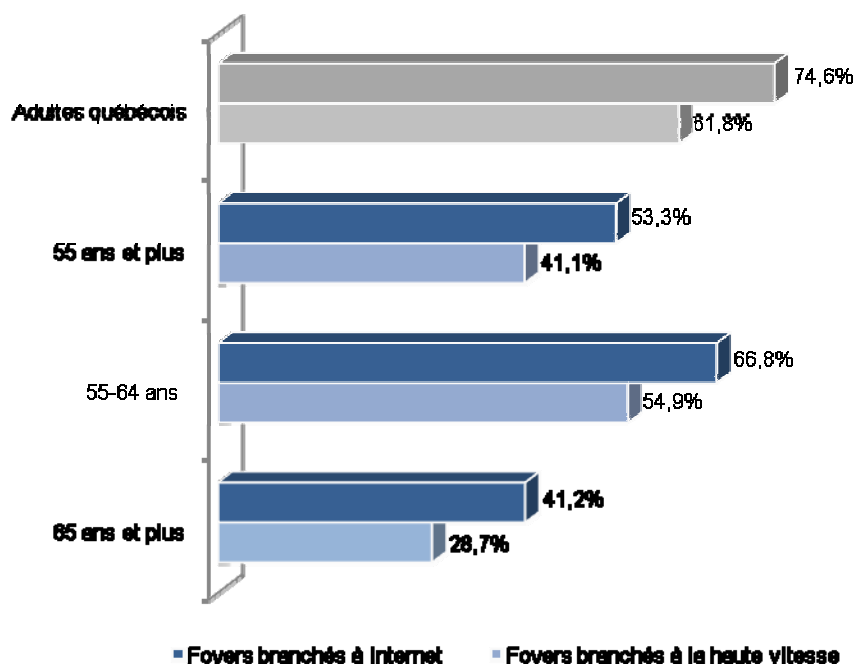
1.2 Le taux de branchement à Internet et la connexion à la haute vitesse

Les multiples types de connexions ont rendu l'accès à Internet beaucoup plus facile au cours des dernières années. Aujourd'hui, les technologies mobiles permettent d'accéder au Web en divers endroits sans contraintes de fil : que vous soyez dans un café, dans un centre commercial ou encore dans un parc, l'accès à Internet se démocratise de plus en plus. L'expansion rapide du branchement à la haute vitesse ces dernières années expliquerait également cette croissance du nombre de foyers branchés au Québec.

En effet, près des trois quarts des foyers québécois (74,6 %) étaient branchés à Internet en 2008, dont 61,8 % à la haute vitesse. En 2007, nous avons enregistré des proportions similaires en matière de branchement à Internet et de connexion haute vitesse (71,7 % et 59,3 % respectivement).

En 2008, les aînés québécois ont suivi la même tendance : la majorité des domiciles des Québécois de 55 ans et plus (53,3 %) étaient branchés à Internet, tandis qu'un sur quatre l'était à la haute vitesse (41,1 %).

Figure 1.2 – Comparaison entre les branchements à Internet et les connexions haute vitesse
Êtes-vous branché à Internet à votre domicile ? Si oui, de quel type de connexion disposez-vous ?
Base : domiciles des aînés québécois de 55 ans et plus (n = 387).



Des différences significatives sur le plan statistique ont toutefois été relevées entre les divers groupes d'âge : les domiciles des personnes de 55 à 64 ans sont plus souvent branchées à Internet et à une connexion à haut débit (66,8 % et 54,9 % respectivement) que ceux des 65 ans et plus (41,2 % et 28,7 % respectivement).

De plus, nous apprenons qu'au Québec, parmi les aînés, plus de sept ménages branchés sur dix (72,3 %) le sont à la haute vitesse, soit 80,4 % chez les 55 à 64 ans et 61,6 % chez les 65 ans et plus.

1.3 Le nombre d'heures passées en ligne

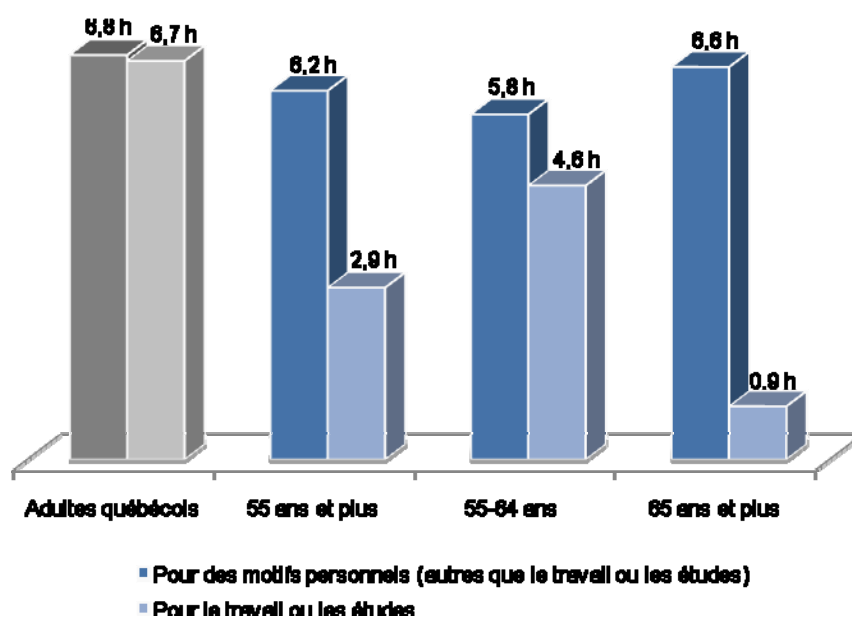
Compte tenu du nombre croissant d'aînés qui utilisent Internet au Québec, le temps passé en ligne chaque semaine augmente également d'une année à l'autre. Alors qu'en 2007, les internautes de 55 ans et plus passaient en moyenne 5,6 heures par semaine sur Internet pour des motifs personnels, en 2008, le temps de navigation moyen atteignait 6,2 heures par semaine. Cette donnée se rapproche de la moyenne des adultes québécois, puisque ces derniers ont passé 6,8 heures en ligne pour des raisons personnelles. Bien que le résultat ne soit pas significatif sur le plan statistique, les 65 ans et plus ont passé plus de temps en ligne pour des motifs personnels que les 55-64 ans : 6,6 heures, par rapport à 5,8 heures en moyenne par semaine en 2008 (4,7 heures, comparativement à 5,9 heures en 2007).

Dans des proportions beaucoup plus petites, les aînés québécois ont également parcouru le Web pour des raisons professionnelles, que ce soit pour le travail ou les études. Les résultats de *NETendances 2008* indiquent que les personnes de 55 à 64 ans ont utilisé Internet pour des motifs professionnels dans une proportion beaucoup plus importante que les 65 ans et plus (4,6 heures par semaine, par rapport à 0,9 heure). Pour l'ensemble des 55 ans et plus, la moyenne hebdomadaire d'utilisation d'Internet pour le travail ou les études se situe à 2,9 heures, alors que pour la population adulte du Québec, elle atteint 6,7 heures par semaine.

Figure 1.3

En moyenne, combien d'heures par semaine utilisez-vous Internet ?

Base : aînés internautes québécois de 55 ans et plus (n = 490).



1.4 Les habiletés des aînés sur Internet

Les jeunes générations évoluent constamment avec les différentes technologies de l'information et de communication. Il leur est donc tout à fait naturel d'utiliser Internet à partir d'un ordinateur ou même d'un cellulaire. Or, pour les personnes du troisième âge, il en va tout autrement : une adaptation, voire une éducation à ces nouvelles technologies est nécessaire. Dans le cadre de l'enquête *NETendances 2008*, nous avons interrogé des Québécois sur différents niveaux d'habiletés sur Internet. Les questions portaient sur leur utilisation générale, la recherche d'informations et les transactions en ligne (bancaires et autres).

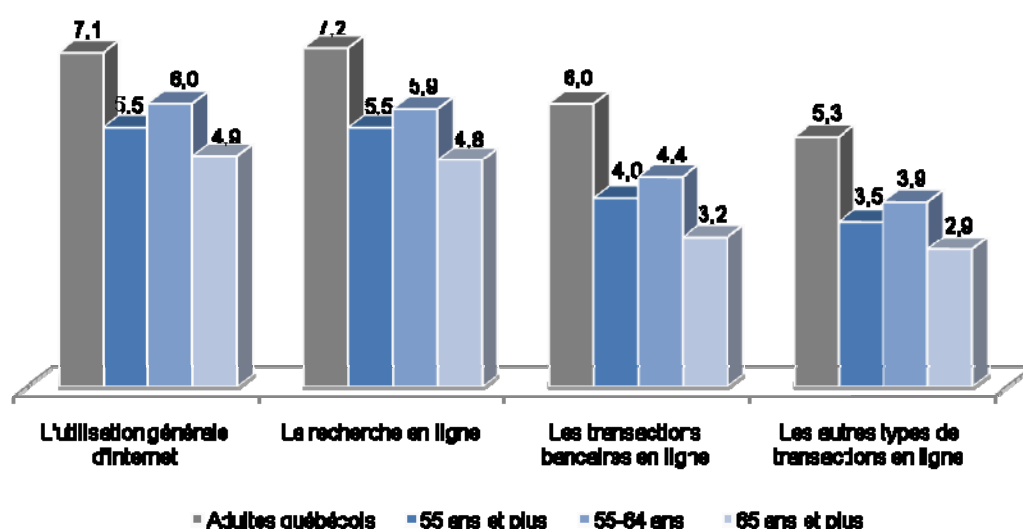
En 2008, les aînés de 55 ans et plus se sont accordé une note de 5,5 sur 10 en ce qui concerne leur niveau d'habileté sur Internet. Ce score était de 4,7 sur 10 en 2007. Ils se sont également donné 5,5 sur 10 en ce qui concerne leur habileté à faire des recherches sur le Web (4,8 sur 10 en 2007). En ce qui concerne leurs habiletés face aux transactions bancaires en ligne, les 55 ans et plus semblent moins habiles que les autres adultes québécois, car ils se sont attribué une note de 4 sur 10. Enfin, les aînés de 55 ans et plus semblent moins habiles que l'ensemble des adultes québécois sur le plan des habiletés transactionnelles en ligne telles les achats, les réservations ou les inscriptions, car ils se sont attribué une note de 3,5 sur 10. Cependant, nous constatons une augmentation importante comparativement à 2007, alors que les 55 ans et plus s'étaient donné 2,6 sur 10 pour noter leur habileté à effectuer cette même activité transactionnelle.

À titre comparatif, les adultes québécois se sont attribué une note de 7,1 sur 10 en matière d'habileté sur le Web (6,8 sur 10 en 2007), traduisant ainsi un niveau d'aisance relativement élevé. En termes d'habiletés pour la recherche d'informations en ligne, les adultes québécois se sont accordé 7,2 sur 10 en 2008 (6,8 sur 10 en 2007), ce qui illustre encore une fois un niveau d'aisance élevé. En matière d'habiletés à effectuer des transactions bancaires en ligne, les adultes québécois se sont octroyé une note de 6 sur 10. Enfin, l'ensemble des Québécois semblent moins à l'aise dans leurs autres habiletés transactionnelles, telles les achats, les réservations ou les inscriptions : en 2008, ils se sont donné une note de 5,3 sur 10 pour noter leurs habiletés face aux autres types de transactions en ligne (5,1 sur 10 en 2007).

Figure 1.4

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout habile » et 10 « très habile », quel est votre niveau d'habileté avec les pratiques suivantes ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 408).



L'utilisation générale du Web

Notons que l'écart entre les habiletés pour ce qui est de l'utilisation d'Internet est plus grand : les 55-64 ans semblent plus habiles que les 65 ans et plus et se sont accordé respectivement 6,0 et 4,9 sur 10, alors qu'en 2007, ces notes étaient de 5,7 et 3,8 sur 10.

Parmi le groupe des aînés observés, les personnes de 55 à 64 ans sont plus à l'aise que les 65 ans et plus en ce qui a trait à l'utilisation générale d'Internet. Le fait d'être encore actif sur le plan professionnel, d'avoir une scolarité de niveau universitaire et un revenu annuel supérieur à 60 000 dollars contribue au degré d'aisance des aînés sur le Net. Ainsi, plus un aîné est actif, scolarisé et à l'aise financièrement, plus il a de facilité à utiliser Internet.

La recherche d'informations en ligne

Sur le plan de la facilité d'utilisation, nous notons également un écart entre les groupes d'âge en ce qui a trait à la recherche d'informations en ligne. Les 55-64 ans semblent en effet plus à l'aise que les 65 ans et plus pour effectuer de telles recherches. En 2008, ces aînés se donnaient respectivement 5,9 et 4,8 sur 10, alors qu'en 2007, ils s'accordaient une note de 5,7 et de 3,9 sur 10.

Encore une fois, plus l'aîné est scolarisé, bien nanti et actif sur le plan professionnel, plus son degré d'aisance pour faire des recherches en ligne est élevé. Toutefois, soulignons ici que les travailleurs du secteur tertiaire (bureau, vente ou services) se distinguent des autres à ce chapitre.

Les transactions bancaires en ligne

En termes d'habiletés à effectuer des transactions bancaires en ligne, l'écart semble se réduire entre les groupes d'âge : les 55-64 ans semblent légèrement plus à l'aise que les 65 ans et plus (ces scores étaient respectivement de 4,4 et 3,2 sur 10) pour effectuer ce type de transactions.

Les autres types de transactions en ligne

Enfin, l'écart entre les habiletés à effectuer les autres types de transactions en ligne persiste entre les groupes d'âge, bien qu'il se rétrécisse considérablement : 3,9 sur 10 pour les 55-64 ans et 2,9 sur 10 pour les 65 ans et plus (ces scores étaient respectivement de 3,8 et 1,5 sur 10 en 2007). Notons aussi que le niveau d'habileté transactionnelle s'est largement amélioré en un an chez les 65 ans et plus (+1,4 point de pourcentage).

1.5L'équipement informatique des aînés québécois

Au 21^e siècle, l'ordinateur est devenu omniprésent dans les foyers partout dans le monde industrialisé. Au Canada, en 2007, plus de huit foyers sur 10 (83 %) avaient au moins un ordinateur, et presque tous les internautes canadiens en possédaient un (97 %)¹².

Au Québec, en 2008, nous observons la même tendance, c'est-à-dire que huit foyers québécois sur 10 (79,5 %) possédaient au moins un ordinateur à domicile (83,6 % en 2007). Malgré ce que nous pourrions penser, les aînés québécois sont relativement bien équipés. En effet, l'an dernier, six ménages d'aînés sur 10 possédaient un ordinateur (60,1 %, comparativement à 62,3 % en 2007 pour les 55 ans et plus).

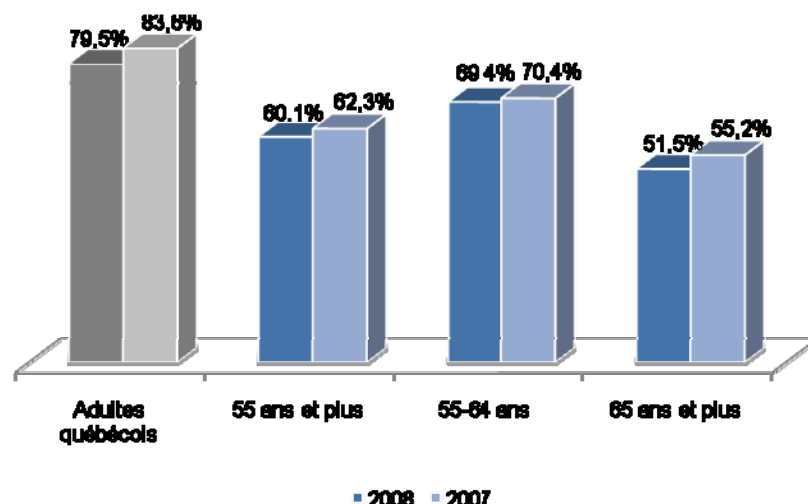
Les personnes de 55 à 64 ans sont les mieux équipées (69,4 %, par rapport à 70,4 % en 2007), et la moitié des 65 ans et plus en possèdent au moins un (51,5 %, comparativement à 55,2 % en 2007). Les résultats de *NETendances 2007* et *2008* indiquent donc une certaine stabilité en matière de possession d'équipement informatique dans les domiciles des aînés québécois.

Sur la base des internautes aînés, 70,6 % des Québécois de 55 ans et plus possédaient au moins un ordinateur. Cette proportion atteint 81,2 % chez les internautes de 55 à 64 ans et 60,8 % chez ceux de 65 ans et plus.

Figure 1.5

Possédez-vous au moins un ordinateur à domicile? *

Base : foyers des aînés québécois de 55 ans et plus (n = 370).



*Notons qu'avant 2008, la question était : « Possédez-vous un ordinateur à domicile ? »

¹² Zamaria, Charles et Fred Fletcher (2007). "Canada Online! The Internet, Media and Emerging Technologies: Uses, Attitudes, Trends and International Comparisons", *Recherche Internet Canada*, p. 8.
http://ciponline.ca/en/docs/2008/CIP07_CANADA_ONLINE-REPORT-FINAL%20.pdf

Les internautes âgés sont somme toute bien équipés et pas seulement en ordinateurs !

Source : Impact Recherche (2008). « Les séniors numériques ».

« Huit séniors branchés sur dix utilisent un appareil photo numérique, sept sur 10 un cellulaire et plus de trois sur 10 utilisent personnellement un lecteur MP3, une Webcam et un ordinateur portable. Même si nous remarquons certains écarts de proportion entre les séniors et les autres générations quant à l'utilisation de quelques technologies, nous constatons que les 50 ans et plus ne sont pas si loin derrière !

Et pour quelles raisons les aînés adoptent-ils l'utilisation d'un ordinateur ou encore d'Internet ? Une étude d'Impact Recherche sur le sujet nous apprend que « près de 70 % des séniors numériques ont commencé à utiliser un ordinateur par intérêt personnel, 52 % pour leur travail et 11 % en raison de leurs enfants. »

1.6 Les dispositifs de sécurité informatique des aînés québécois

Depuis les dernières années, la population canadienne est de plus en plus sensibilisée à la sécurité informatique. De nombreuses campagnes sont élaborées afin de renseigner les internautes sur diverses thématiques, telles que l'hameçonnage, l'élimination des pourriels, les attaques de virus et d'espioniciels, etc.

À cet effet, les ordinateurs des Québécois sont de mieux en mieux protégés contre les invasions ou le piratage en ligne. En 2008, au Québec, 70,7 % des propriétaires d'ordinateur ont muni leur appareil d'un pare-feu, 89,0 % y ont installé un anti-virus, et 41,4 % se sont munis d'un logiciel anti-espion (ou anti-espioniciel). Afin de rendre leur navigation sur Internet plus conviviale, les Québécois sont nombreux à avoir muni leur ordinateur personnel de dispositifs de protection : 58,0 % ont installé un filtre de pourriels, alors que 55,2 % se sont munis de dispositifs anti-pop-ups et 53,7 % d'un système de blocage de publicité. Enfin, malgré tous les avertissements et les campagnes de sensibilisation, 4,6 % des adultes ont encore un ordinateur qui n'est pas protégé par un dispositif de sécurité quelconque.

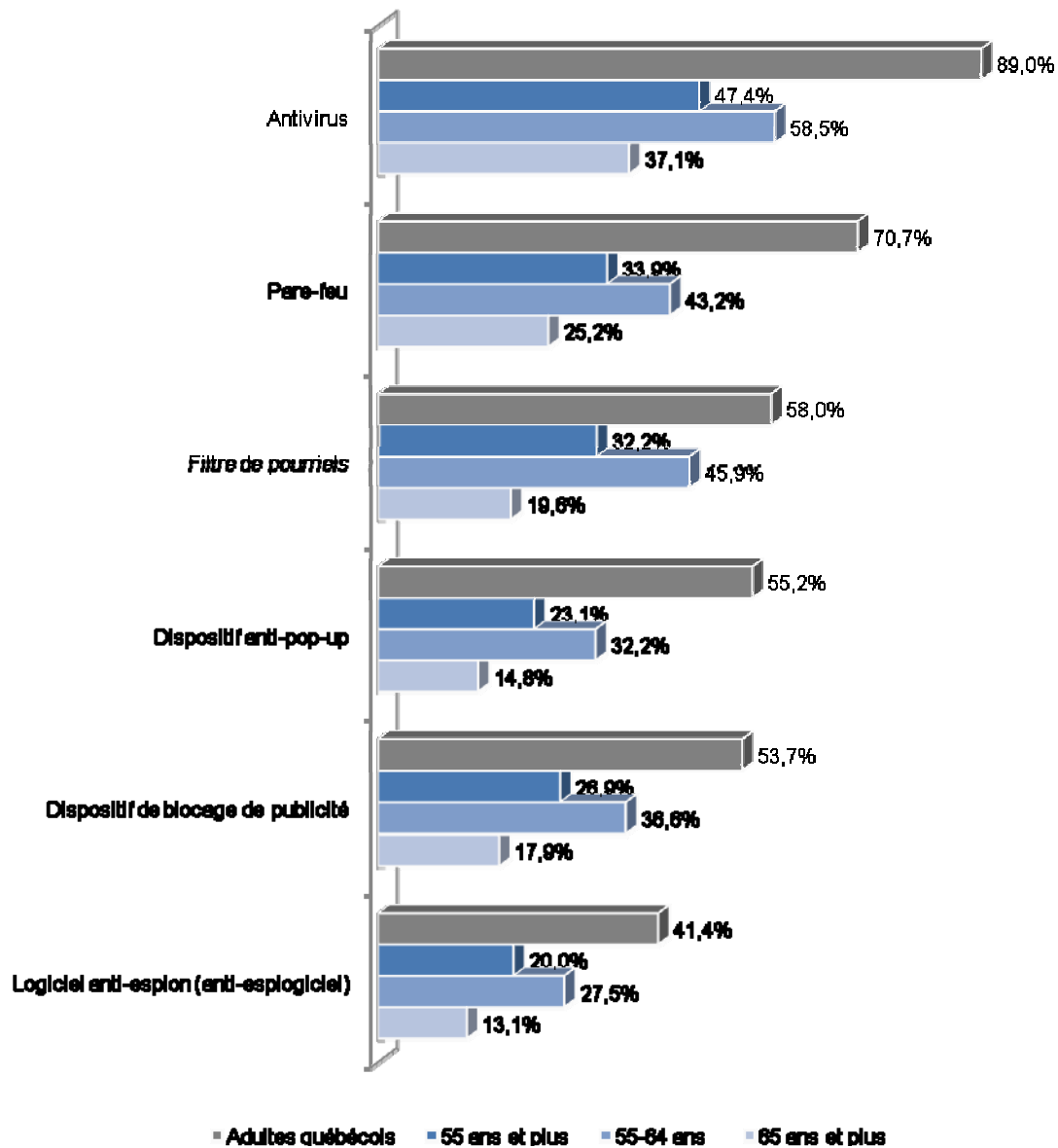
Les dispositifs de sécurité figurent parmi les préoccupations des aînés québécois. En fait, en 2008, nous apprenions que près de la moitié Québécois de 55 ans et plus ont protégé leur ordinateur personnel à l'aide d'un anti-virus (47,4 %) et le tiers avec un pare-feu (33,9 %).

Parmi les autres dispositifs de sécurité installés sur les ordinateurs des aînés québécois, on trouve des filtres de pourriels (32,2 %), des dispositifs de blocage de publicité (26,9 %) ou anti-pop-ups (23,1 %) et des logiciels anti-espions (20,0 %).

Figure 1.6

Votre ordinateur personnel principal est-il équipé des dispositifs de sécurité suivants ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus propriétaires d'un ordinateur (n = 372).



Dans l'ensemble, les 55-64 ans sont plus enclins que les personnes de 65 ans et plus à protéger leur ordinateur personnel à l'aide d'un dispositif de sécurité. Il en va de même pour les hommes, les ménages dont le revenu familial annuel est supérieur à 60 000 dollars, les professionnels et les diplômés universitaires.

2. Les aînés québécois et l'usage des TI

Internet pour s'informer

Une niche particulière de produits et services a été créée pour les aînés afin de faciliter la navigation sur le Web, mais aussi la recherche d'informations. Ainsi, les portails collaboratifs tels [Info-aînés](#), mis en place par le gouvernement ontarien, ont permis de centraliser en un même endroit une multitude de services : santé et mieux-être, finances et pensions, voyages et loisirs, retraite, emploi et bénévolat, etc. L'étendue de l'information que nous trouvons sur le Web peut facilement en arriver à confondre les plus assidus, d'où l'importance d'aider les aînés à apprivoiser cette nouvelle réalité technologique et virtuelle, à se l'approprier et à s'y habituer.

Dans le cadre de *NETendances 2008*, nous nous sommes attardés aux différentes façons de s'informer sur le Web sur des thématiques qui touchent les outils informationnels liés à la santé et au domaine médical, le cybertourisme, les sites gouvernementaux, la planification de vacances, les bulletins électroniques et les listes d'envoi par courriel. Ainsi, les sections suivantes présenteront le détail des résultats obtenus auprès des aînés québécois.

La praticité de l'ordinateur et d'Internet pour les aînés

Source : Impact Recherche (2008). « Les seniors numériques ».

Plus d'une personne sur deux utilise notamment son ordinateur et Internet pour le côté pratique. À cet effet, les 50 ans et plus s'en servent pour :

- Apprendre l'anglais ;
- Payer des comptes, faire leur rapport d'impôt ;
- Effectuer un changement d'adresse ;
- Consulter les conditions météorologiques ;
- S'informer au sujet d'une maladie ou d'une opération ;
- Faire des itinéraires (Google Map, Map Quest, cartes et itinérairesMSN, Map Source) ;
- Visiter virtuellement un lieu touristique, s'informer sur les vols d'avions ;
- Réserver et renouveler des livres, des CD ou DVD à la bibliothèque municipale.

De plus, ces derniers vont y chercher de l'information sur une foule de sujets tels :

- Cuisine et recettes (68 %)
- Concours (68 %)
- Voyages/vacances (67 %)
- Santé/médecine (58 %)
- Information bancaire (57 %)
- Actualités/nouvelles (55 %)
- Arts et spectacles (45 %)
- Jeux (44 %)
- Produits/marques (35 %)
- Économie et finance (29 %)
- Jardinage (28 %)
- Restaurants et bars (26 %)
- Horoscope (22 %)
- Activités sportives (22 %)
- Mode et beauté (19 %)

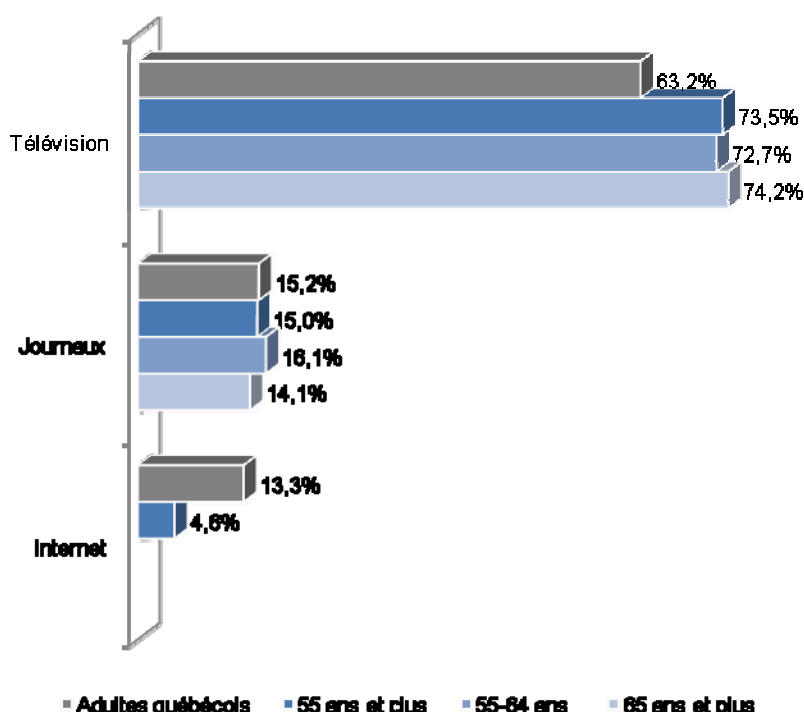
2.1 Les principales sources de nouvelles ou d'information des Québécois

L'extrait d'une étude de la firme eMarketer portant sur l'utilisation d'Internet par les aînés américains montrait que ces derniers sont plus enclins à s'appropriier les technologies de l'information (TI), et par conséquent Internet, s'ils sont encouragés à en faire l'essai par leurs enfants ou leurs petits-enfants. L'étude note également que si ces aînés demeurent réfractaires à l'utilisation du Web, c'est qu'ils ont toujours la télévision, la radio, des livres et d'autres médias imprimés pour les divertir ou pour leur servir de source de nouvelles et d'information¹³.

Figure 2.1

Actuellement, quelle est votre principale source de nouvelles ou d'information ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 408).



Cette constatation confirme les résultats de *NETendances 2008*. Pour près des trois quarts des personnes de 55 ans et plus (73,5 %), la télévision représente la principale source de nouvelles ou d'information, alors que cette proportion est de 63,2 % pour l'ensemble des adultes québécois. Il n'existe aucune différence significative entre les groupes d'âge, puisque les pourcentages demeurent similaires entre les 55-64 ans et les 65 ans et plus (72,7 % et 74,2 % respectivement).

Les journaux arrivent au second rang, constituant la principale source d'information et de nouvelles pour 15,0 % des aînés québécois (16,1 % pour les 55-64 ans et 14,1 % pour les 65 ans et plus), ce qui est comparable à ce qui se passe pour l'ensemble de la population adulte du Québec (15,2 %).

¹³ Citation originale : "If seniors do not have children or grandchildren around them to prompt their interest in the online world or show them how straightforward it can be to get online, many are content to leave the Web alone," says Ms. von Abrams. "After all, they still have television, radio, books and other print media to fill their leisure time and serve as information sources." Source : eMarketer.com (2008). "Is the Internet Bypassing UK Seniors?", 6 novembre. <http://www.emarketer.com/Article.aspx?id=1006714>

Comme principale source pour se tenir au courant de l'actualité, Internet arrive au troisième rang chez les adultes québécois avec 13,3 %, alors que la radio l'est pour 7,5 % des adultes. Bien que la figure 2.1 présente les résultats d'Internet en tant que source d'information pour les 55 ans et plus (4,6 %), il faut interpréter ce résultat avec précaution : le nombre de répondants pour cette catégorie est inférieur à 30, ce qui signifie qu'il n'est statistiquement pas représentatif de l'ensemble des aînés québécois. Il a été présenté à titre indicatif et informatif plutôt que comparatif.

Les aînés québécois amateurs de télévision sont généralement des résidents du Centre (89,7 %) et de l'Est (86,9 %) de la province, des gens qui forment des ménages à faible revenu (moins de 20 000 \$ annuellement, 85,7 %), des retraités (76,4 %) et des personnes qui ont une éducation de niveau primaire et secondaire (82,4 %).

Parmi les aînés, les lecteurs de journaux sont des hommes plutôt que des femmes (19,9 %, par rapport à 11,0 %), des résidents de l'agglomération de Québec (23,3 %) et des personnes détenant un diplôme universitaire (32,2 %).

2.2 L'abonnement à des listes d'envois et à des bulletins électroniques

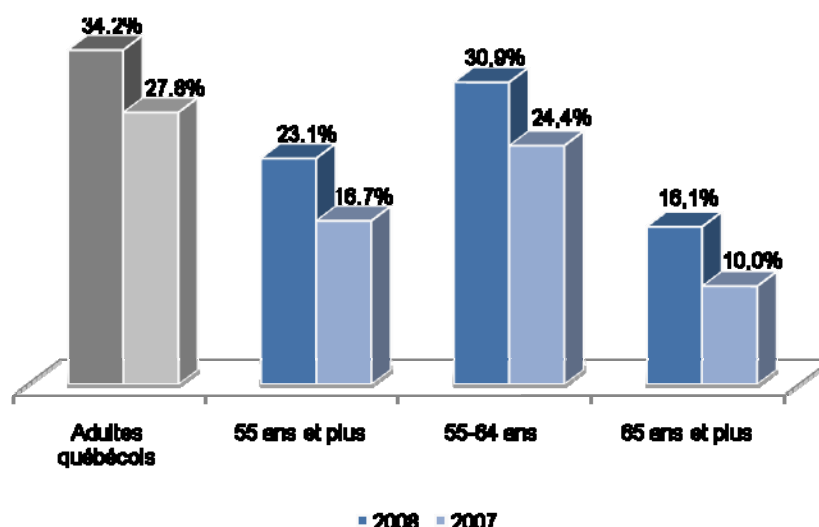
En 2008, un nombre relativement important de Québécois s'est abonné à des listes d'envois et à des bulletins d'information. En fait, plus du tiers des adultes québécois (34,2 %) affirmaient être abonné à ce genre de contenu informationnel, alors qu'ils étaient 27,8 % en 2007.

Chez les aînés québécois de 55 ans et plus, nous avons observé une augmentation significative à ce chapitre : entre 2007 et 2008, le nombre d'abonnés est passé de 16,7 % à 23,1 %, soit une hausse de 38,3 % en un an. Nous remarquons cette même tendance à l'intérieur des groupes d'aînés. Ainsi, les personnes de 55 à 64 ans (30,9 % en 2008) s'abonnent davantage à des listes d'envois et à des bulletins électroniques que les 65 ans et plus (16,1 % en 2008). En 2007, ces proportions atteignaient respectivement 24,4 % et 10,0 %.

Figure 2.2

Êtes-vous abonné à une liste d'envoi ou à un bulletin électronique envoyé par courriel ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 387).



Dans l'ensemble, les aînés québécois qui s'abonnent à des listes d'envois ou à des bulletins électroniques ont généralement entre 55 et 64 ans (30,9 %) ; ils habitent le centre urbain de Montréal (32,1 %), ils sont issus de la classe moyenne (38,8 %, dont le revenu familial annuel se situe entre 40 000 \$ et 59 999 \$) et ont un diplôme universitaire (37,7 %).

2.3 Internet et la recherche d'informations sur la santé

« La multiplication des usages liés aux technologies d'Internet dans la population et dans les organisations soulève de nouvelles questions en matière de santé : auto-soin, développement des jeunes, habitudes de vie, relations interpersonnelles, mobilisation citoyenne et opportunités de mieux soutenir la promotion de la santé, les enjeux sont nombreux¹⁴. » Pour plusieurs internautes, Internet constitue une référence en matière de santé puisqu'il permet, dans certains cas, de vulgariser une terminologie médicale complexe. Avec l'avènement de la « médecine 2.0¹⁵ », un large éventail de ressources liées au monde de la santé et du bien-être s'offre aux cyberpatients ou « e-patients ». C'est notamment le cas d'un nombre grandissant d'aînés internautes tant ici, au Québec, que dans le monde. De fait, de multiples initiatives sont constamment élaborées afin de faciliter l'intégration des TI et du Web dans le quotidien de nos aînés (par exemple, NETcarity¹⁶ dans l'Union européenne), surtout en lien avec le monde médical.

Selon les données de *NETendances 2008*, 36,2 % des adultes du Québec ont utilisé Internet au cours du trimestre précédant l'enquête pour rechercher au moins un renseignement lié au domaine de la santé. Rappelons que cette proportion est relativement stable depuis 2005, car depuis quatre ans, les pourcentages oscillent entre 33,4 % et 36,2 %.

En 2008, un aîné québécois sur cinq (20,6 %) a utilisé Internet pour chercher des renseignements liés à la santé ou au monde médical ; en 2007, 26,8 % des personnes de 55 ans et plus en ont fait autant. Dans le détail, la proportion d'aînés de 55 à 64 ans (29,1 %) qui recherche des renseignements sur la santé et le monde médical est deux fois plus importante que celle des 65 ans et plus (12,8 %). En 2007, ces proportions atteignaient respectivement 30,4 % et 24,1 %.

¹⁴ Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (2008). « Santé et Internet : Jeunes, lien social et promotion de la santé », Gouvernement du Québec, conférence, 3 novembre, <http://www.santepub-mtl.qc.ca/conference/index.html>.

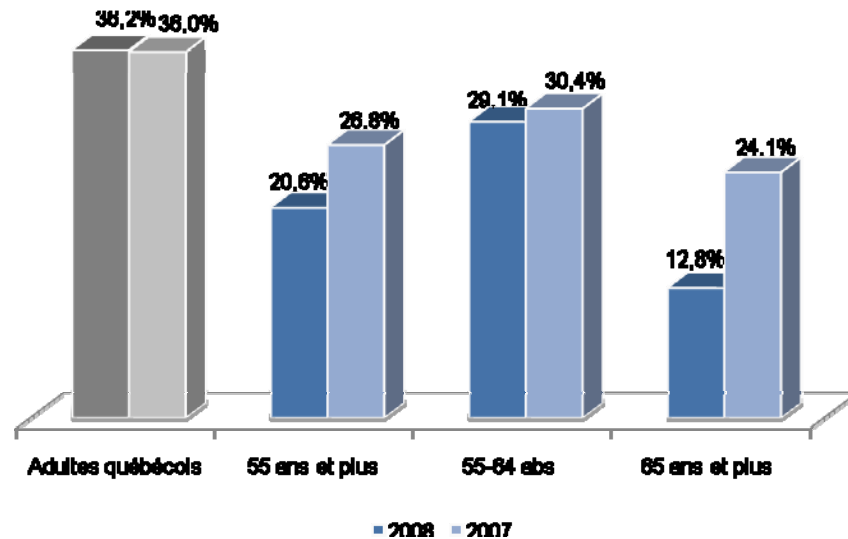
¹⁵ La médecine 2.0 offre des applications, des services et des outils du Web 2.0 aux patients, aux professionnels de la santé, aux chercheurs en biomédecine de même qu'aux fournisseurs de services médicaux qui utilisent les technologies du Web 2.0 et les autres outils virtuels afin d'améliorer et de faciliter la collaboration, la participation, le réseautage et l'ouverture entre ces différents groupes d'utilisateurs (Medecine20.com (2009). "What is Medecine 2.0?", Medecine 2.0 Conference: Web 2.0, dans *Medecine and Health*, consulté le 24 janvier 2009, <http://www.medicine20congress.com/>).

¹⁶ Pour plus d'informations sur cette initiative, visitez <http://www.netcarity.org/About.11.0.html>.

Figure 2.3a

Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé Internet pour chercher des renseignements médicaux ou liés à la santé, que ce soit pour vous ou pour quelqu'un d'autre? *

Base: aînés québécois de 55 ans et plus (n = 367).



**Notons qu'avant 2008, la question était : « Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé Internet pour chercher des renseignements sur la santé, que ce soit pour vous ou pour quelqu'un d'autre ? »*

L'intérêt pour la recherche d'informations relatives à la santé sur le Web semble intéresser davantage les personnes de 55 à 64 ans (29,1 %), les titulaires d'un diplôme universitaire (32,9 %) et les personnes qui habitent la RMR de Québec (30,6 %).

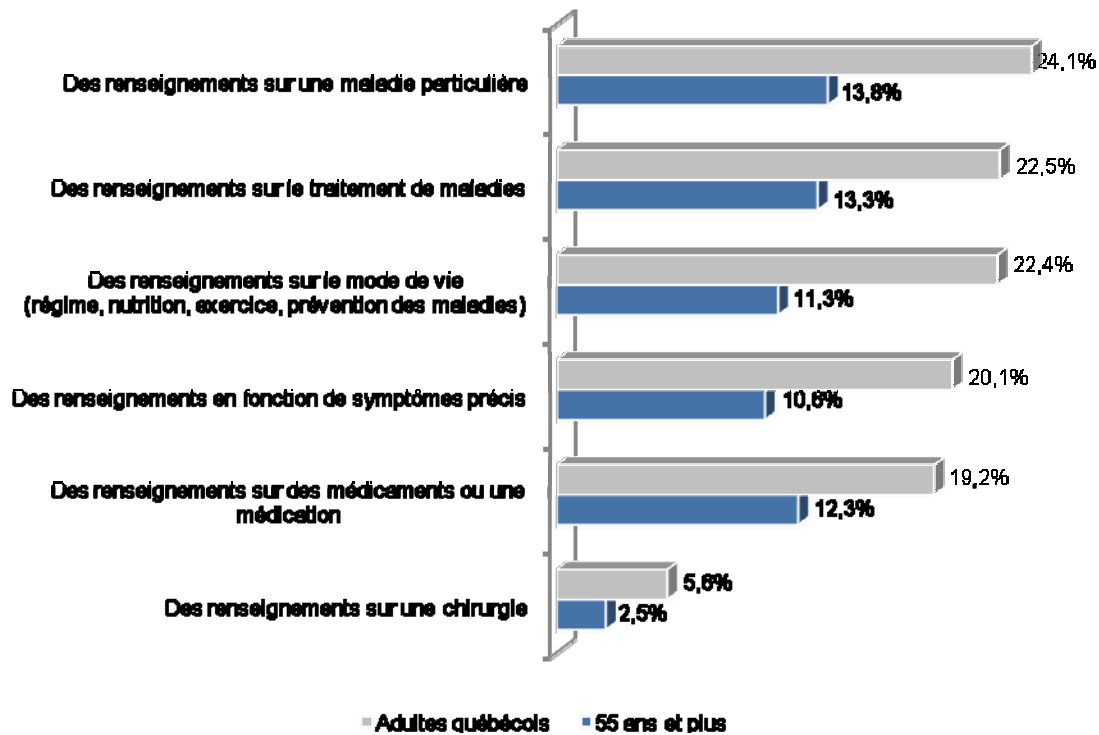
Seules les femmes de 65 ans et plus (18,5 %) se sont distinguées des hommes (5,4 %) du même âge en raison de leur intérêt plus soutenu pour la recherche d'informations sur la santé en ligne en 2008.

À titre complémentaire, les aînés québécois ont effectué moins de recherches sur différents sujets liés à la santé que l'ensemble des adultes québécois, que ce soit sur une maladie particulière (13,8 %, par rapport à 24,1 % des adultes québécois), le traitement d'une maladie (13,3 %, comparativement à 22,5 %) ou un mode de vie plus sain (11,3 %, par rapport à 22,4 %). La figure 2.3b illustre les renseignements liés à la santé et au monde médical recherchés par les aînés québécois en comparaison avec l'ensemble des adultes québécois.

Figure 2.3b

Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé Internet pour chercher des renseignements médicaux ou liés à la santé, que ce soit pour vous ou pour quelqu'un d'autre? *

Base: aînés québécois de 55 ans et plus (n = 367).



2.4 Internet et la planification des vacances

Les internautes des quatre coins du monde ont très rapidement mis à profit les multiples options que leur offre Internet pour planifier leurs vacances, leurs déplacements ou leurs voyages. Au Québec, 44,9 % des internautes adultes ont utilisé le Web pour préparer leurs vacances en 2008.

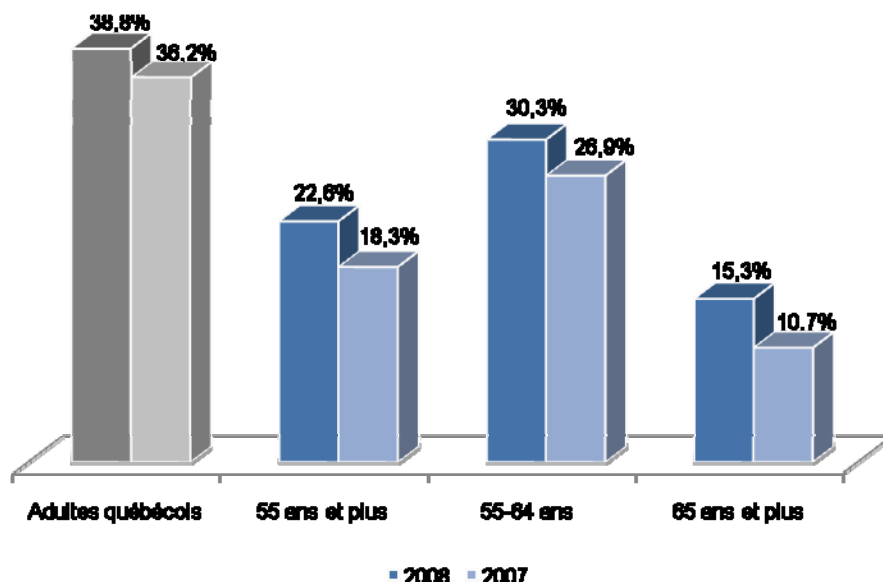
Nous avons également noté une augmentation du nombre d'adultes québécois ayant utilisé le Web dans le but de planifier leurs vacances, quel que soit le moment de l'année. En fait, 38,8 % d'entre eux l'ont fait au cours de la dernière année, alors qu'ils étaient 36,2 % à en faire autant en 2007. Il faut toutefois préciser que le libellé de la question a changé entre 2007 et 2008, ce qui peut expliquer l'augmentation enregistrée en 2008.

Au Québec, 22,6 % des aînés de 55 ans et plus ont planifié leurs vacances en ligne au cours de la dernière année. En 2007, une proportion beaucoup moins importante d'aînés (18,3 %) prévoyait le faire. En 2008, les 55-64 ans (30,3 %) ont été plus nombreux que les 65 ans et plus (15,3 %) à avoir recours au Web pour préparer leurs vacances. Fait intéressant à souligner, 29,2 % des aînés de 55 ans et plus ont affirmé ne pas avoir eu recours à Internet pour cela, alors que 20 % disaient ne pas avoir pris de vacances au cours de la dernière année. Enfin, *NETendances 2008* nous révèle également qu'un aîné québécois sur dix (9,9 %) a effectué un achat en ligne en lien avec la planification de ses vacances.

Figure 2.4

Au cours de la dernière année, avez-vous utilisé Internet pour planifier vos vacances ? *

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 395).



* Notons qu'avant 2008, la question était : « Prévoyez-vous utiliser Internet pour planifier vos vacances cet été ? »

Dans l'ensemble, les aînés qui ont planifié leurs vacances en ligne en 2008 étaient généralement issus de ménages dont le revenu familial annuel était supérieur à 60 000 \$ dollars (49,6 %), des personnes ayant complété des études universitaires (37,9 %), des hommes (28,5 %, par rapport à 17,8 % de femmes), des vieux boomers (30,3 % avaient entre 55 et 64 ans) et des Montréalais (29,0 %).

2.5 La démocratie en ligne : la fréquentation des sites gouvernementaux

Depuis quelques années déjà, les gouvernements de tous les niveaux (fédéral, provincial et municipal) multiplient les efforts en vue d'améliorer la qualité des services offerts en ligne à leur clientèle. Par conséquent, les sites Web des institutions gouvernementales sont devenus les sources primaires d'information de l'institution, et la prestation de services en ligne connaît à son tour un essor fulgurant.

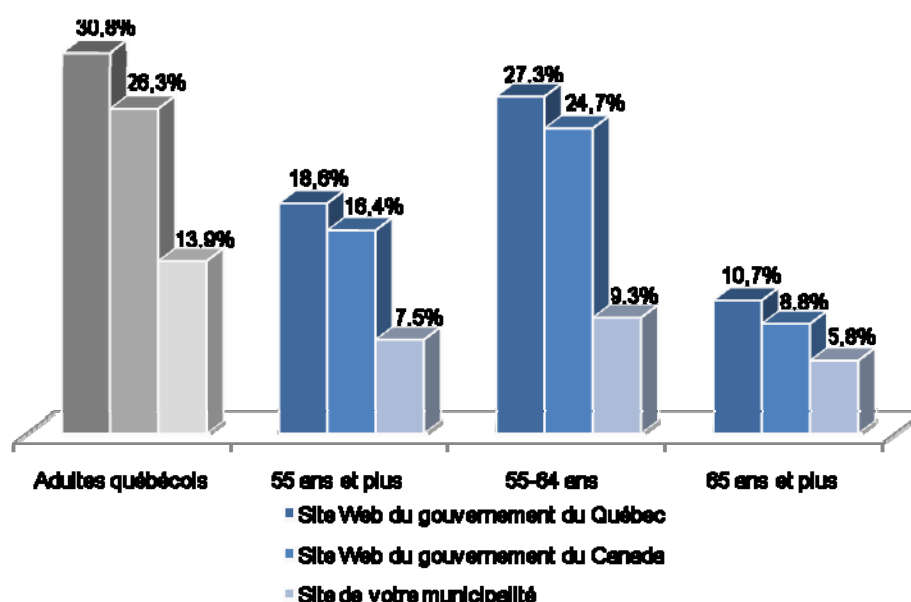
Les résultats de *NETendances 2008* indiquent que 30,8 % des adultes québécois ont consulté un site du gouvernement du Québec au cours du mois précédant le sondage, comparativement à 33,4 % en 2007. Du côté du gouvernement du Canada, 26,3 % des Québécois ont dit avoir visité un de ces sites (28,9 % en 2007). Les résultats de *NETendances* enregistrent cependant une baisse significative de plus de trois points de pourcentage de la fréquentation des sites Web municipaux par rapport à 2007. Ainsi, au cours du mois précédant l'enquête, seulement 13,9 % des adultes ont visité le site Web de leur municipalité, comparativement à 17,3 % en février 2007.

Les aînés québécois privilégient généralement les rapports humains pour communiquer avec les institutions gouvernementales, que ce soit par téléphone ou en personne ; pour eux, la fréquentation des sites Web à ce chapitre demeure encore marginale. Les résultats de *NETendances 2008* indiquent que moins d'un aîné sur cinq a consulté des sites gouvernementaux : 18,6 % ont consulté un site du gouvernement du Québec (16,7 % en 2007) et 16,4 % un site du gouvernement du Canada (19,8 % en 2007), alors que seulement 7,5 % ont visité le site de leur municipalité (10,9 % en 2007). Les différences notées entre 2007 et 2008 ne sont toutefois pas statistiquement significatives. De plus, comme l'illustre la figure 2.5, les proportions demeurent semblables auprès des deux groupes d'âge. Autrement dit, en 2008, la fréquentation des sites gouvernementaux par les aînés est significativement en deçà de la fréquentation de la population adulte québécoise.

Figure 2.5

Que ce soit pour des fins personnelles ou professionnelles, avez-vous consulté un site Internet du gouvernement du Québec, du gouvernement du Canada ou de votre municipalité au cours du dernier mois ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 395).



Le profil qui se dégage chez les personnes de 55 ans et plus en matière de fréquentation de site gouvernementaux nous permet d'observer que les 55-64 ans sont plus enclins à les consulter que les 65 ans et plus. De plus, les titulaires d'un diplôme universitaire visitent plus souvent ces sites.

NETendances 2008 s'est également intéressé à l'élection provinciale du 8 décembre 2008. Nous y avons appris que 14,1 % des aînés québécois s'étaient informés sur l'élection à partir de divers sites d'actualité (21,3 % pour l'ensemble des Québécois). Seuls les aînés diplômés d'une université se démarquent du groupe (25,9 %).

3. Internet comme outil de communication

Le courrier électronique, la messagerie instantanée, les forums de discussion et, plus récemment, Twitter ont non seulement remodelé notre façon de communiquer, mais aussi notre manière d'interagir avec les autres au quotidien. L'arrivée en force de ces outils dans notre routine quotidienne fait en sorte que nous concevons différemment nos modes de communication. Il est donc important de se questionner sur l'appropriation que les aînés du Québec ont fait de ces « nouveaux » modes de communication puisqu'au Japon, les aînés ont provoqué une augmentation fulgurante de l'utilisation du courriel dans le pays. En fait, le nombre de personnes de 55 ans et plus qui utilisent le courriel a connu une croissance de 88 % au cours de la dernière année, pour atteindre sept millions d'utilisateurs en novembre 2008¹⁷ !

Selon les résultats de *NETendances 2008*, l'utilisation du courriel au Québec est demeurée stable entre 2007 et 2008 : 63,3 % des adultes du Québec ont communiqué par courriel au cours d'un mois type en 2008, comparativement à 64,7 % en 2007¹⁸. Le Québec comptait ainsi 3,8 millions d'adultes utilisateurs du courriel en 2008.

Chez les aînés de 55 ans et plus, la proportion d'utilisateurs du courriel atteignait 40,7 % en 2008, par rapport à 43,1 % en 2007, soit plus de 865 000 d'aînés utilisateurs de courriel au Québec. Dans le détail, 51,4 % des 55-64 ans et 30,8 % des 65 ans et plus ont communiqué par courriel en 2008 (par rapport à 56,0 % et 31,2 % respectivement en 2007). Les légères baisses remarquées entre 2007 et 2008 ne sont toutefois pas significatives sur le plan statistique, ce qui en fait l'activité communicationnelle la plus prisée des aînés du Québec.

L'enquête *NETendances* sonde également les adultes québécois au chapitre de leur utilisation des discussions en direct (*chat* ou clavardage). En 2008, les résultats nous ont confirmé que ce moyen de communication était largement utilisé par les jeunes de 18 à 34 ans. Or, plus du tiers (34,8 %) de l'ensemble des adultes québécois ont clavardé en 2008, comparativement à 33,5 % en 2007.

La discussion en direct est beaucoup plus marginale chez les aînés : 17,6 % des Québécois de 55 ans et plus ont communiqué par clavardage en 2008 ; ils avaient été 15,0 % à le faire en 2007. Plus précisément, ce sont 24,6 % des 55-64 ans et 11,1 % des 65 ans et plus qui ont communiqué en direct en 2008. Ces mêmes proportions atteignaient respectivement 20,9 % et 10,1 % en 2007.

¹⁷ comScore (2009). "Seniors in Japan Jump Online for Email As Youngsters Turn to Alternative Channels", communiqué de presse, 15 janvier, <http://www.comscore.com/press/release.asp?press=2683>.

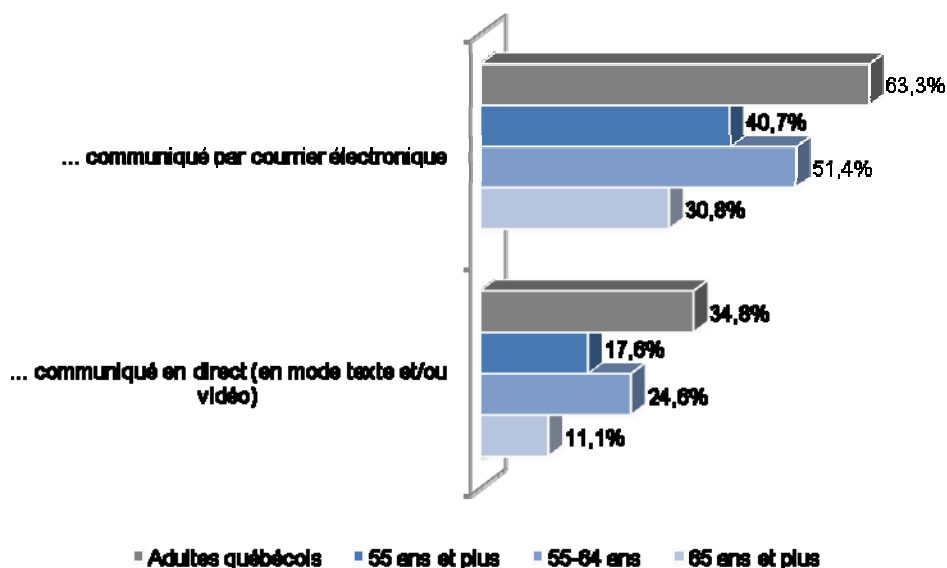
¹⁸ Compte tenu de la marge d'erreur, nous pouvons malgré tout affirmer que les résultats de 2007 et de 2008 sont comparables.

Figure 3.1

Au cours du dernier mois, dans le cadre de votre utilisation d'Internet, avez-vous...

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 1 095).

Moyennes calculées à partir des collectes de mars, août et novembre 2008.



Pour ce qui est de la communication par courrier électronique et par clavardage en mode texte ou vidéo, l'aîné québécois de 55 à 64 ans type qui a recours à ces deux moyens de communication est davantage de sexe masculin (58,4 % pour le courriel; 30,7 % pour le « chat ») ; il s'agit d'un professionnel encore actif (courriel seulement, 67,2 %), issu d'un ménage dont le revenu familial annuel dépasse 60 000 dollars (courriel seulement, 72,6 %), et qui possède une formation universitaire (75,2 % pour le courriel ; 31,6 % pour le « chat »).

Chez les 65 ans et plus, la communication par courriel varie selon le sexe, le revenu familial et l'éducation. Les hommes (37,5 %), les ménages dont le revenu familial annuel dépasse 60 000 \$ (65,7 %) et les personnes qui ont une formation universitaire (59 %) se distinguent. Pour ce qui est de la communication en mode texte ou vidéo, seuls les aînés qui ont une formation universitaire se distinguent des autres, (23,0 %).

Enfin, les résultats de *NETendances 2008* nous renseignent sur les types d'adresses de courrier électronique personnelles des Québécois. En 2008, nous avons constaté que 22,8 % des aînés du Québec possédaient une adresse courriel gratuite, soit plus de 1,4 million d'aînés québécois (39,7 % pour l'ensemble des adultes québécois).

La clé du succès du courriel chez les aînés

Source : Impact Recherche (2008). « Les seniors numériques ».

Quelques-unes des raisons qui expliquent le succès du courriel auprès des 50 ans et plus :

- Moyen de communication plus rapide que le téléphone ;
- Absence de contraintes temporelles ;
- Absence de frontière géographique ;
- Aucuns frais de poste ou d'interurbain ;
- N'exige aucun déplacement comparativement à la poste ;
- Permet d'entretenir des relations avec les proches ;
- Permet de socialiser et de se sentir moins seul.

4. Internet comme moyen de divertissement

Depuis quelques années, le métissage entre les produits culturels et les outils du Web 2.0 a permis aux utilisateurs d'Internet d'avoir accès à une source infinie de divertissements en ligne. Que vous soyez à la recherche du plus récent extrait de votre groupe musical préféré ou de la bande annonce du prochain James Bond, ou que vous vouliez vous changer les idées en jouant à un jeu, le Web d'aujourd'hui offre aux internautes une variété de sites liés au vaste monde du divertissement.

Dans le cadre de l'enquête *NETendances 2008*, nous avons sondé les adultes québécois sur l'usage qu'ils font de différentes formes de divertissement en ligne, notamment l'écoute ou le téléchargement de musique, la participation à des jeux en réseau et le visionnement de photos et de vidéos en ligne, de même que leur téléchargement. La figure 4.1 regroupe les résultats des trois collectes de données (mars, août et novembre) réalisées pour chacune de ces activités pour l'année 2008.

Nous constatons qu'au cours d'un mois type en 2008, le tiers (32,9 %) des adultes québécois a écouté des vidéos sur des sites de téléchargement et que près du quart de la population adulte du Québec (23,8 %) ont écouté ou téléchargé de la musique en ligne, par rapport à 27,3 % en 2007) ou encore regardé des photos sur des sites destinés à cet usage sur Internet (23,3 %). Enfin, pour la même période de référence, plus d'un adulte québécois sur cinq (21,4 % comparativement à 19,8 % en 2007) a visionné ou téléchargé des vidéos sur Internet et 14,6 % (16,4 % en 2007) des Québécois ont pris part à un jeu sur Internet.

Les aînés québécois se livrent principalement à des échanges de courriels et à des recherches d'informations sur Internet, et tardent à se tourner vers le divertissement en ligne. En fait, une minorité d'entre eux y ont pris part en 2008. De plus, nous remarquons que les activités de divertissement les plus populaires auprès des aînés sont quelque peu différentes de celles des autres adultes du Québec :

- 1) Regarder des photos en ligne (12,0 %) ;
- 2) Écouter des vidéos disponibles sur des sites de téléchargement (11,3 %) ;
- 3) Participer à des jeux sur Internet (8,4 %, par rapport à 10,5 % en 2007) ;
- 4) Écouter ou télécharger de la musique en ligne (7,9 %, comparativement à 8,2 % en 2007) et
- 5) Visionner ou télécharger des vidéos sur Internet (6,5 %, par rapport à 5,1 % en 2007).

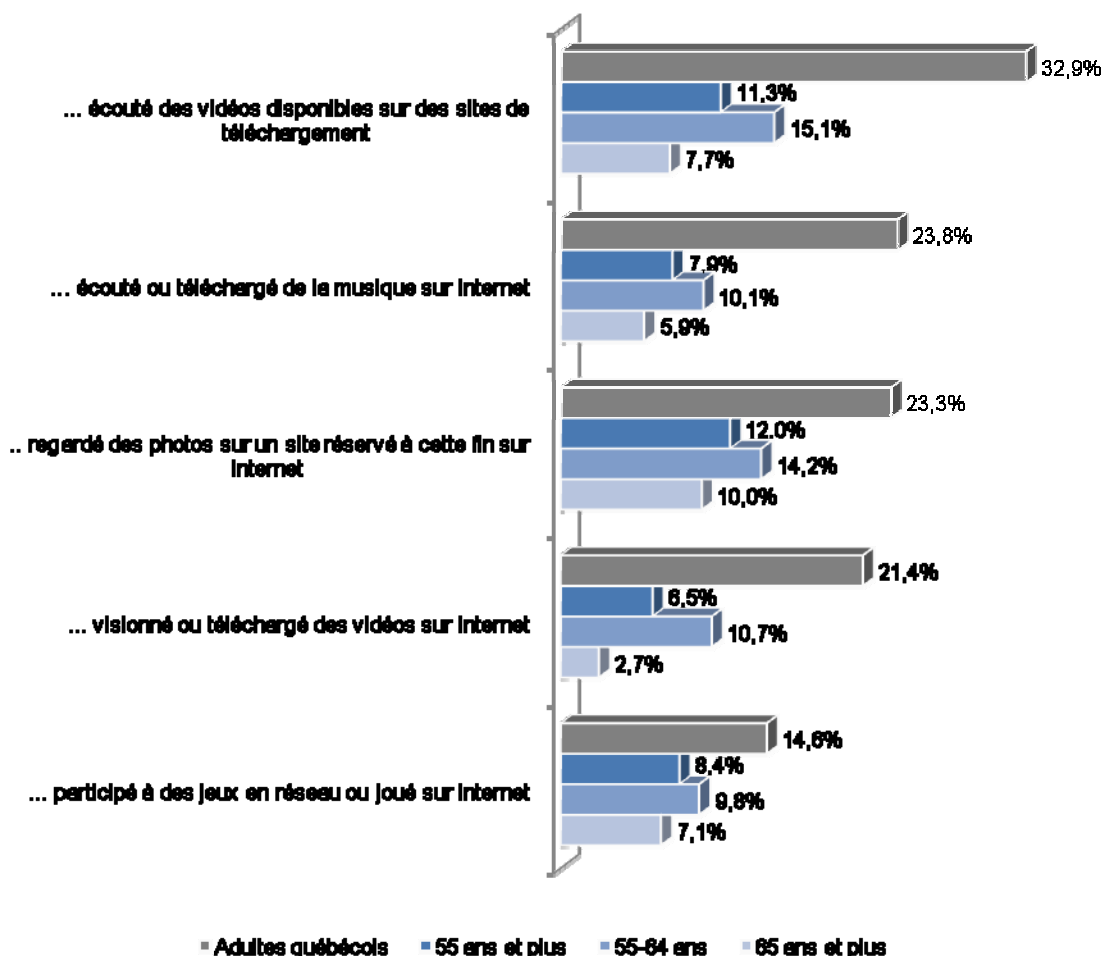
Toujours en matière de divertissement en ligne, nous avons noté en 2008 des proportions beaucoup plus importantes parmi les internautes de 55 ans et plus : 18,1 % regardent des photos et 17,0 % visionnent des vidéos sur des sites réservés à cette fin ; 13,9 % jouent en ligne, 13,1 % écoutent ou téléchargent de la musique, et 10,8 % visionnent ou téléchargent des vidéos.

Figure 4.1

Au cours du dernier mois, dans le cadre de votre utilisation d'Internet, avez-vous...

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 1 095).

Moyennes calculées à partir des collectes de mars, août et novembre 2008.



Bien qu'un profil générique se dessine chez les utilisateurs de 55 ans et plus qui sont amateurs de divertissement en ligne, nous croyons qu'il est important de préciser les différences qui ont été relevées lors des analyses segmentées de chacune des activités sondées. Bref, les activités de divertissement en ligne sont généralement surreprésentées auprès des 55-64 ans.

Vidéos en ligne

Pour ce qui est de l'écoute et du téléchargement de vidéos sur Internet, nous remarquons que généralement, les plus grands adeptes possèdent un diplôme universitaire (11,8 %), ont entre 55 et 64 ans (10,7 %) et sont plutôt des hommes (8,3 %).

Pour ce qui est de l'écoute de vidéos sur des sites de téléchargement, le profil est le même, mais dans des proportions plus importantes : ce sont des hommes (16,2 %), des diplômés universitaires (18,8 %) et des aînés de 55 à 64 ans (15,1 %). Autrement dit, l'écoute et le téléchargement de vidéos sur Internet sont des activités beaucoup plus courantes chez les aînés de 55 à 64 ans que chez les 65 ans et plus.

Photos en ligne

Pour leur part, les aînés québécois qui regardent des photos en ligne sont habituellement issus de la classe moyenne (revenu familial supérieur à 60 000 \$: 19,5 %) et ont une formation universitaire (18,6 %). Il y a très peu de différences entre les deux tranches d'âge : la proportion de 55-64 ans (14,2 %) qui regardent des photos en ligne est légèrement plus importante que celle des 65 ans et plus (10,0 %).

Jeux en ligne

D'un point de vue statistique, seul l'aspect régional est significatif chez les aînés adeptes de jeux en ligne. Ces derniers sont principalement des résidents de la RMR de Montréal (11,5 %). Nous ne remarquons aucune différence entre les groupes d'aînés.

Écoute et téléchargement de musique en ligne

Enfin, ce sont surtout les hommes (11,3 %) et les vieux boomers (55-64 ans : 10,1 %) qui écoutent et téléchargent de la musique en ligne, plutôt que les membres de la génération silencieuse (65 ans et plus : 5,9 %), les ménages dont le revenu familial annuel est supérieur à 60 000 (13,0 %) et les personnes qui ont terminé des études universitaires (11,6 %).

Les séniors numériques se divertissent de plus en plus en ligne

Source : Impact Recherche (2008). « Les séniors numériques ».

Voici quelques-uns de leurs loisirs :

- Communiquer avec leurs proches ;
- Envoyer des cartes virtuelles ;
- Lire l'horoscope ;
- Faire du « Geocaching » ;
- Faire des montages de photos ;
- Surfer sans but précis ;
- Jouer à des jeux (Scrabble, Plant Tycoon, Sudoku, Backgammon, Free Cell, Dame de pique, Solitaire, Poker Texas Holdem, etc.).

5. Internet pour effectuer des transactions

Les activités transactionnelles sur le Web ont poursuivi leur progression en 2008. Qu'il s'agisse de commerce électronique, de magasinage virtuel ou encore d'opérations bancaires, les adultes québécois y ont eu recours dans des proportions beaucoup plus importantes que l'année précédente. Mais qu'en est-il pour les aînés du Québec ? Leur activité a-t-elle connu une croissance ou s'est-elle stabilisée ? Dans les prochaines sections, nous tenterons de faire la lumière sur le sujet.

5.1 Les opérations bancaires en ligne

Parmi les activités transactionnelles mesurées en 2008, les opérations bancaires représentent une fois de plus le type de transactions en ligne le plus fréquemment pratiqué par les Québécois : environ 2,6 millions d'adultes québécois, soit 43,0 % de la population adulte du Québec, ont effectué des opérations bancaires sur le Net au cours du mois précédant le sondage. Plus de la moitié (50,7 %) des internautes québécois ont également pris part à cette activité transactionnelle au cours de la même période de référence.

En 2008, 19,2 % des 55 ans et plus ont effectué des transactions bancaires en ligne au cours d'un mois type (20,3 % en 2007). Plus spécifiquement, 27,4 % des 55-64 ans se sont livrés à une telle activité transactionnelle en 2008 (comparativement à 27,5 % en 2007), alors que 11,7 % des personnes de 65 ans et plus en ont fait autant (par rapport à 14,0 % en 2007).

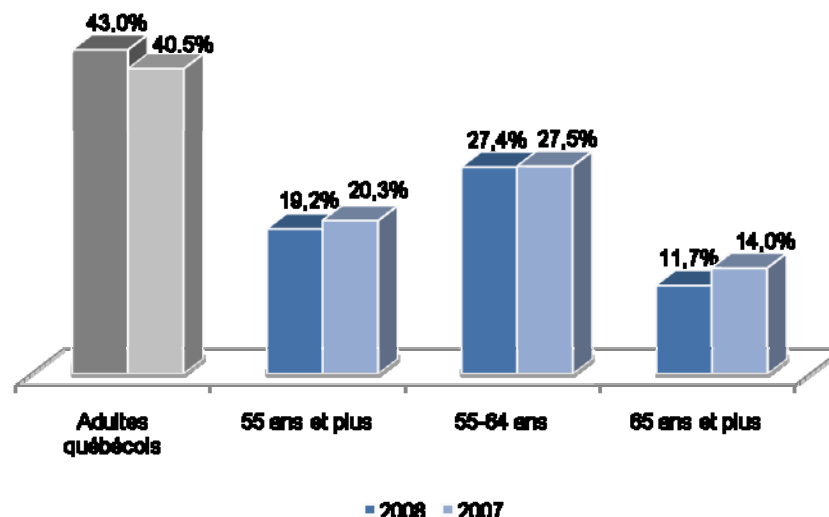
Pour ce qui est des transactions bancaires en ligne, 34,4 % des internautes de 55 à 64 ans en ont effectué en 2008, alors que 21,3 % des internautes de 65 ans plus en ont fait autant. Pour l'ensemble des internautes de 55 ans et plus, la moyenne à ce chapitre se situe à 28,8 %.

Figure 5.1

Au cours du dernier mois, avez-vous utilisé Internet pour effectuer des opérations bancaires en ligne ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 1 159).

Moyennes calculées à partir des collectes de janvier, mai et novembre 2008.



Chez les 54-65 ans, les personnes qui effectuent des opérations bancaires en ligne dans de plus grandes proportions comparativement aux autres sont : les aînés qui sont diplômés d'une université (41,4 %), les professionnels (38,9 %), les hommes (32,7 %) et les résidents de la RMR de Montréal (32,6 %). Les ménages dont le revenu familial annuel est supérieur à 60 000 (43,8 %) sont également de grands adeptes des opérations bancaires en ligne.

Les aînés de 65 ans et plus qui ont terminé une formation universitaire (21,8 %) et qui effectuent des opérations bancaires sur Internet se distingue des personnes de 55 à 64 ans. Il en va de même pour les hommes (15,5 %) de 65 ans et plus.

5.2 Le magasinage en ligne

Comparateurs de prix ou de produits, commentaires d'acheteurs, informations supplémentaires sur la marque, achat en ligne jour et nuit, sept jours sur sept... Le lèche-vitrine virtuel offre un vaste choix aux consommateurs avertis qui naviguent sur le Web à la recherche d'informations pertinentes susceptibles d'éclairer leurs décisions d'achat.

Les Québécois n'échappent pas à cette tendance. En 2008, la proportion de Québécois qui ont acheté un bien ou un service en magasin sur la base de l'information recueillie sur le Web s'est maintenue à la hausse par rapport aux années précédentes. En effet, elle atteint 32,3 %, comparativement à 30,0 % en 2007.

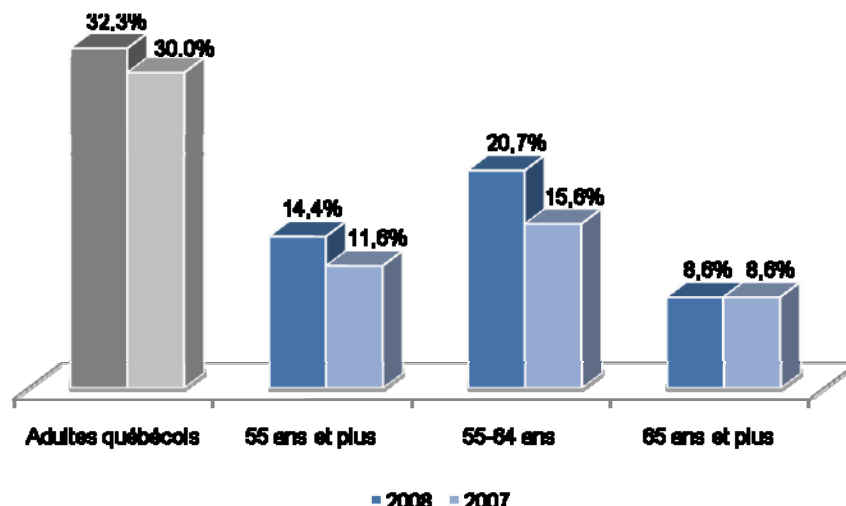
Pour sa part, un aîné québécois sur sept (14,4 %) a fait du lèche-vitrine virtuel au cours d'un mois en type en 2008, comparativement à 11,6 % en 2007. Nous remarquons également une augmentation non significative du magasinage en ligne avant l'achat d'un produit ou service en magasin chez les 55-64 ans : cette proportion est passée de 15,6 % en 2007 à 20,7 % en 2008. Notons aussi une stabilité de cette activité chez les 65 ans et plus au cours de la même période (8,6 % pour ces deux années). Sur la base des internautes de 55 ans et plus, près du quart des aînés (23,6 %) a fait du lèche-vitrine virtuel en 2008.

Figure 5.2

Vous est-il arrivé, au cours du dernier mois, d'acheter un bien ou un service en dehors d'Internet, mais sur la base de l'information que vous avez recueillie sur Internet ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 439).

Moyennes calculées à partir des collectes de janvier, mai et novembre 2008.



Une analyse globale de l'activité des 55 ans et plus en matière de magasinage d'information en ligne nous permet de constater que les hommes (19,8 %) se prêtent davantage à cette activité que les femmes (9,8 %). Les aînés de 55 à 64 ans (20,7 %) sont également plus enclins à naviguer sur le Web pour recueillir des informations sur un produit avant de l'acheter en magasin. Il en est de même pour les personnes dont le revenu familial annuel supérieur à 60 000 \$ (28,5 %) et celles qui ont une formation universitaire (32,9 %).

5.3 Le commerce électronique et les aînés québécois

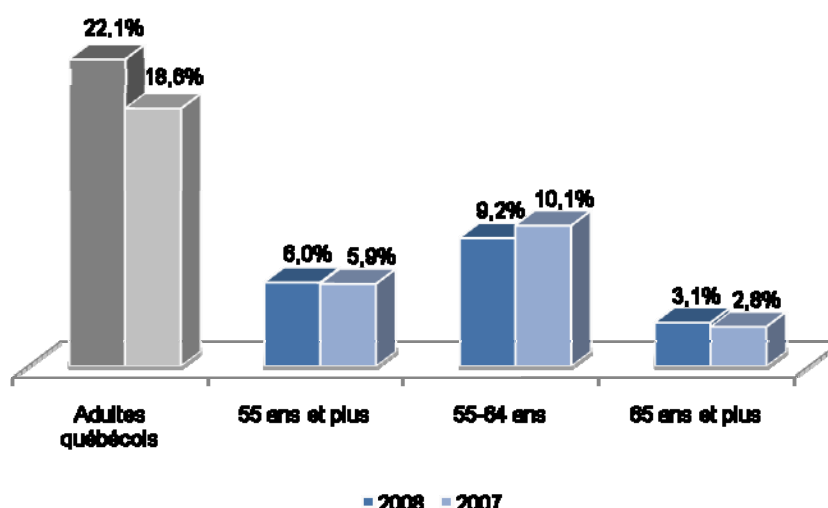
Malgré l'instabilité du climat économique, le commerce électronique poursuit sa progression dans le monde entier. Les résultats de *NETendances 2008* révèlent également une forte croissance du commerce électronique au Québec. Alors qu'en 2001, seulement 5,6 % des Québécois effectuaient des achats en ligne, 22,1 % des adultes québécois l'ont fait en 2008, comparativement à 18,6 % en 2007.

L'achat en ligne demeure cependant marginal chez les personnes de 55 ans et plus : seulement 6,0 % d'entre elles ont affirmé avoir effectué une telle transaction sur Internet au cours d'un mois type en 2008, dont 9,0 % des internautes aînés. Dans le détail, 9,2 % des 55-64 ans et 3,1 % des 65 ans et plus ont effectué un achat en ligne au cours d'un mois type en 2008. Notons la stabilité dans l'ensemble des proportions avec l'année précédente, alors qu'au cours de la même période de référence, 5,9 % des aînés de 55 ans et plus, 10,1 % des 55-64 ans et 2,8 % des 65 ans et plus avaient réalisé un achat en ligne.

Figure 5.3

Au cours du dernier mois, avez-vous utilisé Internet pour acheter un bien ou un service en ligne ?*

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 1 159).



* Notons qu'avant 2008, la question était : «Avez-vous fait un achat sur Internet au cours du dernier mois ? »

La faible taille de l'échantillon ne nous permet pas de procéder à une analyse détaillée par tranches d'âge. Nous pouvons toutefois dire que le cyberacheteur aîné, c'est-à-dire celui de 55 ans et plus, se retrouve plutôt dans le groupe des vieux boomers de 55 à 64 ans (9,2 %). Les hommes (9,0 %), les diplômés universitaires (12,8 %) et les personnes vivant dans un ménage dont le revenu familial annuel est supérieur à 60 000 \$ (15,4 %) sont plus enclins que les autres à réaliser des achats en ligne.

Ce qu'ils achètent en ligne...

Source : Impact Recherche (2008). « Les seniors numériques ».

- Billets d'avion et forfaits de voyages ;
- Billets de théâtre et de spectacles ;
- Articles de jardinage et articles de maison et de décoration ;
- Musique, logiciels, ordinateurs et accessoires électroniques ;
- Chaussures et vêtements.

5.4 La perception de la sécurité des transactions en ligne

Encore aujourd'hui, et malgré une augmentation constante du nombre de cyberacheteurs, la plupart des Canadiens demeurent sceptiques face à la sécurité des renseignements personnels et financiers transmis sur le Net¹⁹. Une enquête réalisée en 2007 par Statistique Canada rend compte d'inquiétudes similaires. Elle révèle que 50 % des Canadiens, qu'ils utilisent Internet ou non, étaient très préoccupés par l'utilisation de la carte de crédit en ligne, que 44 % étaient inquiets au sujet des opérations bancaires en ligne et que 37 % l'étaient au sujet de la protection des renseignements personnels transmis en ligne²⁰. Or, de nombreuses études montrent que les utilisateurs qui sont plus expérimentés avec Internet sont plus confiants que les autres quant à la sécurité de leurs transactions sur Internet²¹. Nous observons les mêmes tendances auprès de l'ensemble des adultes du Québec. Les aînés québécois, partagent-ils ce sentiment de sécurité ou demeurent-ils plus réticents que les autres groupes d'âge face à la sécurité des transactions en ligne ?

La sécurité du paiement par carte de crédit

Bien qu'un sentiment d'insécurité demeure dans l'esprit de la moitié de la population québécoise, nous constatons que les Québécois ont gagné de la confiance au fil des ans : la perception favorable de ce mode de paiement en ligne est passée de 25,8 % en 2001 à 47,4 % en 2007. La situation s'est maintenue entre 2007 et 2008 : en 2008, 46,7 % des adultes du Québec considéraient le paiement par carte de crédit en ligne comme « très » ou « assez sécuritaire », comparativement à 47,4 % en 2007. Par contre, seulement le quart des personnes de 55 ans et plus (25,5 % en 2008 et 25,7 % en 2007) partagent cet avis.

Les deux tiers des aînés du Québec (66,0 %) considéraient les paiements en ligne par carte de crédit comme « peu ou pas du tout » sécuritaires en 2008, soit une baisse significative sur le plan statistique par rapport à 2007, alors que 68,2 % des personnes de 55 ans étaient de cet avis. Bien que cette diminution soit encourageante, modifier les perceptions liées à la sécurité des transactions financières en ligne auprès des aînés demeure un défi de taille. Enfin, la crainte éprouvée face aux paiements par carte de crédit sur Internet semble augmenter avec l'âge : 59,3 % des 55-64 ans (66,1 % en 2007) et 72,2 % des 65 ans et plus (71,3 % en 2007) les jugent « peu ou pas du tout » sécuritaires.

¹⁹ Zamaria, Charles et Fred Fletcher (2007). "Canada Online! The Internet, Media and Emerging Technologies: Uses, Attitudes, Trends and International Comparaisons", Recherche Internet Canada, p. 11.

http://ciponline.ca/en/docs/2008/CIP07_CANADA_ONLINE-REPORT-FINAL%20.pdf

²⁰ Statistique Canada (2008). « Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet », *Le Quotidien*, 12 juin.

<http://www.statcan.ca/Daily/Francais/080612/q080612b.htm>.

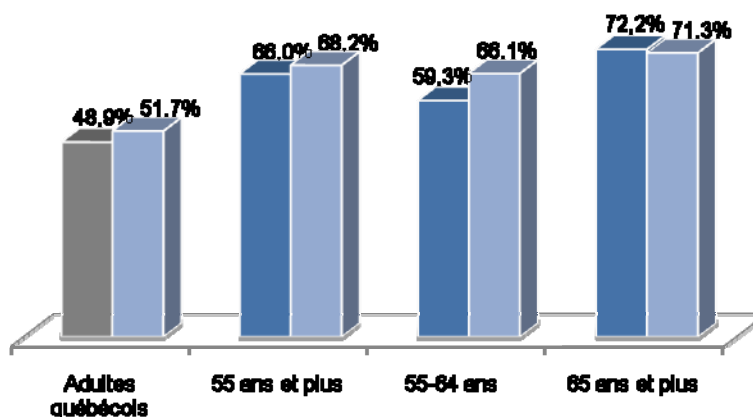
²¹ Zamaria, Charles et Fred Fletcher (2007). "Canada Online! The Internet, Media and Emerging Technologies: Uses, Attitudes, Trends and International Comparaisons", Recherche Internet Canada, p. 11.

http://ciponline.ca/en/docs/2008/CIP07_CANADA_ONLINE-REPORT-FINAL%20.pdf.

Figure 5.4a

De façon générale, considérez-vous que les achats par carte de crédit sur Internet sont « peu ou pas du tout » sécuritaires ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 366).



L'analyse segmentée des deux groupes d'âge nous permet de dresser deux portraits complètement différents basés sur la perception de la sécurité du paiement par carte de crédit sur Internet. En fait, bien que la perception du paiement en ligne comme étant « très » sécuritaire soit en croissance auprès de la population générale du Québec, ce n'est pas le cas chez les groupes les plus âgés.

En fait, nous pouvons affirmer que les 55-64 ans se retrouvent principalement dans la catégorie de personnes qui considèrent les paiements en ligne par carte de crédit comme « très » ou « assez » sécuritaires. Ces aînés sont généralement de sexe masculin, plutôt fortunés (revenu familial annuel supérieur à 60 000 \$), et ont complété des études universitaires.

Par contre, les 65 ans et plus demeurent moins confiants et sont toujours d'avis que ce mode de paiement n'est pas sécuritaire. Ces irréductibles sont plutôt les femmes, les ménages à faible revenu, les personnes à la retraite et celles qui ont une éducation de niveau primaire ou secondaire.

La confiance dans les transactions avec diverses organisations

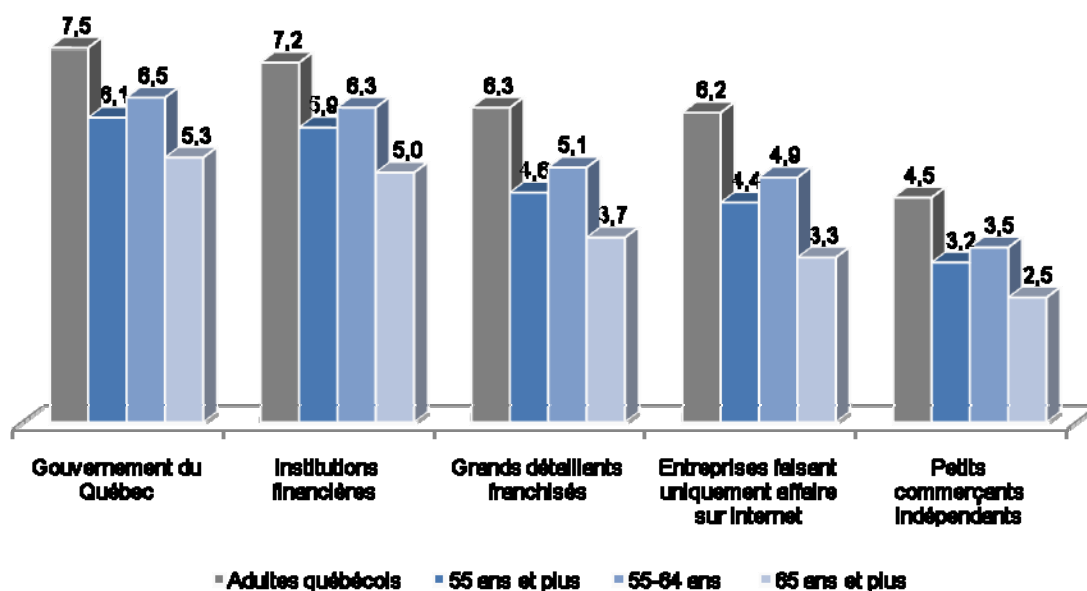
En 2008, la confiance des aînés québécois en ce qui a trait à la sécurité des transactions en ligne dans la plupart des institutions s'est maintenue, à quelques exceptions près. Selon une échelle de perception allant de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout » sécuritaire et 10 « très » sécuritaire, les aînés québécois ont attribué un note de 6,1 sur 10 aux institutions gouvernementales québécoises (comparativement à 6,2 en 2007) et une note quasi similaire aux institutions financières (5,9 sur 10, comparativement à 6,3 en 2007). Les grands détaillants franchisés ont obtenu 4,6 sur 10 (5,4 en 2007), tandis que les petits commerçants se sont vu octroyer un score moins honorable de 3,2 sur 10 (3,4 en 2007). Nouveauté de l'édition 2008 : les entreprises qui font affaire uniquement sur Internet récoltent un score de confiance qui se situe dans la moyenne auprès des aînés, soit 4,4 sur 10, ce qui équivaut plus ou moins à la note accordée aux grands détaillants franchisés.

Pour leur part, le niveau de confiance de l'ensemble des adultes québécois à l'égard de la plupart des organisations en 2008 est acceptable (7,5 pour le gouvernement du Québec, 7,2 pour les institutions financières, 6,3 pour les grands détaillants et 6,2 pour les détaillants en ligne), sauf pour ce qui est des petits détaillants, qui reçoivent une note de 4,5 sur 10. Dans l'ensemble, les 55-64 ans sont plus confiants que les 65 ans et plus lorsqu'ils doivent effectuer une transaction en ligne, et ce, peu importe le type d'organisation.

Figure 5.4b

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout sécuritaire » et 10 « très sécuritaire », comment jugez-vous la sécurité des transactions sur Internet avec les organisations suivantes ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus qui ont acheté en ligne (n = 177).



Enfin, nous tenons à préciser que l'analyse segmentée des deux groupes d'âge et celle des 55 ans et plus n'a révélé aucune différence significative.

6. Web 2.0 : Internet pour collaborer

Participation, design, collaboration, évolution, communications en temps réel, convergence... Voilà quelques termes qui s'appliquent à la réalité du Web depuis 2004, c'est-à-dire depuis l'émergence du concept « Web 2.0 ». Dorénavant, le Web 2.0 offre aux internautes la possibilité d'interagir avec le contenu des pages Web et d'interagir virtuellement entre eux d'une façon encore plus importante encore. Le Web 2.0 est donc un outil communautaire et interactif qui exige une participation beaucoup plus active de la part des internautes. Les aînés québécois, comme le reste de la population adulte du Québec, font encore une utilisation passive des outils de collaboration du Web 2.0.

Toutefois, certains adoptent une attitude beaucoup plus proactive. C'est notamment le cas d'un regroupement de personnes âgées qui ont mis sur pied une initiative des plus innovantes, le [Projet Inter-Âge](#), dans lequel des aînés ont mis en pratique un partage intergénérationnel de connaissances afin de recevoir une formation d'élèves de sixième année pour apprendre l'ABC de l'informatique, tout en participant à la mise en œuvre d'un site Web. Ainsi, leurs efforts de collaboration et de création ont donné naissance à un blogue tout en permettant la diffusion de vidéos sur des sujets variés.

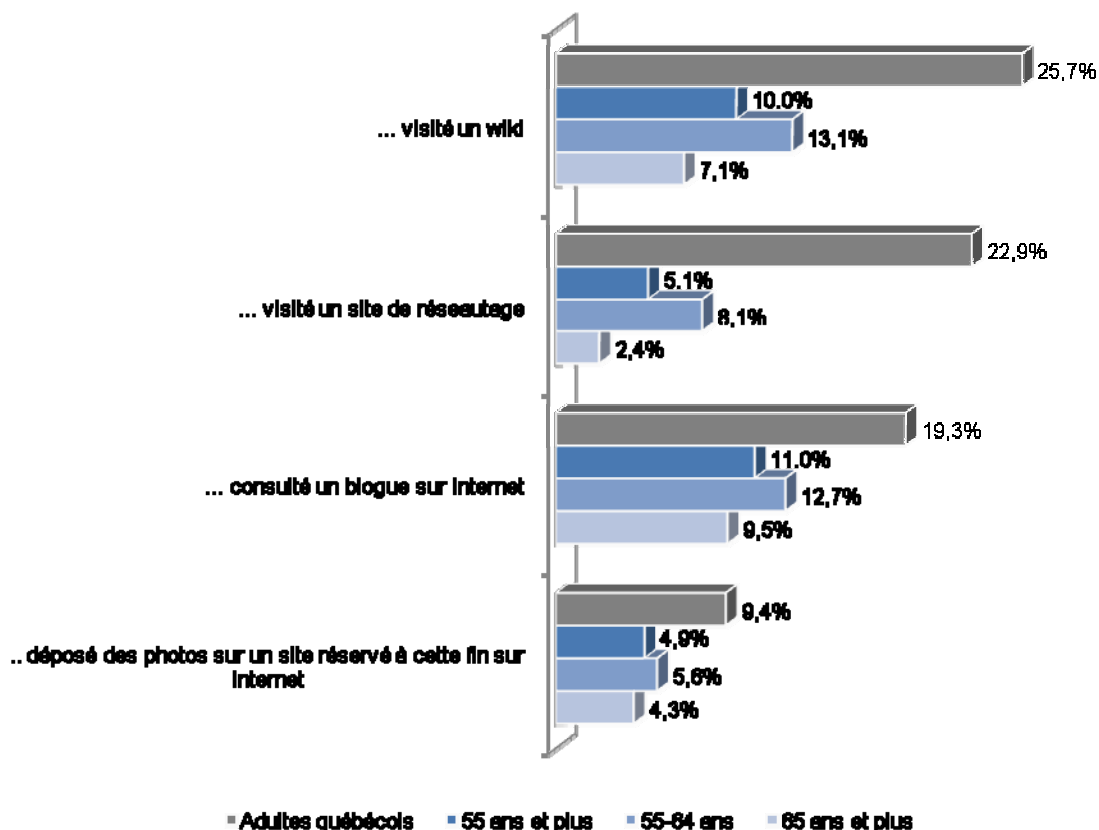
En 2008, les principales applications du Web 2.0 qui ont retenu l'attention des aînés québécois sont : la visite de wiki (10,0 %, comparativement à 25,7 % pour l'ensemble des adultes), la fréquentation de sites de réseautage (5,1 %, par rapport à 22,9 %), la consultation de blogues (11 %, comparativement à 19,3 %) et le dépôt de photos en ligne (4,9 %, par rapport à 9,4 %). En comparaison avec l'ensemble des Québécois, nous observons qu'une très faible proportion d'aînés utilise les applications du Web 2.0.

Figure 6.1

Au cours des trois derniers mois, dans le cadre de votre utilisation personnelle d'Internet, avez-vous...

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 741).

Moyennes calculées à partir des collectes de mars et août 2008.



Sur la base des aînés internautes, les proportions demeurent elles aussi beaucoup plus faibles que celles observées chez l'ensemble des internautes adultes québécois : 16,6 % ont consulté un blogue (23,4 % des adultes québécois) ; 15,0 % ont visité un wiki (31,0 % des adultes québécois) ; 7,7 % ont fréquenté un site de réseautage (27,6 % des adultes du Québec) et enfin, 7,4 % ont déposé des photos en ligne (11,4 % des adultes québécois).

Dépôt de photos en ligne

Cette activité se partage équitablement entre les aînés québécois : en fait, 5,6 % des 55-64 ans et 4,3 % des 65 ans et plus ont déposé des photos sur Internet en 2008. Les autres variables sociodémographiques ne comptent pas un nombre suffisamment élevé de répondants pour être analysées.

Fréquentation de sites wikis

Les wikis figurent parmi l'une des quelques applications du Web 2.0 dont l'utilisation a augmenté au Québec entre 2007 et 2008, passant de 18,8 % à 25,7 % de la population adulte québécoise. Le même constat s'applique pour l'utilisation des wikis chez les aînés : en 2008, 10,0 % des 55 ans et plus ont

visité un wiki, comparativement à 7,5 % en 2007. Un écart important s'est également creusé entre les 55-64 ans et les 65 ans et plus au chapitre des visites de sites wikis (13,1 % et 7,1 % respectivement).

Ainsi, les plus grands utilisateurs de wikis chez les aînés québécois sont les vieux boomers (55-64 ans, 13,1 %), les hommes (13,7 %, par rapport à 6,9 % des femmes), les diplômés universitaires (21,9 %) et les personnes vivant dans des ménages dont le revenu familial annuel est de 60 000 \$ et plus (22,3 %).

Fréquentation des sites de réseautage

Au Québec, en 2008, les aînés qui visitent les sites de réseautage appartiennent essentiellement au groupe des 55-64 ans (8,1 %, comparativement à 2,4 % des 65 ans et plus). Seul l'âge s'est avéré significatif dans l'analyse segmentée des résultats. Les autres variables sociodémographiques ne comptent pas un nombre suffisamment élevé de répondants pour être analysées.

À titre complémentaire, un récent article publié par la firme eMarketer en février 2009 affirmait que l'auditoire de Facebook devenait de plus en plus mature, c'est-à-dire que ses utilisateurs étaient de plus en plus âgés. Nous y apprenons que les femmes de 55 ans et plus sont le groupe démographique qui connaît la plus forte croissance à cet égard depuis septembre 2008 (+ 175 %²²). Pour sa part, Pew Internet & American Life Project rapporte que 10 % des internautes américains de 55 à 64 ans ont un profil sur un site de réseautage, et que cette proportion atteint 7 % chez les internautes américains de 65 ans et plus²³.

Consultation de blogues

Alors qu'en 2007, 13,0 % des aînés de 55 ans et plus consultaient des blogues, 11,0 % en ont fait autant en 2008, dont 12,7 % de personnes de 55 à 64 ans et 9,5 % de 65 ans et plus. La même tendance à la baisse a également été constatée dans l'ensemble de la population adulte québécoise. Seuls les aînés qui avaient une formation universitaire se sont démarqués des autres, puisque 18,6 % d'entre eux consultent des blogues.

Les objectifs recherchés lors de la consultation de blogues chez les seniors numériques

Source : Impact Recherche (2008). « Les seniors numériques ».

Les seniors visitent des blogues principalement pour :

- Rechercher de l'information spécifique (46 %) ;
- Connaître l'opinion des gens (42 %) ;
- Se divertir ou passer le temps (37 %) ;
- Exprimer leur opinion ou échanger avec les autres (12 %) ;
- Rencontrer des personnes qui ont les mêmes intérêts qu'eux (11 %).

²² eMarketer (2009). "Facebook Audience Matures", 25 février. <http://www.emarketer.com/Article.aspx?id=1006930>

²³ Pew Internet & American Life Project (2009). "Adults and Social Network Websites", 14 janvier. http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Adult_social_networking_data_memo_FINAL.pdf

7. Internet mobile

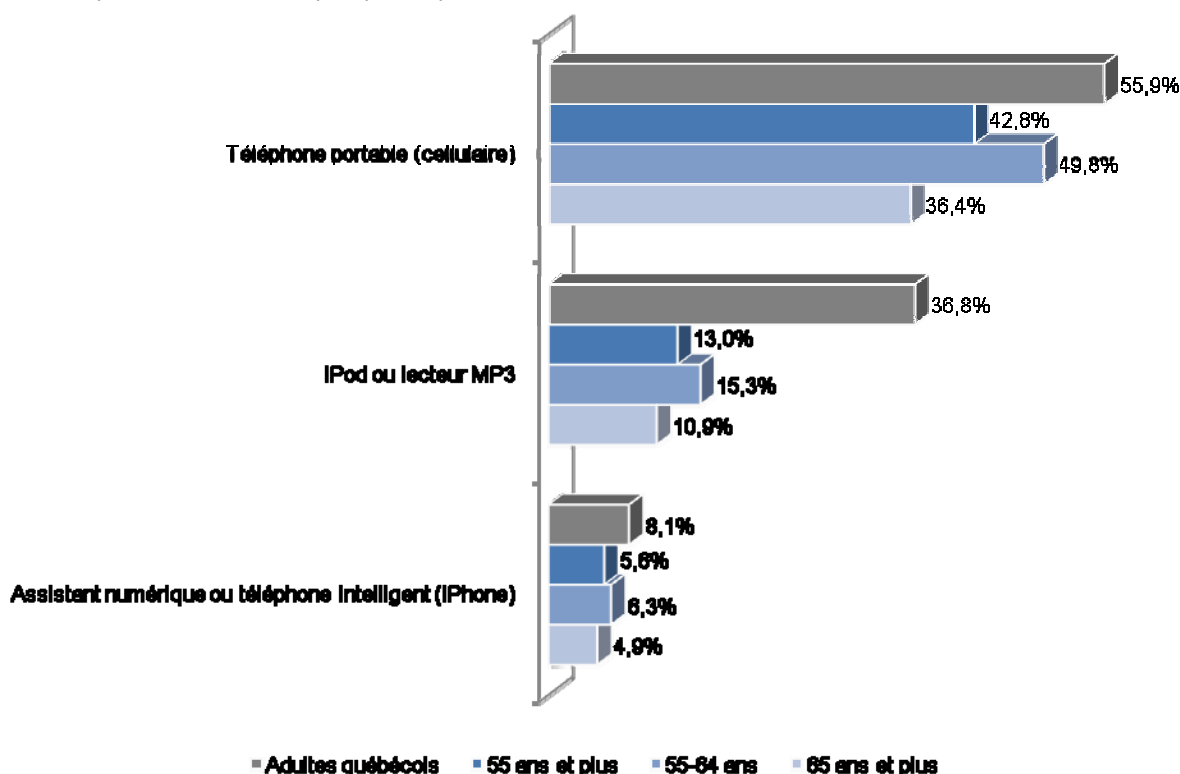
Malgré l'effervescence qui règne autour de ce concept de télécommunication, Internet mobile tarde à s'implanter chez les utilisateurs d'appareils mobiles. Comme le rapportait l'Institut de l'audiovisuel et des télécommunications en Europe (IDATE) en octobre 2008, le marché d'Internet mobile est encore en phase de développement, et ce, malgré une dynamique forte sur le plan de l'offre et un potentiel d'utilisation et d'utilisateurs encore peu exploité²⁴. Par contre, tous sont d'avis que le phénomène se développera graduellement et ne cessera de grandir en popularité au cours des années à venir.

Les aînés du Québec manifestent toutefois un intérêt accru lorsque nous parlons de possession d'appareils mobiles : 42,8 % des Québécois de 55 ans et plus possédaient un téléphone portable (cellulaire) en 2008 (comparativement à 55,9 % de l'ensemble des adultes québécois), 13,0 % avaient un lecteur MP3 (par rapport à 36,8 % des adultes québécois), et 5,6 % possédaient un assistant numérique personnel (BlackBerry ou Palm) ou un téléphone intelligent (iPhone), comparativement à 8,1 % des adultes québécois. Dans l'ensemble, comme l'illustre la figure 7.1a, l'écart qui sépare les 55-64 ans des 65 ans et plus en matière de possession d'appareils mobiles est très mince.

Figure 7.1a

Possédez-vous le ou les appareils mobiles suivants ?

Base : aînés québécois de 55 ans et plus (n = 370).



Le profil du propriétaire de cellulaire de 55 ans et plus ressemble aux autres profils présentés ultérieurement. Il s'agit essentiellement d'aînés dont le revenu familial annuel est supérieur à 60 000 \$ (67,5 %), de personnes qui ont une formation universitaire (59,0 %), de résidents de la RMR de Montréal (52,5 %), d'hommes (50,9 %) et de vieux boomers de 55-64 ans (49,8 %).

²⁴ Drouineau, Murielle (2008). « Internet Mobile selon l'IDATE : pas d'explosion mais une lente progression », 9 octobre, <http://www.businessmobile.fr/actualites/analyses/0,39044174,39383983,00.htm>.

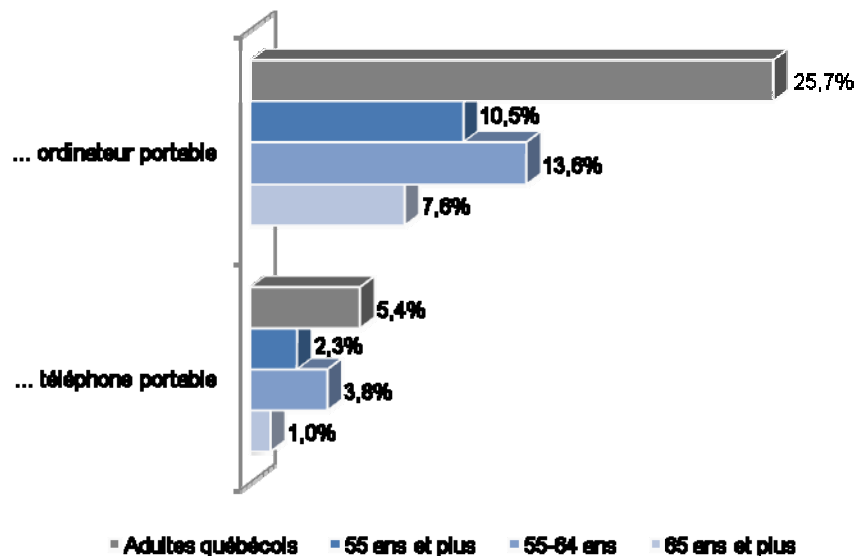
Accès à Internet mobile

Pour ce qui est d'Internet sans fil, le tiers (29,1 %) des adultes québécois ont accédé au Web par ce moyen en 2008, par rapport à seulement 11,6 % des aînés québécois. Plus précisément, 10,5 % des aînés de 55 ans et plus ont accédé à Internet mobile grâce à un ordinateur portable (25,7 % des adultes québécois) et seulement 2,3 % au moyen d'un cellulaire (5,4 % des adultes québécois).

Figure 7.1b

Au cours des trois derniers mois, avez-vous accédé à Internet par un accès sans fil (Wireless ou WiFi) ? Si oui, y avez-vous accédé par...

Base : aînés québécois (n = 331).



La faible taille de l'échantillon ne nous permet pas de procéder à une analyse détaillée par tranches d'âge.

Conclusion

Le taux de pénétration d'Internet poursuit sa croissance, et de plus en plus d'aînés parcourent le Web. Cependant, bon nombre d'entre eux demeurent incertains quant à la véritable valeur d'Internet et commencent à penser qu'ils sont trop âgés pour l'utiliser : « L'Homme étant une créature d'habitudes, les aînés se sentent marginalisés face à l'intégration de ces technologies de l'information dans leur quotidien, eux qui ont grandi sans ordinateur, sans cellulaire ou encore sans Internet²⁵. »

La réalité des aînés québécois semble se refléter dans cette affirmation d'un analyste d'eMarketer. Bien que le taux d'utilisation et le taux de branchement à Internet chez les personnes de 55 ans et plus soit en croissance constante, ces derniers se sentent moins habiles face à plusieurs facettes du Web, tout en étant moins confiants à l'égard des transactions en ligne. Malgré tout, les aînés québécois ne lâchent pas prise et continuent de maintenir une durée de navigation moyenne qui se rapproche de celle de l'ensemble des adultes québécois.

Ainsi, lors de l'analyse des résultats de l'enquête *NETendances 2008*, nous avons observé qu'au Québec, l'internaute aîné type est généralement âgé de 55- à 64 ans, issu d'une génération éduquée, plutôt masculin, encore actif sur le plan professionnel et qui bénéficie d'un pouvoir d'achat élevé.

Cet utilisateur d'Internet fait un usage timide des wikis, des blogues et des sites de réseautage. De manière plutôt « passive », il se plaît à regarder des photos en ligne. Du point de vue transactionnel, il se prête à quelques opérations bancaires en ligne, sans plus. Plutôt traditionaliste, sa principale source d'information et de nouvelles demeure la télévision, suivie de la presse écrite.

Par ailleurs, l'aîné québécois préfère communiquer par courriel plutôt que par « chat ». En matière de divertissement en ligne, il fait beaucoup moins d'écoute et de téléchargement de vidéos et de musique que les autres groupes d'âge, notamment les jeunes, qui sont très friands de ce type d'activité. De plus, l'aîné typique semble moins enclin à faire un usage actif des applications plutôt complexes du Web collaboratif. Enfin, malgré un pouvoir d'achat assez important, il ne semble pas encore converti au commerce électronique.

En terminant, nous proposons une réflexion sur l'impact de l'appropriation des TI sur les aînés. « La technologie numérique offre des outils puissants pour l'apprentissage et pour l'expression personnelle, ainsi que pour la construction, l'entretien et le partage de l'identité. Mais, pour les personnes du troisième âge, ces aspects du monde moderne représentent une menace pour leur identité. Être en mesure d'utiliser la technologie de façon appropriée en situation réelle est donc important pour les gens de tous les âges²⁶. »

²⁵ eMarketer.com (2008). "Is the Internet Bypassing UK Seniors?", 6 novembre. <http://www.emarketer.com/Article.aspx?id=1006714>

²⁶ Martin, Allan (2009). « L'alphabétisation numérique pour le troisième âge : préserver son identité dans un monde incertain », 27 février. http://www.elearningpapers.eu/?page=doc&doc_id=13518&doclng=8

Webographie

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (2008). « Santé et Internet : Jeunes, lien social et promotion de la santé », Gouvernement du Québec, conférence, 3 novembre.
<http://www.santepub-mtl.qc.ca/conference/index.html>.

Burst Media Corporation (2008). "Most Consumers Consult the Internet for Wellness Information", *Online Insights*, juin. http://www.burstmedia.com/assets/newsletter/items/2008_06_01.pdf

comScore (2009). "Seniors in Japan Jump Online for Email As Youngsters Turn to Alternative Channels", communiqué de presse, 15 janvier. <http://www.comscore.com/press/release.asp?press=2683>

Drouineau, Murielle (2008). « Internet Mobile selon l'IDATE : Pas d'explosion mais une lente progression », 9 octobre. <http://www.businessmobile.fr/actualites/analyses/0,39044174,39383983,00.htm>

eMarketer (2009). "Facebook Audience Matures", 25 février.
<http://www.emarketer.com/Article.aspx?id=1006930>

eMarketer.com (2008). "Is the Internet Bypassing UK Seniors?", 6 novembre.
<http://www.emarketer.com/Article.aspx?id=1006714>

Institut de la statistique du Québec (2008). « Population par année d'âge et par sexe, Québec », 1^{er} juillet.
http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_poplt/201_08.htm

Jones, Sydney et Susannah Fox (2009). "Generations Online in 2009", Pew Internet & American Life Project, 28 janvier. http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Generations_2009.pdf, p. 1.

Martin, Allan (2009). « L'alphabétisation numérique pour le troisième âge : préserver son identité dans un monde incertain », 27 février, http://www.elearningpapers.eu/?page=doc&doc_id=13518&doclng=8

Medecine20.com (2009). "What is Medecine 2.0?", Medecine 2.0 Conference: Web 2.0 dans *Medecine and Health*, consulté le 24 janvier 2009. <http://www.medicine20congress.com/>

Netcarity : <http://www.netcarity.org/About.11.0.html>

Pew Internet & American Life Project (2009). "Adults and Social Network Websites", 14 janvier.
http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Adult_social_networking_data_memo_FINAL.pdf

Renahy, Emilie, Isabelle Parizot, Sophie Lesieur et Pierre Chauvin (2007). « WHIST : Enquête web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet », INSERM, novembre, p. 9.
http://www.inserm.fr/fr/questionsdesante/rapports/att00003484/enquete_whist_2007.pdf

Statistique Canada (2008). « Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet », *Le Quotidien*, 12 juin.
<http://www.statcan.ca/Daily/Francais/080612/q080612b.htm>

Zamaria, Charles et Fred Fletcher (2007). "Canada Online! The Internet, Media and Emerging Technologies: Uses, Attitudes, Trends and International Comparisons", Recherche Internet Canada, p. 11. http://ciponline.ca/en/docs/2008/CIP07_CANADA_ONLINE-REPORT-FINAL%20.pdf

Rapport d'analyse des initiatives sur l'usage des TI par et pour les aînés à travers le monde

Table des matières

1. Le contexte	87
1.1 La démarche proposée	88
1.2 Des pays aux préoccupations différentes	89
1.3 Tableau synthèse des initiatives répertoriées.....	91
2. Les initiatives technologiques destinées aux aînés	93
2.1 Les initiatives destinées aux utilisateurs non initiés.....	93
2.2 Les initiatives destinées aux utilisateurs intermédiaires	98
2.3 Les initiatives destinées aux utilisateurs initiés	101
3. Les fiches et les références des projets innovants.....	105
3.1 Les fiches de projet des initiatives pour les utilisateurs non-initiés	105
3.1.1 Exemples de projet d'outil de télésanté	105
3.1.2 Exemple de projet d'outil de communication simplifié	109
3.1.3 Exemple de projet de maison intelligente	111
3.2 Les exemples d'initiatives destinées aux utilisateurs intermédiaires	113
3.2.1 Exemple d'interface Web simplifiée	113
3.2.2 Exemple de projet de jeux électroniques	115
3.2.3 Exemple de formation offerte sur les technologies	117
3.3 Exemples d'initiatives pour les utilisateurs initiés	119
3.3.1 Exemple de projet de site de réseautage.....	119
3.3.2 Exemple de projet de site de formation en ligne	121
3.3.3 Exemple de projet de services électroniques.....	122

1. Le contexte

Les aînés représentent une partie de plus en plus importante de la population au sein de nos sociétés modernes et la définition de leur rôle comme acteur social tend à évoluer rapidement. La longévité et le maintien dans la vie active des populations vieillissantes exigent que l'on redéfinisse ce qu'est un « aîné » au 21^e siècle. Le CEFRIO propose de tirer profit des expériences menées au Québec et ailleurs dans le monde sur l'utilisation que les aînés font des technologies afin de documenter de quelle façon celles-ci peuvent permettre aux aînés de demeurer des citoyens actifs à part entière.

Des approches innovatrices ont été expérimentées dans le monde dans des domaines variés (santé, loisir, etc.) et peuvent inspirer le Québec dans le choix d'initiatives à privilégier et à développer. Le CEFRIO propose de les repérer, de les analyser à la lumière de la pénétration des technologies chez les aînés au Québec et d'identifier un ensemble d'initiatives qui pourraient être mises en place.

Ce document comporte différents volets issus des résultats de la recherche documentaire réalisée. Dans un premier temps, il apparaît pertinent de dresser brièvement le contexte dans lequel se déroule cette démarche d'analyse de cas. Ensuite, les initiatives les plus innovantes ont été regroupées selon le type d'utilisation qu'elles suscitent chez les aînés. Ainsi, on retrouve les initiatives qui s'adressent aux non-initiés, celles qui sont destinées aux utilisateurs intermédiaires et les initiatives pour les initiés. Cette section constitue le cœur du document, car elle propose une analyse des tendances dans le marché des technologies destinées aux aînés. Enfin, un dernier volet présente les fiches descriptives des initiatives les plus innovantes.

1.1 La démarche proposée

Ce rapport qualitatif d'analyse de cas repose essentiellement sur une recherche documentaire effectuée sur Internet. Cette recension avait pour objectif de repérer des initiatives innovatrices portant sur l'utilisation de technologies par les aînés. Les plus innovantes ont été retenues en raison de leur nature structurante, de leur niveau élevé d'intégration des technologies dans le quotidien des aînés et de la pertinence des utilisations prévues. Des fiches décrivant les projets les plus innovants sont présentées, ainsi que des listes d'initiatives dignes d'intérêt. Ces exemples ont servi de base à notre analyse.

Dans ce document, le terme « technologies » renvoie aux appareils, aux applications et aux outils qui permettent de transmettre des informations à partir de techniques informatiques. Pour sa part, le terme « aîné » désigne toute personne de 55 ans et plus, qu'elle soit retraitée ou non.

L'analyse des initiatives retenues repose davantage sur le type d'utilisation requis que sur l'âge des aînés, c'est-à-dire sur le niveau d'appropriation et de connaissance nécessaire pour utiliser un outil technologique. Par exemple, naviguer sur Internet exige un niveau de connaissance technique plus élevé de la part d'un aîné que le fait d'installer des capteurs dans un environnement de vie pour assurer la sécurité d'une personne âgée. Bien que le rapport d'analyse des données statistiques ²⁷ montre que les aînés plus jeunes – les baby-boomers – tendent à utiliser davantage les technologies, il se peut aussi que des personnes plus âgées se sentent à l'aise avec les technologies et que des personnes de 55 ans n'utilisent jamais de technologies. Il s'agit d'une autre raison pour laquelle les initiatives ont été regroupées selon le niveau de connaissance nécessaire pour utiliser les outils plutôt que par âge. De plus, étant donné qu'une même initiative peut couvrir de nombreux secteurs, ce type d'indicateur n'a pu être retenu pour classer les initiatives présentées. Les secteurs couverts par les initiatives (santé, communication, sécurité, etc.) sont toutefois indiqués pour chacune d'entre elles.

Ainsi, le type de catégorisation retenu permet de différencier les projets qui favorisent l'inclusion numérique de ceux qui s'adressent aux aînés qui utilisent déjà des technologies. De fait, la fracture numérique qui existe actuellement au Québec ne permet pas d'offrir à tous le même type d'initiative. Pour rejoindre divers publics d'aînés, on doit envisager des approches différentes.

Voici les trois catégories d'initiatives retenues :

Les initiatives pour les non-initiés	Il s'agit d'outils technologiques qui ne demandent aucune connaissance technologique, car leur utilisation demeure très minimaliste. De plus, ces outils peuvent être utilisés par des personnes dont les capacités physiques ou mentales sont réduites (dextérité, vue, mémoire, etc.), et n'exigent pas que l'on utilise un clavier ou une souris.
Les initiatives pour les intermédiaires	Il s'agit d'outils technologiques qui, par leur simplicité, permettent aux aînés de les utiliser, même avec un minimum de connaissances technologiques. Souvent, les aînés sont accompagnés et deviennent par la suite autonomes. Ils sont en mesure d'utiliser une souris et un clavier, mais leur niveau d'habileté demeure limité. De plus, les intermédiaires peuvent bénéficier des initiatives qui sont destinées aux non-initiés.
Les initiatives pour les initiés	Les initiatives de ce type exigent de la part des aînés des connaissances élevées en technologies et la capacité d'utiliser des outils technologiques de manière autonome. Bref, l'usage qu'ils font de ces derniers n'est pas différent de celui du reste de la population, et ils sont en mesure de bénéficier des initiatives qui s'adressent aux intermédiaires et aux non-initiés.

²⁷ *Les usages d'Internet par les aînés du Québec*, CEFRIO, mars 2009, 48 pages.

1.2 Des pays aux préoccupations différentes

Les tendances observées varient d'un pays à l'autre. Selon les recherches documentaires effectuées par le CEFRIO, il apparaît qu'au sein de l'Union européenne, par le biais de son initiative [i2010](#), de nombreux projets d'inclusion numériques spécifiquement destinés aux aînés ont vu le jour. Les initiatives proposées par les pays de l'Union européenne vont du projet structurant qui propose d'équiper les aînés et de leur fournir des équipements au simple site de ressources offertes aux aînés. Toutefois, une constante demeure : les initiatives qui y sont menées visent à réduire la fracture numérique en favorisant l'accessibilité aux technologies et le maintien des liens sociaux. D'ailleurs, de nombreuses initiatives retenues pour leur caractère innovant et structurant proviennent des pays européens. L'Australie, dont quelques initiatives ont été retenues, propose une approche similaire aux pays européens en misant sur la réduction de la fracture numérique des aînés par des projets structurants qui favorisent le développement de l'usage des technologies.

Les États-Unis, pour leur part, proposent des projets axés sur le développement de produits technologiques, par exemple des outils destinés aux soins de santé des aînés. Ces outils visent, par exemple, à réduire les coûts engendrés par la surveillance et les suivis médicaux en facilitant les échanges de données et en favorisant la communication avec les patients. Ainsi, l'approche choisie par nos voisins du Sud est davantage axée sur le développement d'outils technologiques qui sont « poussés » vers les aînés. On retrouve un moins grand nombre de projets structurants qui comportent une approche globale favorisant le développement de nouveaux usages des technologies. Les technologies qui s'adressent aux aînés sont davantage vues comme une occasion d'affaires, comme en témoigne l'offre des produits [Senior Wii Nation](#) destinés aux aînés utilisateurs de la Wii.

Le Japon, dont la situation démographique est particulièrement préoccupante compte tenu de la forte proportion de sa population qui est vieillissante, est un pays où se développent de nombreux projets axés sur la robotique. Ces projets vont au-delà de l'échange d'informations et de l'appropriation des technologies, car ils offrent des outils qui se veulent autonomes et au service de l'utilisateur. Aucune de ces initiatives n'a été retenue, étant donné le caractère expérimental des démarches, ainsi que la rareté et le coût des outils technologiques²⁸.

Le Canada et le Québec ne jouent pas un rôle de précurseur en matière d'initiatives axées sur l'utilisation des technologies par les aînés. Plusieurs projets universitaires sont en cours dans diverses universités québécoises et canadiennes, mais peu de retombées concrètes en découlent actuellement²⁹. Les quelques initiatives répertoriées proposent une approche qui ressemble au modèle européen, à savoir l'élaboration de projets structurants autour d'outils simples qui favorisent l'appropriation des technologies par les aînés.

L'économie grise

L'intérêt démontré par divers pays dans le monde pour le développement de « l'économie grise » nous pousse à réfléchir à la place sociale et économique que l'on accorde aux aînés et au rôle qu'ils devraient y jouer. À titre d'exemple, les autorités japonaises³⁰ se sont penchées sur les stratégies à adopter pour renverser la perception négative souvent associée aux aînés, qui représentent pour certains une charge sociale coûteuse. Parmi les différentes mesures mises de l'avant par le Japon, on note la recherche et le développement, ainsi que les projets tournés vers l'innovation, entre autres dans les secteurs de l'électronique, de la robotique et des technologies de l'information. Le Japon a choisi d'agir de manière transversale dans un ensemble de secteurs (santé, travail, autonomie, etc.) pour restructurer le

²⁸ Voici quelques liens d'initiatives en robotique : [Nao](#), [Robuters](#), [Agrirobot](#), [Household helper robot](#).

²⁹ Selon Andrew Sixsmith, directeur du Simon Fraser University's Gerontology Research Centre, « The European Union has invested "gobs" of money in research but Canada lags behind, he says, even though these devices can keep people in their own homes longer and delay the move into costly assisted-living facilities ». « Smart houses' may keep seniors at home longer » *Calgary Herald*, 4 mars 2009.

<http://www.calgaryherald.com/Health/Smart+houses+keep+seniors+home+longer/1354070/story.html>

³⁰ *Après le Japon, la France... Faire du vieillissement un moteur de croissance*, ministère de la Famille et des Aînés, 30 avril 2008, 11 pages.

fonctionnement du pays autour d'une nouvelle réalité : le vieillissement de la population. Pour leur part, les entreprises américaines prennent progressivement conscience du potentiel de développement des affaires que représentent les aînés dans le domaine des technologies et proposent de plus en plus d'outils qui leur sont spécifiquement destinés³¹. Aux États-Unis, le secteur de la santé apparaît comme la préoccupation centrale lorsqu'il est question de vieillissement de la population. Enfin, les pays de l'Union européenne semblent eux aussi avoir une approche multi secteurs face au vieillissement de la population, car de nombreuses initiatives couvrent un ensemble de secteurs. Sans pour autant opter pour des approches identiques à ce qui se fait ailleurs dans le monde, il importe de garder en tête que le Québec doit se doter d'une vision globale sur la place à accorder aux aînés.

³¹ « Five small indicators of trends in aging in place technology », *Aging In Place Technology Watch*, 6 mars 2009.
<http://www.ageinplacetech.com/content/five-small-indicators-trends-aging-place-technology>

1.3 Tableau synthèse des initiatives répertoriées

Ce tableau récapitulatif offre une vision d'ensemble des secteurs couverts par les divers groupes d'initiatives répertoriées.

	Secteurs concernés						
	Santé	Communi- cation	Relations sociales	Sécurité	Région	Transfert de connaissances	Services gouverne- mentaux
Initiatives pour les non-initiés							
Outils de télésanté	x	x	x	x	x		x
Outils de communication simplifiés		x	x	x	x		
Maisons intelligentes	x	x	x	x	x		
Initiatives pour les intermédiaires							
Interfaces Web simplifiées		x	x		x		
Jeux électroniques	x		x				
Formation et soutien technique		x	x			x	
Initiatives pour les initiés							
Sites de réseautage		x	x		x	x	
Sites de formation en ligne			x		x		
Sites de services électroniques		x			x		x

Les catégories de secteurs permettent de découvrir sur quels aspects de la vie des aînés les initiatives technologiques ont un impact positif. Voici les définitions des divers secteurs mentionnés :

Santé : Ce secteur touche les initiatives qui permettent d'offrir des services de santé aux aînés (suivis, traitements) et d'améliorer leurs capacités physiques et cognitives.

Communication : Il s'agit d'initiatives qui permettent aux aînés de s'informer ou de s'exprimer à l'aide d'outils technologiques.

Relations sociales : Ce secteur couvre les initiatives qui favorisent le maintien ou la création de liens sociaux avec les proches, la famille, les pairs, etc.

Sécurité : Il s'agit d'initiatives qui augmentent le niveau de sécurité physique et psychologique des aînés.

Région : Les initiatives de ce secteur permettent aux aînés qui vivent en région de bénéficier de meilleurs services et favorisent le maintien des liens sociaux malgré les distances géographiques.

Transfert des connaissances : Il s'agit d'initiatives qui permettent aux aînés d'acquérir de nouvelles connaissances par le biais d'un mentor et de faire bénéficier leur entourage de leur expertise.

Services gouvernementaux : Ces initiatives proposent aux aînés des services publics électroniques adaptés aux réalités et aux besoins des aînés.

2. Les initiatives technologiques destinées aux aînés

Cette section présente une analyse de l'ensemble des initiatives répertoriées, qui sont classées selon les trois groupes d'aînés utilisateurs : les non-initiés, les intermédiaires et les initiés. Pour chacun de ces groupes, divers outils, usages et retombées sont brièvement présentés. Pour obtenir une description complète des initiatives, le lecteur est invité à se rendre à la section 3, qui présente les fiches descriptives des projets les plus innovants.

2.1 Les initiatives destinées aux utilisateurs non initiés

Les initiatives destinées aux aînés non initiés visent principalement les personnes qui possèdent un faible niveau de littéracie et n'ont aucune connaissance en technologie, dont certaines éprouvent de nombreuses appréhensions face aux outils technologiques. Les initiatives proposent des outils technologiques adaptés, de façon à permettre à des personnes dont les capacités physiques et mentales sont réduites de pouvoir les utiliser. Comme le montre le rapport statistique *Les usages d'Internet par les aînés du Québec*³², ces initiatives touchent en grande partie les personnes les plus âgées, c'est-à-dire les 65 ans et plus, sans exclure pour autant les gens des autres tranches d'âge. Par conséquent, cette section présente plusieurs initiatives qui visent avant tout à équiper les aînés d'outils technologiques favorisant le maintien de leur bien-être et de leur autonomie. D'ailleurs, plusieurs d'entre elles sont offertes dans des centres d'hébergement pour aînés.

Dans tous les cas de figure, les outils technologiques proposés prennent en compte le faible niveau de connaissances technologiques des aînés, et leur simplicité de fonctionnement favorise une appropriation rapide. L'appropriation technologique de certains outils se résume à une cohabitation avec la technologie, voire à l'acceptation de vivre dans un environnement technologique (en utilisant des senseurs, par exemple). En ce qui concerne l'utilisation d'outils qui exigent de développer un usage, les aînés bénéficient dans plusieurs cas d'un accompagnateur. Cette situation est courante dans les maisons pour aînés, où les responsables de l'animation proposent à ces derniers d'utiliser des outils technologiques, comme des jeux électroniques.

Les outils et leurs usages

Les initiatives répertoriées sont de diverses natures. Certaines résultent d'une modification d'outils technologiques déjà en place, par exemple la simplification de l'interface de navigation Internet d'un ordinateur en éliminant l'utilisation du clavier et de la souris. Dans d'autres cas, on peut parler de la création d'un environnement de vie où les technologies jouent un rôle de soutien au bien-être et à l'autonomie des aînés. Il s'agit en fait d'implanter un ensemble de technologies qui, mises ensemble, permettent d'offrir certaines valeurs ajoutées et une qualité de vie supérieure. Les tendances actuelles en matière de développement de technologies pour les aînés non initiés visent, entre autres, à offrir des technologies qui permettent aux aînés de demeurer dans leur maison plus longtemps, à mettre en place des maisons intelligentes et à offrir des services de télésanté³³. Les initiatives les plus innovantes ont été regroupées en trois groupes d'outils auxquels on attribue des usages particuliers.

³² De manière générale, il apparaît que plus les aînés avancent en âge, moins ils utilisent les technologies. *Les usages d'Internet par les aînés du Québec*, CEFRIO, mars 2009, 48 pages.

³³ « Five small indicators of trends in aging in place technology », *Aging In Place Technology Watch*, 6 mars 2009. <http://www.ageinplacetech.com/content/five-small-indicators-trends-aging-place-technology>

A) Les outils de télésanté

Les outils

De nombreux outils de télésanté sont proposés aux aînés, par exemple, des senseurs ou des détecteurs de mouvements reliés à un réseau central de surveillance et aux professionnels de la santé, des piluliers électroniques, des détecteurs de chute, des outils de mesure des signes vitaux, etc. L'aspect communicationnel demeure une composante importante des outils de télésanté, car en plus de permettre le transfert d'informations médicales, plusieurs de ces outils permettent de communiquer à distance avec le personnel de santé.

Exemple d'outil de télésanté (France)

L'outil de télésanté E-lío facilite la communication avec les proches et avec les services de santé. Composé d'outils simples d'utilisation, à savoir un combiné sur socle (téléphone/télécommande), une centrale « intelligente » reliée à la télévision et à Internet, et un analyseur vidéo de nouvelle génération, E-lío se branche à une télévision traditionnelle ou à un écran d'ordinateur, et exige une connexion Internet. L'aîné peut utiliser les diverses fonctionnalités proposées par E-lío (visiophonie, jeux, calendrier, cadre numérique, etc.) à l'aide d'une simple télécommande.

Pour plus de détails, voir la fiche du projet **E-lío** à la section 3.

Les retombées

- **Sur la santé** : Ces outils technologiques favorisent les suivis médicaux par le transfert de données sur les patients (par exemple, les outils de mesure des signes vitaux).
- **Sur la communication** : Ces outils technologiques permettent aux aînés de communiquer simplement avec du personnel médical, souvent par le biais de systèmes audio et vidéo simplifiés.
- **Sur les relations sociales** : Certains outils de télésanté dépassent leur mandat initial axé sur la santé en permettant d'élargir l'utilisation des fonctionnalités des outils pour communiquer avec les membres d'une famille et les proches (pour partager de l'information sur les suivis médicaux, par exemple).
- **Sur la sécurité** : Les aînés peuvent conserver leur autonomie plus longtemps tout en se sentant en sécurité grâce à des outils technologiques de surveillance (par exemple, les senseurs).
- **Sur la vie en région** : L'utilisation des outils de télésanté permet aux aînés de demeurer en région et de recevoir les soins et les suivis médicaux qui leur sont nécessaires, même lorsqu'un service n'est pas disponible dans leur région. (par exemple, consultation avec un spécialiste par visiophonie, envoi électronique de données médicales du patient).
- **Sur les services gouvernementaux** : Ces outils permettent de communiquer simplement et efficacement avec l'extérieur. Ainsi, les services gouvernementaux peuvent utiliser ce type de canal pour joindre les aînés (par la vidéoconférence, par exemple).

B) Les outils de communication simplifiée

Les outils

Beaucoup d'outils technologiques ont été adaptés pour répondre aux besoins communicationnels des aînés dont l'appropriation technologique est faible. Plusieurs d'entre eux permettent de communiquer plus facilement avec la famille et avec les proches (télévision, écrans tactiles, cellulaires, télécommandes, etc.).

Exemples d'outils de communication simplifiée(France)

MAGUI est un écran d'ordinateur tactile dont l'utilisation ne requiert ni souris ni clavier. Les textes – comme les messages reçus – et les instructions sont dictés en plus d'être écrits. Par exemple, on peut activer le système audio-vidéo pour effectuer un échange communicationnel simplement en touchant une photo sur l'écran. Les principales fonctionnalités de MAGUI sont de transmettre des informations spécifiques (comme le menu des repas dans une résidence), de recevoir des photos et des courriels de la famille, de visionner des messages vidéo, de discuter en direct par vidéoconférence et de participer à des animations ludiques.

Pour plus de détails, voir la fiche du projet **MAGUI** à la section 3.

Les retombées

- **Sur la communication** : Les outils technologiques permettent aux aînés de communiquer simplement avec leurs proches et de partager aisément de l'information (par exemple, des photos).
- **Sur les relations sociales** : Les outils technologiques favorisent le maintien des relations avec les proches et les membres de la famille, et permettent de tisser des liens intergénérationnels par l'utilisation d'outils propres aux jeunes (par exemple, le courriel).
- **Sur la sécurité** : Les aînés éprouvent un sentiment de sécurité, car ils savent qu'on peut les joindre plus facilement et en tout temps, et sont disposés à signaler plus rapidement une urgence (à l'aide d'un cellulaire simplifié, par exemple).
- **Sur la vie en région** : Ces initiatives proposent des outils performants permettant de communiquer facilement avec les proches malgré les distances géographiques (au moyen de la vidéoconférence, par exemple)

C) Les maisons intelligentes

Les outils

Les maisons intelligentes sont des habitations où de nombreux outils technologiques ont été intégrés pour améliorer la qualité de vie et le bien-être des aînés. On peut y trouver des outils simplifiés et adaptés de télésanté, des interfaces de communication simplifiée qui utilisent la télévision et des écrans tactiles, des jeux électroniques, etc. Bref, les maisons intelligentes peuvent intégrer tous les outils technologiques destinés aux aînés non initiés.

Exemple de maison intelligente(États-Unis)

Les maisons pour aînés ECUMEN sont un bel exemple de la façon d'intégrer diverses technologies simples en vue de créer un environnement technologique qui favorise le bien-être des aînés. Parmi les technologies proposées aux résidents, on trouve des systèmes de capteurs (*Quietcare*), des ordinateurs adaptés aux besoins des aînés ((m) Power), des consoles de jeu Nintendo Wii, des outils de suivi de la guérison des tissus (*Ivivi*) et des outils de suivi des soins médicaux sans papier (*CareTracker*). Ainsi, le personnel d'ECUMEN a recours à ces technologies pour améliorer les services offerts aux aînés, et ces derniers les utilisent aussi pour maintenir un bon état de santé physique et mental.

Pour plus de détails, voir la fiche du projet **ECUMEN** à la section 3.

Les retombées

Les maisons intelligentes ont sur les aînés des conséquences qui varient en fonction des technologies qui y sont intégrées. Voici quelques-uns des effets positifs que peuvent offrir les maisons intelligentes :

- **Sur la santé** : Certains outils technologiques peuvent être utilisés pour favoriser les suivis médicaux (par exemple, les capteurs), et le maintien des capacités physiques et cognitives (par exemple, les jeux électroniques).
- **Sur la communication** : On peut y trouver des outils technologiques permettant aux aînés de communiquer simplement avec le personnel médical, avec les responsables de l'établissement où l'aîné réside, ou avec les personnes de son entourage (au moyen de messages accessibles sur les ordinateurs à interfaces simplifiés, par exemple).
- **Sur les relations sociales** : Certains outils technologiques axés sur la communication favorisent le maintien des relations avec les proches et les membres de la famille, et permettent de tisser des liens intergénérationnels. (par le partage de photos sur les ordinateurs à interfaces simplifiés, par exemple).
- **Sur la sécurité** : Les aînés peuvent conserver leur autonomie plus longtemps tout en se sentant en sécurité grâce à l'utilisation d'outils technologiques de surveillance. (par exemple, les capteurs).
- **Sur la vie en région** : Le fait d'habiter à l'extérieur des centres urbains peut expliquer en partie l'isolement des aînés. De nombreux outils technologiques de communication simples permettent de rester en contact avec les proches et les membres de sa famille, et peuvent servir à diminuer l'impact négatif de l'éloignement géographique. (par exemple, les fonctionnalités audio et vidéo pour se parler en temps réel).

Les pistes d'action à privilégier

Les initiatives retenues et analysées proviennent principalement des États-Unis et des pays de l'Union européenne et permettent de tirer quelques constats intéressants. Pour joindre les aînés qui ne sont pas initiés aux technologies, les résidences pour aînés apparaissent comme un bon moyen. En proposant un environnement où la technologie est intégrée au mode de fonctionnement et aux services offerts, et où les aînés peuvent être accompagnés lors de leur utilisation, la fracture numérique devient moins difficile à

surmonter. Il est important de noter que la majorité des initiatives visant les aînés non initiés peuvent être transférées dans d'autres environnements, c'est-à-dire dans le domicile des aînés et dans des organismes œuvrant auprès des aînés. Il importera alors de garder à l'esprit que les aînés doivent avoir à leur disposition une personne disponible pour les accompagner dans leur utilisation des outils technologiques.

Par ailleurs, il semble approprié de miser sur le développement d'outils technologiques dont l'interface et l'utilisation ont été simplifiées au maximum. Ce type de stratégie offre aux aînés un premier contact avec les technologies et peut susciter des intérêts nouveaux pour la technologie.

Enfin, l'accès et l'utilisation des technologies par les aînés qui habitent en région s'avèrent importants pour leur garantir une offre de services adéquats et pour favoriser le maintien du contact avec leurs proches qui vivent dans des endroits géographiquement éloignés. À ce propos, les pays nordiques, comme la Finlande, ont mis en place plusieurs initiatives en matière d'utilisation des technologies dans un contexte rural, particulièrement en télésanté³⁴. Les retombées positives de ces initiatives demeurent nombreuses : maintien des services de proximité, réduction des frais liés au déplacement pour recevoir des services de professionnels, rétention des résidents des zones rurales, etc. Ces constats valent pour l'ensemble de la population et s'appliquent aussi aux aînés, qui sont moins enclins à se déplacer pour obtenir les services de professionnels. Or, l'accès à Internet haute vitesse reste indispensable pour tirer profit des outils technologiques proposés.

³⁴ Myrvang, Robert (2007). *How can eHealth benefit rural areas? A literature study from Norway*, présentation PowerPoint.

http://www.ehealthconference.info/Presentations/b_robert_myrvang.pdf

Arja Kilpeläinen. *Evolving welfare by use of information technology in ageing outlying villages*, Université de Laponie, Finlande.

http://www.tissa.net/tissa2008/abstracts08/preconference08/PC_Kilpelainen.pdf

Kerttu Oikarinen. *eHealth and Wellness Technology, Why and How in Lapland ?*, School of Health Care, Social Services and Sports, Rovaniemi Polytechnic, University of Applied Sciences.

<http://www.europeannorth.com/file.php?850>

The Economic Impact of Stimulating Broadband Nationally, Connected Nation, février 2008, 24 p.

http://www.connectednation.com/research/economic_impact_study/

2.2 Les initiatives destinées aux utilisateurs intermédiaires

Les initiatives destinées aux aînés intermédiaires exigent une connaissance minimale des technologies et supposent que les utilisateurs sont intéressés à développer et à approfondir leurs usages. À la différence des initiatives visant les non-initiés, on retrouve ici des technologies qui requièrent de la part des aînés une participation active. Encore une fois, ce n'est pas une question d'âge, mais d'habiletés et de connaissances technologiques. Par contre, les outils utilisés dans le cadre de ces initiatives sont moins adaptés aux aînés qui ont, par exemple, des problèmes de dextérité ou de lecture, et certains utilisateurs ne peuvent donc pas les utiliser.

Les initiatives pour les aînés intermédiaires reposent sur l'autonomie au chapitre de l'utilisation. L'idée principale est de faire en sorte que les aînés soient en mesure d'utiliser les outils disponibles actuellement, comme les ordinateurs ayant un clavier et une souris, ainsi que les fonctionnalités simples d'Internet, comme le courriel ou la recherche d'informations. C'est pourquoi les initiatives qui touchent les formations de base sur la technologie ont été rangées dans cette catégorie. Par ailleurs, on note que les loisirs et les divertissements concernent une large part des initiatives répertoriées. De plus, les aînés intermédiaires utilisent les technologies par choix et non par nécessité, comme cela pourrait être le cas de non-initiés qui ont des problèmes de santé.

Les outils et leurs usages

Les initiatives qui s'adressent aux aînés intermédiaires reposent principalement sur l'utilisation d'Internet. Ici, plutôt que de concevoir des outils technologiques adaptés aux aînés, les initiatives répertoriées proposent des outils qui existent déjà et qui ont été légèrement simplifiés. On peut aussi offrir aux aînés de la formation afin de les rendre autonomes dans leur utilisation des technologies. Ainsi, il existe trois regroupements d'initiatives innovantes.

A) Les interfaces Web simplifiées

Les outils

Il s'agit de sites Web où sont regroupées en un seul endroit les principales fonctionnalités d'Internet. On peut y trouver le courriel, des albums photo, la messagerie instantanée, etc. Il s'agit donc d'accéder à une version simplifiée d'Internet, mais à partir d'un ordinateur personnel standard.

Exemple d'une interface Web simplifiée(France)

L'interface Web Viafamilia propose la mise en place d'un espace Web partagé par plusieurs membres d'une famille ou du réseau social de l'aîné. Cet espace réunit en un même endroit les fonctionnalités Internet qui sont susceptibles d'être utilisées par les aînés. On y trouve des albums photo, un calendrier, la possibilité de dialoguer en direct, d'écrire un bloc-notes (billet de blogue), d'envoyer et de recevoir des courriels, et de créer une banque de sites de référence. Toutes ces fonctionnalités ont été simplifiées et sont présentées sur une interface unifiée, ce qui en facilite l'appropriation. Les aînés utilisent alors Internet sans avoir à y naviguer.

Pour plus de détails, voir la fiche du projet **Viafamilia** à la section 3.

Les retombées

- **Sur la communication** : La simplification des outils de communication permet aux aînés de s'approprier divers outils leur permettant de communiquer et de s'informer (par exemple, une liste de sites prédéterminés par la famille et les proches).
- **Sur les relations sociales** : L'utilisation des outils de communication adoptés par les jeunes et les membres de la famille des aînés facilite le maintien des relations et permet à ces derniers de garder le contact avec leurs proches. (par le courriel et la messagerie instantanée, par exemple).
- **Sur la vie en région** : L'utilisation d'Internet permet de faire tomber les barrières géographiques qui peuvent exister entre les aînés et leurs proches.

B) Les jeux électroniques

Les outils

Les aînés intermédiaires manifestent un engouement certain pour les jeux électroniques³⁵, qui représentent pour eux un outil de socialisation et de divertissement important. L'appropriation technologique touche les outils des consoles de jeu (manettes, télécommandes, balance Wii, etc.) et les règles du jeu.

Exemple de l'utilisation de la console de jeu Wii (Ontario, Canada)

Nintendo Wii Senior's Olympics est une compétition sportive qui a été organisée sur la plateforme Wii. Ce type d'initiative permet aux aînés de s'approprier un outil technologique (divers types de manette de jeu, inscription des résultats sur Internet) dans le cadre d'une activité compétitive et sportive. Dans ce cas de figure, on fournit des outils technologiques aux aînés, et on les laisse ensuite les utiliser de manière autonome dans le cadre d'un événement. Les principales activités qui composent le triathlon sont le tennis, le golf et les quilles. Dans le cadre de ces jeux olympiques électroniques, de jeunes joueurs de moins de 18 ans sont jumelés à des aînés pour favoriser le partage de connaissances technologiques et pour créer des ponts entre les générations.

Pour plus de détails, voir la fiche du projet **Nintendo Wii Senior's Olympics** à la section 3.

Les retombées

- **Sur les relations sociales** : Des relations sociales en face à face sont établies à partir d'un outil technologique. Il est intéressant de noter que le recours à de jeunes joueurs permet de créer des liens intergénérationnels tout en rendant les rencontres plus dynamiques.
- **Sur la santé** : Les jeux électroniques favorisent chez les aînés le maintien d'une bonne forme sur le plan physique et cognitif (quand ils jouent au tennis sur la Wii, par exemple).

C) La formation et le soutien technique

Les services

De nombreuses ressources sont offertes aux aînés sur le plan de la formation. Les initiatives les plus innovantes que nous avons identifiées en la matière sont celles qui touchent des formations offertes par des pairs et par des jeunes. Dans plusieurs cas, il s'agit d'accompagnement individuel plutôt que de formation en classe, et ces formations visent à enseigner des notions technologiques de base aux aînés. Par ailleurs, il existe aussi quelques initiatives qui portent sur le soutien technique offert aux

³⁵ « Five small indicators of trends in aging in place technology », *Aging In Place Technology Watch*, 6 mars 2009.
<http://www.ageinplacetech.com/content/five-small-indicators-trends-aging-place-technology>

âînés. Bien que peu documenté, ce type de service complète la formation des âînés intermédiaires et mérite qu'on y accorde une attention particulière dans les stratégies à adopter pour amener les âînés à utiliser les TI de manière autonome.

Exemple d'une initiative de formation (Québec, Canada)

L'initiative Inter-Âge réunit des jeunes de sixième année de l'école primaire Wilfrid-Bastien, à Montréal-Nord, et des âînés en vue d'accroître les connaissances technologiques de ces derniers et de renforcer les liens intergénérationnels. La formation porte sur les notions de base en informatique et vise la création d'un site Web unique qui montre l'évolution et les réalisations des âînés. Concrètement, les jeunes qui participent à ce projet enseignent aux âînés une fois par semaine pendant les heures de classe. Ces petits « mentors » accompagnent les âînés dans l'application de diverses techniques : le maniement de l'ordinateur, l'édition de blogues, la consultation des horaires de cinéma, les opérations bancaires, etc.

Pour plus de détails, voir la fiche du projet **Inter-Âge** à la section 3.

Les retombées

- **Sur la communication** : En favorisant l'utilisation d'une multitude d'outils offerts sur Internet, ce projet met à la disposition des âînés une variété de moyens de communiquer et de s'informer, ce qui favorise le maintien de liens sociaux et permet de réduire l'isolement (en lisant les journaux en ligne ou en utilisant le courriel, par exemple).
- **Sur le transfert de connaissances** : L'acquisition de connaissances techniques offre deux avantages : les âînés deviennent autonomes dans leur utilisation des technologies et ils peuvent créer des liens intergénérationnels et des rapports sociaux avec des pairs.
- **Sur les relations sociales** : Ce type de formation individuelle permet de tisser des liens sociaux plus facilement que lors d'une formation traditionnelle en classe. De plus, les autres âînés qui participent à l'initiative peuvent aussi communiquer entre eux et avec les jeunes mentors.

Les pistes d'action à privilégier

Dans le cas des âînés intermédiaires, l'utilisation des technologies est étroitement liée à la création de liens sociaux. Il s'agit d'un aspect à prendre en compte pour éveiller l'intérêt des âînés à l'égard des technologies. Les formules privilégiées pour la transmission des connaissances techniques aux âînés semblent d'autant plus intéressantes lorsqu'elles leur permettent de créer des liens sociaux enrichissants. Recourir à des pairs, c'est-à-dire à des âînés qui sont la preuve même que les technologies peuvent être apprises par des personnes vieillissantes, semble une approche intéressante. Par ailleurs, le fait de jumeler des âînés avec de jeunes étudiants permet à la fois de créer des liens intergénérationnels, mais aussi d'offrir aux jeunes une expérience enrichissante.

Bref, la technique des petits pas semble aussi appropriée pour les âînés intermédiaires. En leur proposant des outils technologiques simples, ils s'approprient progressivement les technologies. Par contre, les barrières techniques demeurent toujours présentes et, au-delà des formations reçues, il est intéressant d'offrir aux âînés la possibilité de consulter un mentor ou un service technique qui l'accompagnera de façon ponctuelle durant le processus d'appropriation des technologies.

2.3 Les initiatives destinées aux utilisateurs initiés

Les initiatives qui s'adressent aux aînés initiés se distinguent de l'offre générale par la nature de leurs sujets. En fait, comme ces initiatives visent des aînés qui sont à l'aise dans l'utilisation des technologies, on ne note pas d'outils particuliers ou simplifiés qui sont mis à leur disposition. Ici, il est principalement question de sites Internet spécifiquement dédiés aux aînés par la nature des services et par les diverses thématiques qui y sont proposés.

Les services et leurs usages

L'ordinateur personnel et Internet sont les principaux outils prévus dans ces initiatives. Le défi auquel se confrontent ces initiatives n'est pas d'ordre technologique : il s'agit de susciter l'intérêt des aînés pour ces sites ou ces services. Ainsi, cette section présente une diversité de sites Internet spécifiquement conçus pour répondre aux besoins particuliers des aînés. C'est le caractère innovateur des services offerts et la façon de les offrir qui sont pris en compte.

A) Les sites de réseautage

Les services

Internet propose des outils de communication efficaces lorsqu'il s'agit de mettre en relation des personnes ou des groupes de personnes. Les sites Internet qui s'adressent aux aînés proposent plusieurs formules de mise en réseau. Il peut s'agir de mettre en relation des grands-parents avec des petits-enfants, de mettre en contact des aînés qui partagent les mêmes intérêts, ou encore de favoriser la création de communautés d'experts retraités. De plus, cette section inclut les blogues publiés et destinés aux aînés. Ces outils de communication permettent aux aînés de s'exprimer, de s'informer et de créer un réseau de lecteurs.

Exemple de site de réseautage (États-Unis)

L'initiative YourEncore repose sur la mise en place d'un espace de collaboration sécurisé où les entreprises peuvent faire appel à l'expertise de travailleurs retraités. Le site Internet de l'entreprise se veut une plateforme d'échange et de collaboration favorisant l'émergence de l'innovation. Ainsi, de nombreux outils sont mis à la disposition des experts retraités et des entreprises pour faciliter leur collaboration et le transfert de connaissances. On trouve sur le site un espace de forum de discussion où l'on peut lancer à la communauté d'experts une question qui entraîne une discussion. La fonction « YourEncore Answers » permet à une entreprise de questionner un expert en privé. Une fonctionnalité de Wiki est aussi mise à la disposition de la communauté, ainsi que la section « Ideation Communities », où plusieurs experts peuvent travailler de façon isolée sur un problème soumis par une entreprise.

Pour plus de détails, voir la fiche du projet **YourEncore** à la section 3.

Les retombées

- **Sur les relations sociales** : Les sites de réseautage représentent des outils puissants contre l'ennui. Favoriser la mise en relation d'aînés dont les champs d'intérêt sont similaires permet de rencontrer de nouvelles personnes ou encore d'alimenter des amitiés déjà existantes.
- **Sur la communication** : Les réseaux sociaux offrent aux aînés divers outils de communication (forums de discussion, discussions en direct, etc.) et de partage d'information (textes, photos, vidéos, etc.).

- **Sur le transfert des connaissances** : Les aînés constituent un bassin de travailleurs dont l'expertise est importante et indispensable aux entreprises actuelles. Par le biais d'Internet, les réseaux sociaux offrent aux aînés la possibilité de demeurer actifs professionnellement et de contribuer à titre d'experts au succès des entreprises. (wikis, forums de discussion, etc.).
- **Sur la vie en région** : Les sites de réseaux sociaux diminuent les barrières géographiques et permettent d'être en contact avec des personnes, peu importe où elles se trouvent. (en participant à un forum de discussion, par exemple).

B) Les sites de formation en ligne

Les services

Les initiatives de formation retenues pour les initiés diffèrent de celles qui s'adressent aux aînés intermédiaires par leur sujet et par leur forme. Bien que les formations puissent ici aussi porter sur l'acquisition de connaissances technologiques, elles couvrent une multitude de sujets de formation (langues, comptabilité, histoire, etc.). Les formations retenues sont offertes totalement en ligne (e-learning). Les aînés suivent donc les formations à distance et de manière virtuelle à partir d'un ordinateur personnel. Il existe de nombreux services d'apprentissage en ligne qui s'adressent aux jeunes et aux travailleurs ; les formations en ligne destinées spécifiquement aux aînés sont plus rares, mais tout aussi pertinentes.

Exemple de site de formation en ligne (États-Unis)

L'intérêt de l'initiative SeniorNet réside dans la portion interactive de son offre, le Learning Center, qui offre spécifiquement aux aînés des formations complètes en ligne (e-learning). Ces apprentissages par Internet sont offerts selon des plages horaires spécifiques, car pendant ces périodes, des professeurs experts sont disponibles pour répondre aux questions et accompagner les aînés. De plus, les aînés qui suivent la même formation peuvent interagir par le biais d'espaces de discussion qui portent sur chacun des cours.

Pour plus de détails, voir la fiche du projet **SeniorNet** à la section 3.

Les retombées

- **Sur le transfert des connaissances** : La formation en ligne offre aux aînés un moyen facile et flexible d'acquérir des connaissances sur des sujets qui les intéressent, et ce, à partir de leur domicile. La formule avec tuteur et forum de discussion permet les échanges de connaissances entre les étudiants et l'expert.
- **Sur les relations sociales** : Internet permet d'offrir des espaces d'échange dans le cadre de cours offerts en ligne, ce qui favorise les discussions entre le professeur et les aînés, et entre les aînés qui suivent la formation.
- **Sur la vie en région** : Internet favorise la diffusion des formations sans se soucier des contraintes géographiques. Ainsi, des aînés qui vivent en région peuvent bénéficier de formations qui n'étaient pas offertes auparavant.

C) Les sites de services électroniques

Les services

Les services offerts aux aînés sur Internet sont multiples. En termes d'offres innovantes, quatre catégories ont été retenues : l'emploi, les portails multiservices, les services gouvernementaux et les services de santé. Pour chacun de ces regroupements, le Web regorge de sites qui s'adressent aux aînés. Nous avons retenu quelques exemples qui s'avèrent différents des autres sites par la qualité de leur ergonomie (ils sont simples et intuitifs), la pertinence de leur contenu (sujets qui concernent uniquement les aînés) et leur caractère innovateur (nouveau type de services).

Les services électroniques destinés spécifiquement aux aînés sur Internet ressemblent beaucoup à ce que l'on trouve chez les autres publics d'internautes, à savoir que l'offre comporte différents niveaux de qualité. À ce propos, il importe de sensibiliser les aînés initiés, tout comme les intermédiaires, aux diverses règles de sécurité qui touchent la divulgation d'informations personnelles.

Exemple de site de services électroniques (Australie)

Le caractère innovant de Seniors.gov.au repose sur la création d'une communauté virtuelle de citoyens aînés par le gouvernement de l'Australie. À l'origine, cette initiative avait pour but de permettre aux citoyens de 50 ans et plus d'interagir avec d'autres citoyens qui partagent les mêmes intérêts et les mêmes préoccupations. De plus, cette communauté permet à l'administration publique de s'assurer que les ressources en ligne correspondent aux besoins de cette tranche de la population. Les aînés sont invités à se prononcer sur divers sujets : ils peuvent raconter des événements historiques de l'Australie (Living History), poser des questions sur ce pays et sur les services gouvernementaux offerts à la population (Q&A Forum), discuter avec d'autres aînés sur des sujets d'intérêt commun comme les voyages, la généalogie, les divertissements, etc. (Meeting Place), consulter un calendrier d'activités locales et nationales (Events Calendar), s'adonner à des jeux (la section Games est en train d'être renouvelée) et partager des signets de sites d'intérêt pour les aînés (Seniors Web Links).

Pour plus de détails, voir la fiche du projet **Seniors.gov.au** à la section 3.

Les retombées

- **Sur les services gouvernementaux** : De nombreuses administrations publiques ont misé sur une offre des services électroniques pour les aînés. Cette offre se résume principalement à rendre disponible de l'information, mais quelques initiatives vont plus loin en offrant des fonctionnalités interactives.
- **Sur la communication** : Les sites de services électroniques proposent aux aînés de s'informer et de s'exprimer sur des sujets qui les intéressent (santé, emplois, loisirs, etc.) par le biais d'outils divers (textes, vidéos, forums de discussion, etc.).
- **Sur la vie en région** : Les services électroniques offerts en ligne permettent aux aînés qui vivent en région d'accéder plus simplement à un plus large éventail de services.

Les pistes d'action à privilégier

Les aînés initiés représentent un groupe d'utilisateurs d'Internet qui sont habiles avec les technologies. Ils sont en mesure d'utiliser les sites qui s'adressent à l'ensemble de la population. Dans cet ordre d'idée, est-il pertinent de privilégier l'élaboration d'une offre particulière pour eux ? Les exemples répertoriés semblent démontrer que oui, mais il faut exprimer certaines nuances.

La façon d'offrir ces services demeure aussi importante, sinon plus, que la nature des services eux-mêmes. De nombreux sites se contentent trop souvent de réutiliser la même structure ou la même formule que les sites qui s'adressent à tous, reprenant les mêmes outils de communication, le même ton

dans les textes, etc. Pourtant, les aînés possèdent des particularités qui doivent être prises en compte lors de l'élaboration de l'offre de services s'adressant à cette clientèle. Par exemple, une proportion importante d'aînés souffrent d'isolement et cherchent à utiliser les technologies pour tisser et conserver des liens sociaux. De plus, de nombreux aînés habitent dans des régions éloignées où Internet devient une source importante d'information et d'obtention de services. D'autres encore sont des retraités dont l'expertise constitue une richesse importante à partager avec les entreprises dépourvues d'employés seniors.

Bref, s'il est vrai que les organismes publics et privés doivent aller au-delà des modèles généraux actuels et proposer aux aînés des sites qui couvrent leurs champs d'intérêt, ils doivent aussi s'assurer que ces sites proposent des outils davantage en adéquation avec la réalité et les besoins de cette clientèle particulière.

3. Les fiches et les références des projets innovants

Cette section propose les fiches des initiatives les plus innovantes et les plus intéressantes que nous avons répertoriées. Ainsi, pour chacun des types d'utilisateurs, soit les aînés non initiés, les aînés intermédiaires et les aînés initiés, plusieurs fiches descriptives ont été constituées. De plus, de nombreuses initiatives jugées très intéressantes et très innovantes sont listées pour chacune des catégories de projets.

3.1 Les fiches de projet des initiatives pour les utilisateurs non-initiés

3.1.1 Exemples de projet d'outil de télésanté

E-lío

<http://www.technosens.fr/index.php>

France

Organisme porteur du projet

E-lío est produit par l'entreprise [Technosens](http://www.technosens.fr), qui se spécialise dans la conception de produits technologiques simplifiés pour des clientèles spécifiques. Les produits proposés par cette société sont soumis à un comité scientifique et éthique. E-lío a été conçu de concert avec et pour les personnes en perte d'autonomie, en collaboration avec le corps médical et avec des spécialistes en sciences humaines.

Description du projet

La technologie E-lío a pour objectif de faciliter l'échange d'informations à partir d'outils conviviaux et adaptés aux aînés. E-lío est surtout utilisé comme outil pour communiquer avec les professionnels du milieu de la santé et des services sociaux et avec ses proches. Cet outil se trouve aussi bien dans les résidences que dans les domiciles des aînés. E-lío se compose :

- d'un combiné (téléphone/télécommande) sur socle,
- d'une centrale « intelligente » reliée à la télévision et à Internet,
- et d'un analyseur vidéo de nouvelle génération.

E-lío se branche à une télévision traditionnelle ou à un écran d'ordinateur, et nécessite une connexion Internet.

D'une part, l'utilisation d'E-lío facilite les soins de santé donnés aux aînés en permettant au personnel soignant de communiquer avec ces derniers par voie audio ou vidéo. Cette technologie permet l'échange de données avec d'autres périphériques ou avec d'autres



appareils de mesure médicale, augmentant ainsi l'efficacité des services de santé. E-lío assure la sécurité des patients grâce à un système de détection de mouvement anti- fugues et à un système d'éclairage automatique. Dans ce cas de figure, il s'agit davantage d'informatiser l'environnement de l'aîné que de lui faire adopter une technologie. Les connaissances technologiques requises à l'utilisation d'E-lío demeurent minimalistes, mais cet outil exige tout de même l'acceptation de la technologie et la manipulation d'une télécommande adaptée.

D'autre part, E-lío permet aux aînés de rester en contact avec leur famille et leur entourage en transformant la télévision en écran de visiophonie pour échanger avec l'extérieur. Ce produit technologique permet de transformer la télévision en un cadre numérique qui peut être mis à jour à distance par la famille et offre aussi la possibilité d'utiliser un calendrier de rappel pour les dates importantes. Enfin, E-lío propose aux aînés divers jeux et exercices adaptés aux besoins des personnes vieillissantes. L'utilisation d'E-lío pour le maintien des liens sociaux nécessite une appropriation technologique plus élevée de la part des aînés. De fait, ces derniers doivent être en mesure de naviguer à travers les diverses fonctionnalités de l'outil. Par contre, il s'agit d'un outil très simplifié et adapté aux utilisateurs qui ont peu de connaissances sur le plan technologique.

Retombées du projet

- **Sur la santé et la sécurité** : E-lío permet aux aînés de conserver plus longtemps leur autonomie en facilitant la communication et les soins dispensés par les professionnels de la santé et en offrant un environnement sécuritaire.
- **Sur les relations sociales** : E-lío permet le maintien des liens sociaux et familiaux en offrant un outil simple de communication audio, visuelle et écrite.

Vantuki

http://www.orange.com/fr_FR/collectivites/mag/att00003146/Paroles_elus_2005.pdf
pp.104-105.

Finlande (Laponie)

Organisme porteur du projet

Cette initiative a été menée par la direction du développement économique de la ville de Kemijärvi. Ce projet a pu être réalisé grâce à des subventions européennes et à des contributions financières de la ville de Kemijärvi, du Conseil régional de Laponie et de l'État finlandais. Par ailleurs, les services sanitaires et sociaux de la ville de Kemijärvi et la Sécurité sociale se sont engagés dans ce projet, car cette initiative traitait de leurs services sous forme électronique.

Description du projet

Destinée aux personnes âgées qui habitent dans un secteur à faible densité de population, cette initiative repose sur l'outil électronique « Vantuki ». Ce projet, mené entre 2002 et 2005, avait pour objectif d'offrir de nouveaux services électroniques favorisant le maintien à domicile. Vantuki proposait aux aînés des services de localisation, d'aide à distance lorsqu'un comportement inhabituel était détecté par les outils électroniques de surveillance, et enfin, un service de vidéoconférence permettant de communiquer avec des proches, un médecin, l'épicerie locale et la Sécurité sociale. De plus, une alarme d'urgence manuelle était disponible. Cet outil technologique proposait une interface simple, et les infirmières pouvaient aider les utilisateurs de cet outil.

Bien que Vantuki date d'il y a quelques années, elle propose des bases solides d'expérimentation d'outils technologiques en vue de permettre à des aînés qui vivent en région éloignée de bénéficier de services favorisant leur autonomie et leur bien-être. De plus, cette initiative met en perspective l'impact positif que peut avoir ce type de projet sur la réduction des dépenses quant à la prestation des services gouvernementaux.

Retombées du projet

- **Sur la santé et la sécurité** : Vantuki donne aux aînés un sentiment de sécurité grâce à son système de surveillance. De plus, cet outil permet une meilleure communication avec les professionnels de la santé.
- **Sur les relations sociales** : Cet outil, par le biais de la vidéoconférence, permet de maintenir des liens avec les membres de la famille et avec les proches.
- **Sur la vie en région** : Vantuki a été développé dans la perspective d'offrir des services aux aînés vivant en région éloignée. Ainsi, cet outil permet d'améliorer la prestation de services sur un vaste territoire.
- **Sur les services gouvernementaux** : Cette initiative permet d'inclure des services autres que médicaux et communicationnels et propose, par exemple, d'obtenir par vidéoconférence des services de Sécurité sociale.

Autres projets innovants d'outils de télésanté

Netcarity (Allemagne)

Sujet : Cette initiative propose de munir la maison d'un aîné d'un outil central de contrôle et de surveillance visant à alerter les proches, les services médicaux ou les services de sécurité en cas d'intrusion ou de comportement anormal du résident ; elle permet aussi de connaître l'identité des derniers visiteurs.

TVx (Etats-Unis)

Sujet : Il s'agit d'une plateforme interactive de gestion des soins utilisée par l'aîné et par le personnel soignant. Cet outil s'installe sur une télévision et fonctionne par télécommande.

Oldes (Belgique)

Sujet : Il s'agit de proposer aux aînés un compagnon digital qui leur permet de se divertir, mais aussi d'obtenir un meilleur suivi médical. Cet outil propose de suivre en temps réel l'état de santé des aînés à partir de capteurs environnementaux.

Produits Articare (Finlande - Laponie)

Sujet : Il s'agit d'outils technologiques permettant d'assurer la sécurité des aînés à partir de leur domicile en les reliant directement au personnel médical.

3.1.2 Exemple de projet d'outil de communication simplifié

Magui

<http://www.magui.fr/>

France

Organisme porteur du projet

SIMPLISTAY est une entreprise privée qui conçoit des dispositifs intuitifs destinés à des publics particuliers.

Description du projet

Le projet MAGUI a reçu de nombreux prix, notamment le premier prix du Concours Lépine international 2008, le prix du Ministère de la Santé de Strasbourg 2008, la mention d'honneur d'Hanitec, pour ne nommer que ceux-là. MAGUI est un outil technologique adapté aux besoins des aînés. Il vise à resserrer le lien intergénérationnel entre les aînés et leur famille, à renforcer l'autonomie des aînés au quotidien et à améliorer la prestation des services offerts par les maisons d'hébergement.

Conçu en collaboration avec le personnel de résidences pour aînés et des professionnels de la santé, cet outil a été conçu spécifiquement pour les aînés. Le concept de MAGUI repose sur une interface et des outils très simplifiés : il s'agit d'un écran d'ordinateur tactile dont l'utilisation ne requiert ni souris ni clavier. Les textes – comme les messages reçus – et les instructions sont dictés en plus d'être écrits. Par exemple, on peut activer le système audio-vidéo pour effectuer un échange communicationnel audio et vidéo uniquement en touchant une photo sur l'écran.



Les principales fonctionnalités de MAGUI sont de transmettre des informations spécifiques tel le menu des repas dans les résidences, de recevoir des photos, de recevoir des courriels de la famille, de visionner des messages vidéo, de discuter en direct par vidéoconférence ou de participer à des animations ludiques.

MAGUI demande une appropriation de l'outil technologique. Compte tenu de sa simplicité d'utilisation et de son caractère intuitif, les aînés qui [témoignent](#) de leur utilisation de MAGUI semblent indiquer que l'appropriation s'est déroulée rapidement. Il s'agit en fait d'une façon détournée de faire utiliser Internet aux aînés, ce qui a peut-être pour effet de diminuer leur appréhension.

Retombées du projet

- **Sur la communication** : Les aînés peuvent s'informer sur leur quotidien et communiquer rapidement et facilement avec leurs proches.
- **Sur les relations sociales** : Les liens sociaux sont facilités avec la famille et avec les proches. Les membres des familles des aînés peuvent obtenir gratuitement l'application, afin de pouvoir échanger facilement avec les aînés et de consulter à distance de l'information comme les photos prises au cours de sorties, la planification des animations, les repas ou toute autre information liée à la vie dans une maison de retraite. Les établissements d'hébergement fournissent par le biais de MAGUI les informations obligatoires comme le menu, les chartes et les tarifs, et de manière beaucoup plus ludique.
- **Sur la vie en région** : Cette initiative permet aux aînés de maintenir les contacts avec leurs proches malgré la distance.

Autres projets innovants d'outils de communication simplifiés

Interface simplifiée

Le [webnapperon](#) (France)

Sujet : Il s'agit d'un projet qui propose aux aînés d'accéder à Internet et à des outils du Web 2.0 par le biais d'un napperon et d'un écran d'ordinateur. L'utilisation d'étiquettes RFID, qui sont lues par un lecteur du napperon, permet d'activer des fonctionnalités de l'ordinateur et ainsi, de lier des objets réels à des contenus numériques sans exiger de manipulation particulière de la part des aînés.

[T-SENIORITY](#) (Espagne)

Sujet : Cette initiative propose de favoriser l'inclusion numérique des aînés en offrant des services Internet par le biais de la télévision numérique.

[Eldy](#) (Europe)

Sujet : Cette initiative propose aux aînés des fonctionnalités Internet (courriel, discussion en direct, navigation sur Internet, etc.) à partir d'une interface simplifiée et par le biais d'un écran d'ordinateur tactile.

Téléphones cellulaires simplifiés

[Bazile](#) (France)

Sujet : Bazile est le nom d'un téléphone cellulaire très simplifié qui possède un bouton unique pour répondre à un appel, effectuer un appel ou signaler une urgence.

[ClarityLife](#) (États-Unis)

Sujet : Ce téléphone cellulaire est adapté aux aînés, car il offre des boutons et un affichage plus gros. Un bouton d'urgence facilement accessible se trouve à l'arrière du téléphone et l'appareil offre deux séries de claviers pour effectuer les appels, l'un comportant quatre boutons de base et l'autre un clavier numérique.

3.1.3 Exemple de projet de maison intelligente

ECUMEN

<http://www.ecumen.org/welcome.html>

États-Unis

Organismes porteurs du projet

ECUMEN est l'un des plus grands organismes d'hébergement et de soins aux aînés à but non lucratif des États-Unis. Il possède plusieurs maisons pour aînés dans tout le pays. Entre autres, il propose aux aînés des services pour les résidents autonomes ou assistés qui vivent au sein d'une communauté, des centres de soins et des services de santé. En partenariat avec le Center for Aging Services Technologies (CAST), divers projets technologiques sont menés dans les maisons ECUMEN. CAST est une coalition internationale qui regroupe plus de 400 sociétés de technologie, organismes de services pour aînés, chercheurs universitaires et représentants du gouvernement, et qui œuvre au développement et au déploiement de technologies destinées aux aînés.

Description du projet

Les maisons pour aînés ECUMEN représentent un excellent exemple de la façon dont plusieurs technologies peuvent être réunies en un même endroit pour augmenter l'autonomie et le bien-être des aînés. Parmi les technologies proposées aux résidents, on trouve des [systèmes de senseurs](#) (Quietcare), des [ordinateurs](#) adaptés aux besoins des aînés ((m)Power), des [consoles de jeu](#) de Nintendo Wii, des outils de suivi de la guérison des tissus ([Ivivi](#)) et des outils de suivi sans papier des soins prodigués aux aînés ([CareTracker](#)). Ainsi, les technologies sont utilisées par le personnel d'ECUMEN pour améliorer les services offerts aux aînés, mais aussi par les aînés eux-mêmes, afin de les maintenir dans un bon état de santé physique et mentale.

Pour visionner un reportage sur les technologies utilisées chez ECUMEN : http://www.mercadodosseniores.com/videos_aging/dossier.php?numtxt=10051&idrb=24

L'intégration de **Quietcare** dans les milieux de vie des aînés permet d'assurer une surveillance nuit et jour, sept jours sur sept. Cette technologie repose sur l'installation de senseurs discrets et sans fil à des endroits stratégiques où peuvent être recueillies des informations sur les activités des aînés (chambre à coucher, cuisine, l'endroit où les médicaments sont rangés, etc.). Lorsque des comportements dérogent des schémas de routine habituels, des alertes sont envoyées aux personnels soignants et à la famille soit par courriel, par téléphone cellulaire ou encore par messagerie texte, ou sont accessibles sur un site Web sécurisé. Cette technologie n'exige rien de particulier de la part des aînés, mais suppose qu'ils ont une compréhension minimale des fonctionnalités de cet outil.

L'utilisation de **(m) Power** permet de prévenir et d'améliorer les facultés neurologiques des utilisateurs. La thérapie est offerte à partir de jeux électroniques, et les utilisateurs peuvent observer leur profil et l'historique de leur progression. Les aînés peuvent facilement utiliser (m) Power grâce à son écran tactile et à son interface simplifiée. Ce type d'outil requiert un minimum d'appropriation : il fonctionne sans souris ni clavier, et la navigation sur les diverses fonctionnalités se fait en appuyant sur de gros boutons à l'écran. Les aînés sont habituellement accompagnés lorsqu'ils l'utilisent.



L'utilisation de la **Wii** de Nintendo a pour objectif d'amener les aînés à faire de l'exercice physique et de leur permettre de tenir des séances de physiothérapie. L'appropriation de la technologie de la Wii exige d'eux une compréhension du fonctionnement des jeux, de la console, des accessoires (télécommande, Wii Fit, etc.), mais se fait avec l'aide d'un professionnel.

Les outils **Ivivi** et **CareTrackers** sont davantage utilisés par le personnel soignant, et leur utilisation dans les maisons ECUMEN est encore peu documentée

Retombées du projet

- **Sur la santé** : Les maisons intelligentes favorisent le maintien de l'autonomie en permettant aux aînés d'habiter seuls plus longtemps. L'utilisation des technologies permet un meilleur suivi médical, tout en permettant aux aînés d'exercer et d'améliorer leurs capacités physiques et neurologiques.
- **Sur la sécurité** : La sécurité physique des aînés est accrue, car on leur assure une surveillance continue.

Autres projets innovants de maison intelligente

OASIS (Open architecture for Accessible Services Integration and Standardization – Europe)

Sujet : Cette initiative propose une plateforme technologique que l'on peut adapter selon les besoins des aînés. Il s'agit d'offrir une gamme de services accessibles à domicile ou dans les résidences à partir d'un téléviseur ou d'un ordinateur : conseil nutritionnel, entraînement cérébral, communauté sociale, contrôle environnemental (lumière, mouvements), suivis médicaux, etc.

Kingsway Retirement Living (Etats-Unis)

Sujet : Il s'agit d'une maison pour aînés où sont disponibles les diverses technologies sans fil de l'entreprise [Healthsense](#). Ces technologies augmentent la sécurité et procurent une plus grande autonomie, ainsi que des services et des suivis de santé adaptés.

Eskaton National Demonstration Home - Independent Senior Living (Etats-Unis)

Sujet : En partenariat avec plusieurs entreprises et organismes spécialisés en technologie, Eskaton propose aux aînés la construction d'une maison qui intègre un ensemble d'outils technologiques en matière de santé, d'autonomie, de communication, etc.

3.2 Les exemples d'initiatives destinées aux utilisateurs intermédiaires

3.2.1 Exemple d'interface Web simplifiée

Viafamillia

<http://fr.viafamillia.com/>

<http://www.viafamillia-grand-age.fr/>

France

Organismes porteurs du projet

Activage est une entreprise dont la mission est d'aider ses partenaires à attirer et à fidéliser des internautes sur leurs sites. Activage et Agevillage sont les principaux partenaires du projet Viafamillia. Les autres partenaires sont la région Rhône-Alpes, l'école Centrale de Lyon, [Senior Strategic](#) et [AgeVillage](#).

Description du projet

Viafamillia est une interface Web simplifiée destinée aux aînés. Elle peut être disponible dans les résidences pour aînés ou par le biais de n'importe quel ordinateur. Viafamillia permet aux aînés d'accéder à Internet à l'aide de fonctionnalités simplifiées. L'intérêt de cet outil, c'est qu'il met en place un espace Web partagé par plusieurs membres d'une famille ou du réseau social de l'aîné. Ainsi, l'aîné et les autres personnes qui ont accès à un compte partagé peuvent utiliser et alimenter cet espace. Les fonctionnalités proposées par cet outil :

- *Albums photo* est une fonction qui permet de créer un album de photos de famille et d'y partager des photos.
- *Dialogue en direct* permet aux membres d'une même famille de discuter en ligne sur le site.
- *Bloc-note* repose sur le principe d'un blogue où certaines personnes peuvent écrire des messages qui peuvent être commentés par la suite.
- *Événements familiaux* est un calendrier où sont inscrits les événements familiaux, comme les anniversaires. Un courriel est envoyé automatiquement comme rappel.
- *Nos sites Web favoris* permettent de partager des signets et de les classer par catégories.
- *Messages* est une application de courriel électronique simplifiée.



Il s'agit d'un service gratuit auquel on doit s'inscrire pour créer un compte. Pour s'y joindre, les membres d'une famille doivent être invités par courriel. Viafamillia est aussi proposé aux établissements et aux maisons pour aînés.

La version actuelle de cet outil, qui semble axée sur la publicité, demeure une excellente initiative qui pourrait être reprise dans un contexte plus neutre. Bien qu'un aîné retrouve à un même endroit plusieurs fonctionnalités simplifiées d'Internet, l'utilisation de cet outil exige un niveau assez élevé de connaissances et d'habiletés technologiques. De plus, l'aîné doit posséder ou du moins avoir accès à un ordinateur connecté à Internet.

Retombées du projet

- **Sur la communication** : Cette initiative permet aux aînés d'utiliser les fonctionnalités principales pour communiquer par Internet en rendant celles-ci simples et accessibles à un même endroit.
- **Sur les relations sociales** : En permettant de créer un espace sécurisé et accessible à plusieurs membres d'une même famille, Viafamillia favorise les échanges et le maintien des relations entre les membres d'une même famille.

Autres projets innovants d'interface Web simplifiée

[Bitwiin](#) (France)

Sujet : Ce site propose, d'une manière simplifiée et expliquée aux aînés qui débutent sur Internet, d'intégrer une communauté qui repose principalement sur les compétences professionnelles et le travail.

[Virginia Easy Access](#) (États-Unis)

Sujet : Ce site représente un effort de simplification de la part des autorités gouvernementales de l'État de la Virginie. Il s'agit d'une porte d'entrée unique qui permet aux aînés d'accéder facilement à l'ensemble des services qui leur sont offerts. Cette initiative regroupe les services des agences publiques de l'État, les services locaux, et ceux des organisations privées et des fournisseurs de services.

3.2.2 Exemple de projet de jeux électroniques

Nintendo Wii Senior's Olympics

<http://hubcanada.com/breakingnewsArticle.php?pid=479>

<http://www.financialpost.com/small-business/business-solutions/story.html?id=868661>

Canada (Ontario)

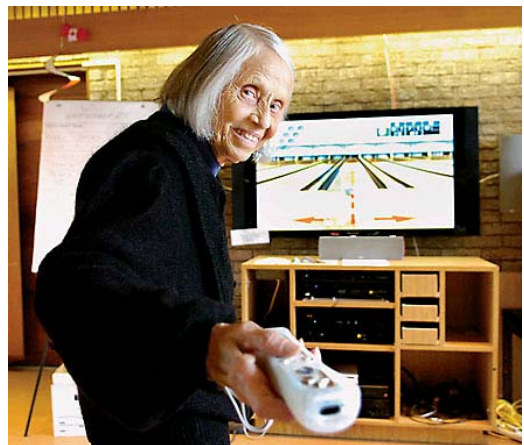
Organismes porteurs du projet

L'événement Wii Senior's Olympics est organisé par les maisons de soins de longue durée et les résidences de retraités Lifecare. Plusieurs d'entre elles proposent cette activité à leurs résidents (Toronto, Etobicoke, Mississauga, Burlington, Stoney Creek, Hamilton, Hagersville and Bowmanville).

Description du projet

Cette initiative invite les aînés à prendre part à une compétition sportive de jeux électroniques sur la plateforme Wii. Les principales activités qui composent le triathlon sont le tennis, le golf et les quilles. Pendant les sept jours que dure la compétition, les aînés inscrivent leurs exploits de la journée dans un tableau de résultats sur Internet. Dans le cadre de ces jeux olympiques électroniques, de jeunes joueurs de moins de 18 ans sont jumelés à des aînés pour favoriser le partage de connaissances technologiques et créer des ponts entre les générations. Des résidences d'aînés à mobilité réduite, dont plusieurs résidents sont en fauteuil roulant, ont aussi participé aux olympiades. Dans ce cas de figure, il s'agit de fournir des outils technologiques aux aînés et de les laisser ensuite les utiliser de manière autonome dans le cadre d'un événement.

Ce type d'initiative permet aux aînés de s'approprier des outils technologiques (utilisation de divers types de manettes de jeu, inscription des résultats sur Internet) dans le cadre d'une activité compétitive et sportive. En plus de favoriser la concentration et de faire bouger les aînés, ce type d'activité leur permet d'avoir des activités sociales et de créer des liens intergénérationnels.



Retombées du projet

- **Sur la santé :** L'utilisation de la Wii permet de faire des exercices physiques et de coordination tout en stimulant la mémoire, la logique et les capacités cognitives générales.
- **Sur les relations sociales :** Sur le plan social, les jeux sur la Wii favorisent les activités en équipe et un partenariat d'apprentissage avec des jeunes. Le jeu crée aussi un sentiment de jeunesse retrouvée en permettant aux aînés de pratiquer des activités qu'ils n'étaient plus en mesure de faire physiquement.

Autres projets innovants de jeux électroniques

Centre Leisure Care (États-Unis, Canada)

Sujet : L'utilisation de la Wii comme élément de divertissement dans les résidences pour aînés Leisure Care. Les retraités organisent des tournois de quilles sur la Wii et en font une occasion importante de rencontres sociales.

Foyer du romarin (France)

Sujet : Ce foyer pour aînés a mis à la disposition de ses résidents une console de jeu Wii. Des jeunes se sont engagés dans le projet à titre de bénévole pour accompagner les aînés dans leur appropriation de la Wii.

Résidence Erickson (États-Unis)

Sujet : Les résidences Erickson ont créé un véritable championnat de quilles sur la console de jeu Wii entre ses différents foyers. (Visionner une [vidéo](#) du tournoi.)

Eldergame (Union européenne)

Sujet : Cette initiative propose d'utiliser les jeux électroniques à titre préventif et thérapeutique pour assurer le maintien et l'amélioration des facultés cognitives.

The Wellness of Wii (Canada – Alberta)

Sujet : L'hôpital de réhabilitation Glenrose utilise la Wii pour traiter des patients qui ont des problèmes d'équilibre et de mobilité. Ce nouveau type de thérapie a été baptisé la « Wiihabilitation ».

NeuroActive (Canada – Québec)

Sujet : Il s'agit d'un logiciel mis au point par Brain Center International qui permet aux aînés d'exercer et d'améliorer leurs facultés cognitives. L'interface est conviviale et les jeux sont simples d'utilisation.

3.2.3 Exemple de formation offerte sur les technologies

L'Inter-Âge

http://web.me.com/reseautleonard/Site/Projet_Inter-%C3%A2ge.html

Canada, Québec

Organisme porteur du projet

Cette initiative est née à l'école primaire Wilfrid-Bastien de Montréal-Nord, qui relève de la commission scolaire de la Pointe-de-l'Île. Le projet a été financé par le programme de subvention fédéral Nouveaux horizons et celui du Secrétariat aux aînés au niveau provincial. De plus, le Centre des aînés du Réseau d'entraide de Saint-Léonard y a participé en fournissant les infrastructures (locaux et ordinateurs) nécessaires à la réalisation de cette initiative.

Description du projet

Cette initiative réunit des jeunes de sixième année de l'école primaire Wilfrid-Bastien, de Montréal-Nord, qui ont été jumelés à des aînés en vue de renforcer les liens intergénérationnels et d'accroître les connaissances technologiques de ces derniers. Le projet a débuté en janvier 2008 avec 12 aînés qui ont reçu pendant près de dix mois de la formation sur les notions de base en informatique et qui ont participé à la mise en œuvre d'un site Web unique où figurent leur progression et leurs réalisations. Concrètement, les jeunes qui participent au projet enseignent aux aînés une fois par semaine pendant les heures de classe. Ces petits « mentors » accompagnent les aînés et les guident dans l'application de diverses techniques : utilisation de l'ordinateur, édition de blogues, consultation des horaires de cinéma, opérations bancaires, etc.



Les retombées de ce genre de projet sont multiples : les jeunes reçoivent une formation sur les diverses techniques enseignées dans le cadre d'Inter-âge, en plus d'apprendre des notions de pédagogie. Pour les aînés, il s'agit d'une méthode d'apprentissage qui leur permet de tisser des liens intergénérationnels et de devenir autonomes sur Internet. Selon la directrice du réseau d'entraide, ils apprécient énormément cette façon d'apprendre. « Ils nous disent que c'est moins intimidant avec un élève qu'avec un professeur qui enseigne à toute une classe en même temps. Et il n'y a pas de compétition. ³⁶. »

Retombées du projet

- **Sur le transfert de connaissances** : Dans le cadre de ce programme de mentorat intergénérationnel, les aînés acquièrent les notions de base de l'informatique et d'Internet. Ils apprennent à être autonomes sur Internet par la réalisation d'un projet de création de blogue.
- **Sur les relations sociales** : Le jumelage entre les aînés et les jeunes permet de tisser des liens sociaux et favorise la rencontre entre les autres aînés qui participent au projet. De plus, la réalisation d'un outil technologique tel un blogue est importante pour l'estime de soi et la confiance en leur capacité.

³⁶ Cauchy Clairandrée. « Ils m'ont enlevé la peur d'aller sur Internet », *Le Devoir*, 27 octobre 2008.
<http://www.ledevoir.com/2008/10/27/212796.html>

Autres projets innovants de formation sur les technologies

Digital Unite (Royaume-Uni)

Sujet : Cette initiative met à profit un réseau d'aînés qui enseignent l'utilisation des technologies à leurs pairs qui sont moins compétents dans ce domaine. Ainsi, Digital Unite fonctionne par tutorat et possède une communauté qui travaille à l'élaboration d'un programme d'enseignement. De plus, cette communauté a mis en place un espace où les membres peuvent s'entraider en matière de technologies.

Computer Mentoring (États-Unis)

Sujet : Le centre Greenwood Senior offre aux aînés de 55 ans et plus de l'accompagnement personnalisé sur leur ordinateur personnel afin de répondre aux questions qu'ils se posent face à l'utilisation de leur propre matériel informatique.

Liste de services d'accompagnement informatique : [Phinney Neighborhood Association's Community Technology Center](#).

Intergénération@tion Brest (France)

Sujet : Il s'agit de jumeler des élèves en difficulté scolaire avec des aînés en apprentissage d'Internet, afin d'alimenter un site Internet avec du contenu créé par ces deux groupes de participants.

Grandparents & Grandchildren (Commission européenne)

Sujet : Cette initiative favorise les échanges entre les jeunes et les aînés en permettant à des adolescents de niveau secondaire de jouer le rôle de « facilitateurs numériques » en enseignant aux aînés comment naviguer sur Internet et utiliser le courriel.

Broadband for Seniors(Australie)

Sujet : Le gouvernement australien a lancé un projet qui vise à donner aux aînés un accès à Internet et de la formation, afin de favoriser le maintien des relations familiales et amicales par le biais des technologies. Pour ce faire, 2 000 kiosques gratuits seront installés dans tout le pays, dans des centres communautaires et des organismes destinés aux aînés.

Formation intergénérationnelle (Canada – Québec)

Sujet : Des cégépiens ont conçu des ateliers informatiques destinés aux aînés dans le cadre d'un projet intergénérationnel parrainé par le Cégep de Rimouski, l'Association québécoise des retraités des secteurs public et parapublic (AQRP), et La Capitale mutuelle de l'administration publique.

3.3 Exemples d'initiatives pour les utilisateurs initiés

3.3.1 Exemple de projet de site de réseautage

YourEncore

<http://www.yourencore.com>

États-Unis

Organisme porteur du projet

L'entreprise YourEncore a été fondée en 2003 et vise à accélérer le processus d'innovation des entreprises par la mise en place d'une communauté en ligne dont les membres sont des scientifiques et des ingénieurs experts à la retraite. Parmi ses clients fondateurs, YourEncore compte Procter & Gamble, Eli Lilly et Boeing, et possède actuellement un réseau de plus de 40 entreprises dont plusieurs figurent au palmarès de *Fortune 500*.

Description du projet

Cette initiative repose sur la mise en place d'un espace de collaboration sécurisé où les entreprises peuvent faire appel à l'expertise de travailleurs retraités. Le rôle de YourEncore est de mettre en place une communauté innovante en permettant la création de relations entre les experts retraités inscrits dans leur base de données et les entreprises à la recherche d'une expertise précise. Le site Internet de l'entreprise se veut une plateforme d'échange et de collaboration favorisant l'émergence de l'innovation. Ainsi, de nombreux outils sont mis à la disposition des experts retraités et des entreprises pour faciliter leur collaboration et le transfert de connaissances. On trouve sur le site un espace pour un forum de discussion où l'on peut lancer à la communauté d'experts une question qui entraîne une discussion. La fonction « YourEncore Answers » permet à une entreprise de questionner un expert en privé. Une fonctionnalité de Wiki est aussi mise à la disposition de la communauté ainsi que la section « Ideation Communities », où plusieurs experts peuvent travailler de façon isolée sur un problème soumis par une entreprise qui a besoin de leurs services.



Cette initiative implique de prime abord que les retraités experts puissent utiliser des fonctionnalités complexes du Web. Ils doivent aussi être en mesure de travailler de manière virtuelle sur des espaces collectifs.

Retombées du projet

- **Sur les relations sociales :** Par la création d'une communauté d'experts, les aînés peuvent conserver et créer des liens professionnels et faire partie d'un réseau de retraités. La mise en relation d'une multitude d'experts favorise effectivement l'émergence d'idées nouvelles et innovantes.
- **Sur le transfert de connaissances :** Ce site Internet permet aux entreprises de bénéficier des connaissances et de l'expertise d'aînés qui se sont retirés du marché du travail. De plus, cette initiative permet aux aînés de demeurer actifs sur le plan professionnel sans avoir à subir les contraintes d'un emploi régulier (horaires, transport, etc.).

Autres projets innovants de site de réseautage

Super-grandparents.fr (France)

Sujet : Il s'agit d'un site destiné aux aînés et aux enfants qui offre un espace de rencontre et d'échange par Internet.

Grands-parents virtuels (Canada – Québec)

Sujet : Ce projet du Réseau Internet des aînés du Québec (RIAQ) permet de jumeler un jeune élève du primaire avec des aînés dans le cadre de la réalisation de travaux scolaires qui exigent des recherches sur Internet.

Projet eSangathan (Europe)

Sujet : Née en Inde, cette initiative a été reproduite dans les pays européens. Il s'agit de mettre en place un environnement de travail collaboratif afin de favoriser l'engagement et le transfert des connaissances d'experts retraités.

Beboomer (Europe)

Sujet : Proposition d'un site de réseaux sociaux pour les 45 ans et plus et pour les jeunes aînés qui comporte plusieurs volets : communication, travail, événements, etc.

Amicalien (Canada – Québec)

Sujet : Ce site est une communauté destinée aux aînés, aux retraités et aux préretraités francophones branchés de 50 ans et plus qui désirent partager et s'amuser en ligne. De nombreux outils de communication sont mis à la disposition des aînés inscrits.

Les blogues

Rien qu'une petite minute ! (Canada – Québec)

Sujet : Il s'agit d'un blogue alimenté par un aîné qui s'exprime sur des sujets qui lui tiennent à cœur. Ce blogue a été retenu parce qu'il est fréquemment alimenté par de nouveaux billets et que les billets sont commentés, donc lus.

La cuisine de mamie Caillou (France)

Sujet : Ce blogue très animé est publié par une aînée et s'avère un excellent exemple d'un champ d'intérêt des aînés sur Internet : la cuisine.

3.3.2 Exemple de projet de site de formation en ligne

SeniorNet

<http://www.ed2go.com/seniornet/>

http://www.seniornet.org/jsnet/index.php?option=com_content&task=view&id=345&Itemid=113

États-Unis

Organisme porteur du projet

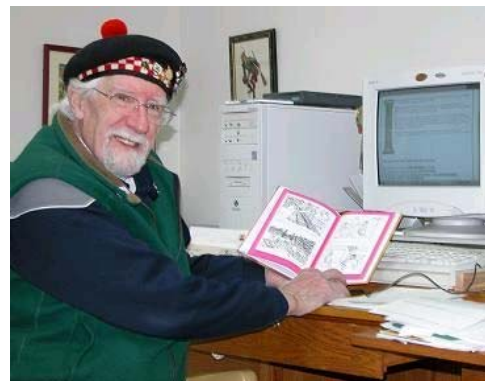
SeniorNet est un organisme à but non lucratif qui offre aux aînés de 50 ans et plus de la formation informatique. Cet organisme propose à la fois des cours de base en classe sur l'utilisation des ordinateurs et des cours sur Internet pour les plus avancés.

Description du projet

L'intérêt de cette initiative réside dans la portion interactive de son offre : le Learning Center. De fait, il est intéressant de constater que des organismes offrent spécifiquement aux aînés des formations complètes en ligne (e-learning). Divers types de cours y sont proposés, comme de la formation sur : l'informatique (logiciel, Internet), la photographie numérique, la généalogie, la santé, les finances personnelles, l'histoire, les langues, la littérature, etc.

Les formations en ligne sont offertes selon des plages horaires spécifiques, car pendant ces périodes, des professeurs experts sont disponibles pour répondre aux questions et accompagner les aînés. De plus, les aînés qui suivent la même formation peuvent interagir par le biais d'espaces de discussion qui portent sur chacun des cours. Un certificat est délivré à la fin de la formation.

Les aînés doivent disposer du matériel informatique nécessaire et être en mesure de franchir de manière autonome les diverses étapes requises pour suivre la formation en ligne (s'inscrire, assister aux cours, faire les exercices, etc.).



Retombées du projet

- **Sur les relations sociales :** Même si certaines formations sont offertes à distance par le biais d'Internet, les espaces de discussion avec le professeur et les autres étudiants permettent d'échanger et de créer des liens.
- **Sur la vie en région :** Ce type de formation est offert partout aux États-Unis, tant dans les villes que dans les régions éloignées. Ainsi, les aînés qui vivent à l'extérieur des centres urbains peuvent bénéficier des mêmes services.
- **Sur le transfert de connaissances :** Ce type de formation permet aux aînés de demeurer actifs sur le plan intellectuel et de parfaire leurs connaissances sur une panoplie de sujets qui les intéressent.

Autres projets innovants de formation en ligne

University of the Third Age (U3A) (Royaume-Uni)

Sujet : L'université du troisième âge offre de la formation en ligne aux aînés qui ne sont pas en mesure de suivre des formations traditionnelles. Les aînés peuvent opter pour une formule sans tuteur ou avec tuteur. Cette dernière permet d'être en relation avec des étudiants qui se trouvent un peu partout dans le monde.

3.3.3 Exemple de projet de services électroniques

Seniors.gov.au

<http://www.seniors.gov.au/internet/seniors/publishing.nsf/Content/Community>

<http://www.seniors.gov.au/>

Australie

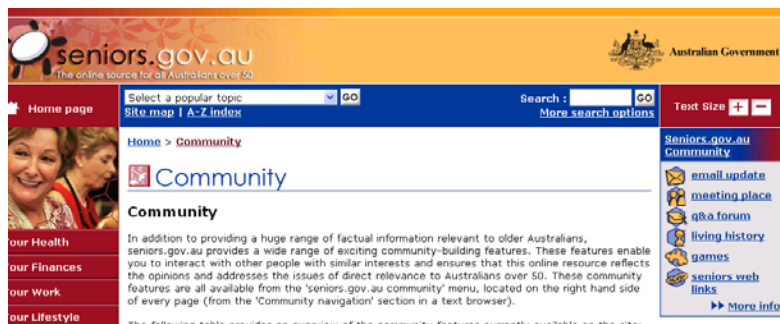
Organismes porteurs du projet

Le gouvernement australien, et plus précisément le Government Department of Health and Ageing en partenariat avec d'autres agences gouvernementales, a mis en place sur son site Internet une communauté d'intérêts destinée aux aînés de 50 ans et plus.

Description du projet

Le caractère innovant de l'offre des services électroniques du gouvernement de l'Australie repose principalement sur la création d'une communauté virtuelle de citoyens aînés. À l'origine, cette initiative avait pour but de permettre aux citoyens de 50 ans et plus d'interagir avec d'autres citoyens qui partagent les mêmes intérêts et les mêmes préoccupations. De plus, cette communauté permet à l'administration publique de s'assurer que les ressources en ligne correspondent aux besoins de cette tranche de la population.

Dans cet ordre d'idées, un espace commun a été créé afin de favoriser les échanges entre les aînés et l'administration australienne, et entre les aînés eux-mêmes. Ces derniers sont invités à se prononcer sur divers sujets : ainsi, ils peuvent raconter des événements historiques de l'Australie ([Living History](#)), poser des questions sur ce pays et sur les services gouvernementaux offerts à la population ([Q&A Forum](#)), discuter avec d'autres aînés sur des sujets d'intérêt commun comme les voyages, la généalogie, les divertissements, etc. ([Meeting Place](#)), consulter un calendrier d'activités locales et nationales ([Events Calendar](#)), s'adonner à des jeux (la section [Games](#) est en train d'être renouvelée), et partager des signets de sites d'intérêt pour les aînés ([Seniors Web Links](#)).



Ce service virtuel offert par le gouvernement australien peut servir tant de source d'information que d'endroit où s'exprimer. L'utilisation des divers outils demeure simple et facilement accessible à tous les initiés.

Retombées du projet

- **Sur les relations sociales :** Les aînés peuvent tisser des liens avec des citoyens de leur communauté et, sur une plus large échelle, de leur pays, par le biais d'un site gouvernemental.
- **Sur les services gouvernementaux :** Cette initiative permet aux aînés de s'informer différemment sur les services offerts aux citoyens. Ce type de communauté favorise aussi l'établissement de liens différents entre les aînés et l'État, et contribue à définir l'offre de services gouvernementaux.

Autres projets innovants de services électroniques

Services d'emploi

Workforce50.com (Etats-Unis)

Sujet : Ce site d'emploi offre aux travailleurs de 50 ans et plus des ressources en matière d'emploi et une plateforme qui met en relation des travailleurs et des employeurs.

Seniors à votre Service (France)

Sujet : Il s'agit d'un site de petites annonces où les aînés peuvent trouver et proposer un service professionnel.

50plusjob (Canada – Québec)

Sujet : Ce site propose une foule de services et d'informations liés à la recherche d'emploi. Il propose des outils du Web 2.0, comme des flux RSS pour recevoir des alertes et un blogue.

Portails multi-services

Seniorkom.at (Autriche)

Sujet : Ce portail offre aux aînés de l'information sur divers sujets (santé, loisirs, voyages, informatique, apprentissage, etc.) et un réseau social. Un [guide](#) d'utilisation du site est mis à la disposition des usagers.

55net (Canada – Québec)

Sujet : Il s'agit d'un portail dont les aînés rédigent le contenu. On y aborde des sujets comme le mode de vie, la santé, les loisirs, etc. Un forum de discussion est aussi disponible.

Services gouvernementaux

Info-aînés (Canada – Ontario)

Sujet : Ce site affiche les services offerts aux aînés par les trois paliers de gouvernement de l'Ontario (le niveau local est en développement). Les informations sont présentées par thématiques.

Proxima Mobile (France)

Sujet : Ce portail accessible par le biais d'un téléphone cellulaire propose un volet propre aux aînés. Les services qui sont offerts et qui seront développés au cours de la prochaine année concernent principalement le secteur public : géolocalisation des services publics les plus proches, accès aux informations médicales ou sanitaires, services publics de proximité, etc.

Services de santé

NIHSeniorHealth (États-Unis)

Sujet : Le National Institute on Aging propose un site spécialisé sur la santé pour les aînés.

LongeviTV (France)

Sujet : Ce site traite de la santé et des préoccupations des aînés en la matière, et présente son contenu sous forme de vidéo. Il s'agit d'un magazine Web TV.

Agevillage (France)

Sujet : Il s'agit d'un site d'information sur les ressources qui sont offertes aux aînés en matière de services d'hébergement et de ressources pour le maintien à domicile. Agevillage couvre l'ensemble du territoire français et s'adresse tant aux aînés qu'aux aidants naturels et à la famille des aînés.